

SKRIPSI

**ANALISIS IMPLEMENTASI KINERJA KARYAWAN
TERHADAP TINGKAT HUNIAN KAMAR
DI HOLIDAY INN RESORT BALI CANGGU**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Luh Lisa Oktaviana

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG**

2025

SKRIPSI
ANALISIS IMPLEMENTASI KINERJA KARYAWAN
TERHADAP TINGKAT HUNIAN KAMAR
DI HOLIDAY INN RESORT BALI CANGGU



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Luh Lisa Oktaviana
NIM 2115834049

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

SKRIPSI

ANALISIS IMPLEMENTASI KINERJA KARYAWAN TERHADAP TINGKAT HUNIAN KAMAR DI HOLIDAY INN RESORT BALI CANGGU

Skripsi ini Diusulkan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata
di Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Luh Lisa Oktaviana
NIM 2115834049**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

ABSTRAK

Oktaviana, Ni Luh Lisa. (2025). Analisis Implementasi Kinerja Karyawan Terhadap Tingkat Hunian Kamar di Holiday Inn Resort Bali Canggu. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum, dan Pembimbing II: Ni Ketut Bagiastuti, S.H., M.H.

Kata Kunci: Kinerja Karyawan, Tingkat Hunian Kamar, Implementasi, Analisis

Penelitian ini dilatarbelakangi dari meningkatnya permintaan *upgrade* kamar oleh tamu saat tingkat hunian penuh, kinerja karyawan sangat diuji, karena karyawan harus menangani permintaan tamu, mengelola ekspektasi tamu, serta memberikan solusi alternatif yang memadai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kinerja karyawan dan tingkat hunian kamar di Holiday Inn Resort Bali Canggu selama enam bulan terakhir, dari Juli hingga Desember 2024. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui kuesioner kepada seluruh karyawan Holiday Inn Resort Bali Canggu sebanyak 95 sampel serta dilakukan wawancara dengan 3 narasumber yaitu Assistant Room Division Manager, Human Resources Department, dan Housekeeping Attendant. Selain itu juga dilakukan observasi, reduksi data, serta penarikan kesimpulan. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji linearitas, uji heteroskedastisitas, uji korelasi sederhana, uji regresi linear sederhana, uji t, dan uji koefisien determinasi). Hasil penelitian ini menunjukkan kinerja karyawan dievaluasi berdasarkan empat dimensi utama yaitu kualitas kerja, kuantitas, kemampuan, dan pengetahuan, dengan nilai rata-rata sebesar 74,55% yang tergolong tinggi. Namun, hasil uji statistik menunjukkan bahwa hubungan antara kinerja karyawan dan tingkat hunian kamar bersifat positif tetapi lemah dan tidak signifikan, dengan koefisien korelasi sebesar 0,156 dan determinasi hanya sebesar 2,4%. Hal ini menunjukkan bahwa faktor lain seperti strategi pemasaran, harga, lokasi, dan hal lainnya lebih dominan dalam memengaruhi tingkat hunian selain itu wawancara dengan pihak internal hotel mengindikasikan bahwa pengaruh kinerja karyawan lebih bersifat tidak langsung dan jangka panjang melalui peningkatan kepuasan tamu, loyalitas pelanggan, dan promosi dari mulut ke mulut.

ABSTRACT

Oktaviana, Ni Luh Lisa. (2025). Analysis of Employee Performance Implementation on Room Occupancy Rate at Holiday Inn Resort Bali Canggu. Thesis: Tourism Business Management, Department of Tourism, Politeknik Negeri Bali.

This thesis has been approved and reviewed by Supervisor I: Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum, and Supervisor II: Ni Ketut Bagiastuti, S.H., M.H.

Keywords: Employee Performance, Room Occupancy Rate, Implementation, Analysis

This research is motivated by the increasing number of room upgrade requests from guests during full occupancy periods. Employee performance is highly tested, as they must handle guest requests, manage expectations, and provide suitable alternative solutions. The study aims to analyze the relationship between employee performance and the room occupancy rate at Holiday Inn Resort Bali Canggu over the past six months, from July to December 2024. The research uses a quantitative-qualitative method with data collection techniques including questionnaires distributed to all 95 employees of the resort, interviews with three key informants (Assistant Room Division Manager, Human Resources Department, and Housekeeping Attendant), as well as observation, data reduction, and conclusion drawing. The analytical techniques include descriptive statistics, validity tests, reliability tests, and classical assumption tests (normality, linearity, heteroscedasticity), simple correlation tests, simple linear regression, t-tests, and coefficient of determination tests. The results show that employee performance, assessed through four main dimensions-work quality, quantity, ability, and knowledge-achieved an average score of 74.55%, categorized as high. The knowledge dimension scored the highest at 79.3%, indicating employees' strong mastery of tasks and procedures. However, statistical tests reveal that the relationship between employee performance and room occupancy rate is positive but weak and insignificant, with a correlation coefficient of 0.156 and a determination coefficient of only 2.4%. This suggests that other factors such as marketing strategy, pricing, and location play a more dominant role. Additionally, interviews with hotel management indicate that employee performance has more of an indirect and long-term impact through improved guest satisfaction, customer loyalty, and word-of-mouth promotion.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Hotel.....	7
2.1.2 Kinerja Karyawan	9
2.1.3 Tingkat Hunian Kamar.....	14
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	16
2.3 Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian.....	21
3.2 Objek Penelitian.....	21
3.3 Identifikasi Variabel	22
3.4 Definisi Operasional Variabel	22

3.5 Jenis dan Sumber Data.....	26
3.5.1 Jenis Data.....	26
3.5.2 Sumber Data.....	27
3.6 Penentuan Populasi dan Sampel	29
3.7 Pengumpulan Data.....	31
3.7.1 Observasi.....	32
3.7.2 Kuisisioner atau Angket.....	32
3.7.3 Wawancara	33
3.7.4 Studi Pustaka.....	34
3.8 Analisis Data	34
3.8.1 Analisis Deskriptif Kualitatif	35
1. Reduksi Data.....	35
2. Penyajian Data	36
3. Penarikan Simpulan	36
3.8.2 Analisis Deskriptif Kuantitatif	37
1. Uji Validitas	37
2. Uji Reliabilitas	38
3. Uji Asumsi Klasik.....	39
4. Uji Korelasi Sederhana	40
5. Regresi Linier Sederhana.....	41
6. Koefisiensi Determinasi.....	42
7. Uji T (Uji Parsial)	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	44
4.1.1 Sejarah Holiday Inn Resort Bali Cangu.....	44
4.1.2 Bidang Usaha.....	46
4.1.3 Struktur Organisasi	52
4.2 Penyajian Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	60
4.2.1 Hasil Penelitian	60
4.2.2 Pembahasan.....	77
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	89
5.1 Simpulan	89
5.2 Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	93

LAMPIRAN.....	88
Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian	89
Lampiran 2 Lembar Kuesioner Penelitian	90
Lampiran 3 Pernyataan Kuesioner	93
Lampiran 4 Daftar Pertanyaan Wawancara.....	96
Lampiran 5 Tabulasi Data	98
Lampiran 6 Uji Validitas	106
Lampiran 7 Uji Reliabilitas.....	108
Lampiran 8 Uji Asumsi Klasik.....	110
Lampiran 9 Analisis Korelasi Sederhana	111
Lampiran 10 Uji Regresi Linier Sederhana	112
Lampiran 11 Uji Koefisien Determinasi	113
Lampiran 12 Uji T (Uji Parsial)	113
Lampiran 13 Tabel t	114
Lampiran 14 Tabel r	115
Lampiran 15 Hasil Wawancara	116
Lampiran 16 Dokumentasi Wawancara	129
Lampiran 17 Dokumentasi Pengisian Kuesioner.....	131

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tingkat Hunian Kamar Holiday Inn Resort Bali Cangu	2
Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya	16
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Kinerja Karyawan	23
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Tingkat Hunian Kamar.....	25
Tabel 4. 1 Klasifikasi Tipe Kamar Holiday Inn Resort Bali Cangu.....	47
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	61
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen.....	62
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	63
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas	65
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas	67
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Setiap Dimensi.....	67
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas.....	70
Tabel 4. 10 Hasil Uji Linearitas	70
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	71
Tabel 4. 12 Hasil Uji Korelasi Sederhana	72
Tabel 4. 13 Hasil Uji Linier Sederhana	74
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	75
Tabel 4. 15 Hasil Uji T (Uji Parsial)	76
Tabel 4. 16 Kriteria Penilaian.....	78
Tabel 4. 17 Hasil Tabulasi Data Kuesioner Kinerja Karyawan.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Occupancy Holiday Inn Resort Bali Canggu.....	2
Gambar 4. 1 Holiday Inn Resort Bali Canggu	44
Gambar 4. 2 Bedroom Kids Suite Holiday Inn Resort Bali Canggu	47
Gambar 4. 3 Bedroom Suite Ocean View Holiday Inn Resort Bali Canggu	48
Gambar 4. 4 Roomah Restaurant Holiday Inn Resort Bali Canggu	49
Gambar 4. 5 Roof Top Bar holiday Inn Resort Bali Canggu	50
Gambar 4. 6 Pool Holiday Inn Resort Bali Canggu.....	50
Gambar 4. 7 Fitness Center Holiday Inn Resort Bali Canggu	51
Gambar 4. 8 Kids Club Holiday Inn Resort Bali Canggu.....	52
Gambar 4. 9 Struktur Organisasi General Holiday Inn Resort Bali Canggu	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian	89
Lampiran 2 Lembar Kuesioner Penelitian	90
Lampiran 3 Pernyataan Kuesioner	93
Lampiran 4 Daftar Pertanyaan Wawancara.....	96
Lampiran 5 Tabulasi Data	98
Lampiran 6 Uji Validitas	106
Lampiran 7 Uji Reliabilitas.....	108
Lampiran 8 Uji Asumsi Klasik.....	110
Lampiran 9 Analisis Korelasi Sederhana	111
Lampiran 10 Uji Regresi Linier Sederhana	112
Lampiran 11 Uji Koefisien Determinasi	113
Lampiran 12 Uji T (Uji Parsial)	113
Lampiran 13 Tabel t	114
Lampiran 14 Tabel r	115
Lampiran 15 Hasil Wawancara	116
Lampiran 16 Dokumentasi Wawancara	129
Lampiran 17 Dokumentasi Pengisian Kuesioner	131

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pulau Bali merupakan salah satu wilayah di Indonesia yang menjadi magnet utama bagi wisatawan dari luar negeri, berkat keindahan alamnya yang luar biasa dan beragam atraksi wisata yang memikat (Situmeang, 2020). Popularitas ini mendorong Bali untuk berkembang pesat sebagai pusat pariwisata yang selalu ramai dikunjungi setiap tahunnya. Seiring dengan meningkatnya jumlah wisatawan, infrastruktur dan fasilitas pendukung pariwisata juga mengalami kemajuan signifikan, seperti agen perjalanan, tempat makan, serta berbagai jenis tempat menginap.

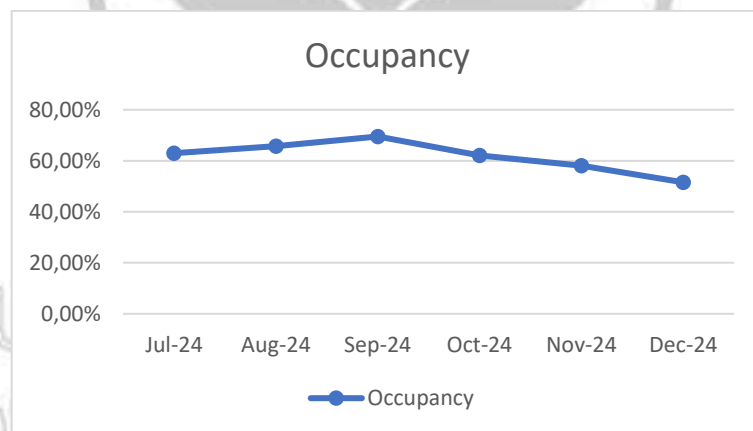
Untuk menjawab kebutuhan tersebut, industri akomodasi di Bali mengalami lonjakan pembangunan yang signifikan. Berbagai jenis penginapan mulai dari villa hingga hotel berbintang lima kini tersedia dan tersebar di banyak wilayah strategis. Salah satu contoh hotel mewah yang telah beroperasi adalah Holiday Inn Resort Bali Canggu. Hotel ini menyediakan 144 unit kamar dengan berbagai kategori, seperti Standard Room, Family Room, Ocean View Room, dan Suite. Tidak hanya itu, pengunjung dapat menikmati beragam fasilitas premium, di antaranya restoran, bar di atap gedung, kolam renang, hingga klub anak, yang dirancang untuk memberikan kenyamanan maksimal bagi wisatawan yang berlibur ke kawasan Canggu. Adapun jenis kamar yang ditawarkan mencakup varian seperti *Standard Garden View*, *Standard Top Floor*, *Kids Suite Ocean View*, hingga Suite dengan pemandangan laut.

Informasi terkait persentase keterisian kamar (*occupancy*) di Holiday Inn Resort Bali Canggu selama enam bulan terakhir terdapat pada Tabel 1.2 berikut:

Tabel 1. 1 Tingkat Hunian Kamar Holiday Inn Resort Bali Canggu

M-T-D (Month to Date)	Kamar Terjual Room Sold	Occupancy % (Based on Rooms Sold)
Juli	2.790	62,99%
Agustus	2.932	65,68%
September	3.003	69,51%
Oktober	2.769	62,03%
November	2.508	58,06%
Desember	2.333	51,55%
Total	16.335	61,64%

Sumber: Data Holiday Inn Resort Bali Canggu (2024)



Gambar 1. 1 Grafik Occupancy Holiday Inn Resort Bali Canggu

Sumber: Data Holiday Inn Resort Bali Canggu (2024)

Berdasarkan data yang ditampilkan pada Tabel 1.1 dan Gambar 1.1, terlihat bahwa fluktuasi tingkat keterisian kamar di Holiday Inn Resort Bali Canggu dalam rentang enam bulan terakhir tidak mengalami perubahan yang mencolok. Penurunan occupancy yang terjadi antara Juli hingga Desember 2024 hanya mencapai sekitar 11%. Perubahan ini berkaitan erat dengan dinamika musim

liburan, di mana periode high season dan low season berdampak pada volume kunjungan wisatawan dan jumlah kamar yang digunakan. Selama periode tersebut, total kamar yang berhasil terjual tercatat sebanyak 16.335 unit, dengan rata-rata okupansi sebesar 61,64%.

Fakta ini menunjukkan bahwa capaian tingkat keterisian kamar dipengaruhi oleh efektivitas strategi operasional yang dijalankan pihak hotel. Strategi tersebut mencakup kegiatan promosi, evaluasi mutu layanan, serta peningkatan performa karyawan. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa para tamu memperoleh pengalaman menginap yang positif, sehingga mereka terdorong untuk kembali menggunakan layanan hotel ini di masa mendatang maupun merekomendasikannya kepada orang lain sebagai akomodasi yang memberikan kesan mendalam.

Kinerja karyawan di Holiday Inn Resort Bali Canggu menjadi salah satu faktor penentu utama dalam memberikan pelayanan berkualitas tinggi kepada tamu. Misalnya, pada saat tingkat hunian tinggi atau hotel mencapai kapasitas maksimum, karyawan diwajibkan bisa mengelola situasi untuk memastikan tamu tetap dilayani dengan baik. Dalam situasi tertentu, seperti meningkatnya permintaan *upgrade* kamar oleh tamu saat tingkat hunian penuh, kinerja karyawan sangat diuji, karena karyawan harus menangani permintaan tamu dengan bijaksana, mengelola ekspektasi tamu, serta memberikan solusi alternatif yang memadai. Hal ini bisa melibatkan pengaturan ulang pemesanan, menawarkan kamar dengan fasilitas tambahan, atau memberikan kompensasi lain, seperti diskon untuk masa inap berikutnya. Tantangan ini mengharuskan karyawan untuk

tetap menjaga kualitas pelayanan meskipun dalam keterbatasan sumber daya kamar yang ada, serta berusaha menjaga kepuasan tamu.

Berbagai studi sebelumnya telah mengkaji keterkaitan antara performa kerja karyawan dengan tingkat okupansi kamar hotel. Gonzalez & Smith (2022) menegaskan bahwa aspek pelayanan dalam kinerja karyawan secara signifikan memengaruhi tingkat keterisian kamar. Pelayanan yang prima mampu memberikan pengalaman yang sangat berarti, yang pada gilirannya memperkuat loyalitas dan mendorong tamu untuk kembali berkunjung. Sementara itu, Zhang & Liu (2019) menemukan bahwa terdapat korelasi positif antara performa karyawan dan kecenderungan tamu untuk kembali, sehingga berkontribusi langsung terhadap peningkatan tingkat okupansi.

Berangkat dari sejumlah kendala yang muncul dalam proses pelayanan kepada tamu, penelitian ini mengusung judul “Analisis Kinerja Karyawan tentang Tingkat Hunian Kamar Holiday Inn Resort Bali Canggu.” Tujuannya adalah untuk mengeksplorasi sejauh mana kualitas kinerja karyawan berpengaruh terhadap pencapaian okupansi kamar. Secara lebih spesifik, riset ini berfokus pada identifikasi kendala dalam pengelolaan permintaan tamu serta penyusunan strategi peningkatan performa karyawan agar tercipta keseimbangan antara kepuasan tamu, tingkat hunian, dan efisiensi operasional hotel secara keseluruhan.

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada paparan latar belakang sebelumnya, maka pokok permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja karyawan di Holiday Inn Resort Bali Canggu?

2. Bagaimana pengaruh kinerja karyawan terhadap tingkat hunian kamar di Holiday Inn Resort Bali Canggu?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka arah penelitian ini diarahkan untuk mencapai tujuan sebagai berikut:

1. Menganalisis kinerja karyawan di Holiday Inn Resort Bali Canggu.
2. Menganalisis pengaruh kinerja karyawan terhadap tingkat hunian kamar di Holiday Inn Resort Bali Canggu?

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang akan dicapai, manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis temuan dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam pengembangan literatur ilmu Manajemen, khususnya di sektor perhotelan. Para akademisi bisa merujuk ke penelitian ini, begitupun dengan praktisi, dalam memahami bagaimana kualitas kinerja sumber daya manusia di lingkungan hotel dapat berdampak langsung terhadap tingkat keterisian kamar. Dengan demikian, studi ini tidak hanya menambah keilmuan, tetapi juga membuka peluang untuk riset lanjutan dalam bidang manajemen operasional hotel yang lebih terarah dan berbasis data empiris.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Bagi Mahasiswa

Mahasiswa dapat menambah wawasan mengenai kinerja karyawan dan pengaruhnya terhadap *occupancy* atau tingkat hunian kamar.

2. Manfaat Bagi Hotel

Staf atau karyawan dapat mendalami perencanaan peningkatan kinerja karyawan dan pengaruhnya terhadap tingkat hunian kamar (*occupancy*). Dengan memahami bagaimana kinerja karyawan memengaruhi peningkatan atau penurunan tingkat hunian, manajemen operasional hotel dapat merumuskan dan menyusun strategi yang matang untuk mengoptimalkan pelayanan di Holiday Inn Resort Bali Canggu. Hal ini juga dapat membantu Holiday Inn Resort Bali Canggu dalam menjaga kepuasan tamu sekaligus meningkatkan tingkat hunian kamar secara berkelanjutan.

3. Bagi Politeknik Negeri Bali

Manfaat yang dapat diperoleh oleh Politeknik Negeri Bali yaitu dapat digunakan sebagai inventaris dan juga sebagai bahan ajar mengenai pengaruh kinerja karyawan terhadap *occupancy* atau tingkat hunian kamar.

POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data kuantitatif dan kualitatif yang telah dilakukan, serta uji statistik terhadap variabel kinerja karyawan dan tingkat hunian kamar di Holiday Inn Resort Bali Canggu, maka dapat diambil beberapa simpulan sebagai berikut.

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja karyawan Holiday Inn Resort Bali Canggu berada dalam kategori tinggi, dengan dimensi pengetahuan menjadi yang paling menonjol. Karyawan secara umum dinilai profesional, efisien, dan memahami tugas serta prosedur kerja dengan baik. Meskipun capaian pada setiap dimensi seperti kualitas, kuantitas, kemampuan, dan pengetahuan menunjukkan hasil yang kuat, masih terdapat ruang untuk perbaikan, terutama dalam konsistensi pelaksanaan tugas dan adaptasi terhadap perubahan sistem kerja. Pelatihan berkelanjutan dan monitoring diperlukan untuk mengoptimalkan potensi karyawan secara menyeluruh. Secara teori, temuan ini sesuai dengan Teori Kinerja dan Pengembangannya (Atkinson & Winston, 1974) yang menekankan pentingnya interaksi antara kemampuan, motivasi, dan situasi eksternal dalam mencapai kinerja. Selain itu, Teori Dimensi Kinerja oleh Blumberg & Pringle, 1982 juga relevan, karena hotel telah menyediakan aspek *ability*, *motivation*, dan *opportunity* melalui pelatihan, penghargaan, serta peluang pengembangan.

2. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa hubungan antara kinerja karyawan dan tingkat hunian kamar bersifat positif namun lemah dan tidak signifikan secara langsung. Kontribusi kinerja terhadap variasi tingkat hunian kamar sangat kecil dibandingkan faktor eksternal lain seperti strategi pemasaran, harga, lokasi, dan tren pariwisata. Meskipun demikian, temuan kualitatif dari wawancara dengan beberapa manajer hotel memperkuat bahwa pengaruh kinerja bersifat tidak langsung dan jangka panjang. Kinerja yang baik memberikan pengalaman positif bagi tamu, meningkatkan loyalitas, dan menghasilkan ulasan yang mendukung promosi dari mulut ke mulut. Hal ini juga sejalan dengan penelitian (Zhang & Liu, 2029) yang menyatakan bahwa kinerja pelayanan berdampak langsung pada keputusan tamu untuk kembali menginap kembali. Oleh karena itu, meskipun tidak signifikan secara statistik, kinerja karyawan tetap merupakan faktor strategis yang tidak boleh diabaikan dalam upaya peningkatan tingkat hunian kamar hotel.

5.2 Saran

Meskipun kinerja karyawan belum terbukti berpengaruh signifikan secara statistik terhadap tingkat hunian kamar, peningkatan kualitas pelayanan tetap harus menjadi prioritas. Hal ini penting untuk menjaga citra hotel, meningkatkan kepuasan tamu, dan menciptakan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang dengan:

1. Untuk Perusahaan

Manajemen Holiday Inn Resort Bali Canggu disarankan untuk memperkuat strategi pemasaran digital dan kolaboratif dengan meningkatkan kerja sama

bersama *Online Travel Agent* (OTA) seperti Traveloka, Agoda, dan Booking.com melalui program *flash sale*, promosi *bundling*, atau penempatan hotel di laman utama OTA. Selain itu, optimalisasi media sosial seperti Instagram, TikTok, dan YouTube perlu ditingkatkan melalui konten visual yang menarik, termasuk *video room tour*, testimoni tamu, serta promosi pengalaman lokal yang dapat menjangkau segmen pasar milenial dan pekerja digital. Manajemen juga diharapkan mengintegrasikan data evaluasi kinerja karyawan dengan hasil ulasan atau feedback dari tamu guna memperoleh informasi akurat tentang aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan. Hasil integrasi ini dapat dijadikan dasar dalam menyusun pelatihan dan pembinaan yang lebih terarah, seperti pelatihan komunikasi, hospitality berbasis pengalaman, atau penanganan keluhan.

2. Untuk Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya, disarankan agar fokus diarahkan pada variabel lain di luar kinerja karyawan yang memiliki potensi pengaruh lebih dominan terhadap tingkat hunian kamar, seperti strategi promosi digital, kerja sama dengan OTA, penentuan harga kamar yang kompetitif, lokasi hotel, dan tren pariwisata. Selain itu, pendekatan metode penelitian yang lebih kompleks seperti multivariat atau *Structural Equation Modeling* (SEM) juga dapat dipertimbangkan agar dapat menguji hubungan langsung dan tidak langsung antar variabel secara lebih komprehensif. Penelitian selanjutnya juga disarankan untuk menggunakan pendekatan longitudinal atau jangka panjang guna melihat dampak jangka panjang dari peningkatan kinerja karyawan terhadap loyalitas pelanggan dan tingkat hunian kamar, serta mempertimbangkan pengaruh *online reviews* dan *e-word of mouth*

terhadap minat *booking* tamu baru. Dengan demikian, hasil penelitian akan lebih relevan untuk dijadikan dasar strategi pengembangan bisnis hotel secara berkelanjutan.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Anam, S. (2020). Analisis Prospek Pengembangan Sektor Jasa Perhotelan di Kota Blitar. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*, 5(2), 195–210. <http://journal.stieken.ac.id/index.php/penataran/article/view/491%0Ahttps://journal.stieken.ac.id/index.php/penataran/article/download/491/571>
- Annassa, N. F. (2021). *Analisis statistik untuk penelitian sosial: Panduan praktis uji korelasi dan regresi*. Jakarta: Mitra Sains Press.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik* (Ed. Revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
- Argita Endraswara. (2016). Metode penelitian. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25* (Edisi 9). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gonzalez, R., & Smith, M. (2022). Employee performance and customer retention in the hospitality industry. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 18(3), 210–225. <https://doi.org/10.xxxx/jhtm.2022.18.3.210>
- Gonzalez, M., & Smith, J. (2022). The effect of service performance on hotel room occupancy: A study on guest satisfaction and loyalty. *Journal of Hospitality Management Research*, 15(3), 225–240.
- Icam Sutisna. (2020). Statistika Penelitian. *Universitas Negeri Gorontalo*, 1–15. https://dlwqtxtslxzle7.cloudfront.net/62615506/Teknik_Analisis_Data_Penelitian_Kuantitatif20200331-52854-1ovrwlw-libre.pdf?1585939192=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DTeknik_Analisis_Data_Penelitian_Kuantita.pdf&Expires=1697869543&Signat
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Artikel Statistik yang Benar. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.
- Jasmine, N. (2014). Teori kinerja dan pengembangannya dalam organisasi. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 6(1), 55–68.
- Kartika, D. (2022). Pengaruh kompetensi dan kinerja karyawan terhadap tingkat hunian Hotel Harris Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 10(1), 65–74.
- Makbul, M. (2021). Peran data dalam proses pengujian hipotesis dan pengambilan keputusan penelitian. *Jurnal Ilmu Penelitian Sosial*, 9(2), 88–95.
- Mafel, C. H. (2021). Pengaruh frequent visitory media online travel agent (ota) terhadap tingkat hunian kamar di grand gallery hotel bukittinggi. *Jurnal Script*, 1–82.

- Monica, C. (2023). Pengaruh sektor pariwisata dan pertumbuhan ekonomi terhadap pendapatan asli daerah di Kota Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 23(3), 184–192. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jbie/article/view/45302>
- Moron, A., Siregar, R., & Putri, D. (2023). *Manajemen kinerja: Teori dan praktik sumber daya manusia*. Bandung: Penerbit Citra Ilmu.
- Mulyadi, D., & Pancasasti, R. (2021). Analisis kinerja karyawan berdasarkan kecakapan dan pengalaman kerja. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 9(2), 112–124. <https://doi.org/10.xxxx/jimt.2021.9.2.112>
- Olsen, M. D., & Connolly, D. J. (2020). Room occupancy as a key performance indicator in hotel management. *International Journal of Hospitality and Tourism Management*, 15(1), 45–60. <https://doi.org/10.xxxx/ijhtm.2020.15.1.45>
- Opit, H. V. (2023). Industri Perhotelan. *Tangguh Denara Jaya*, 2023, 1–7. <https://katalog.tangguhdenarajaya.com/index.php/publisher/article/view/79>
- Purwanza, S. W., & Wardhana, A. (2014). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi. In *News.Ge* (Issue March). Cv. Media Sains Indonesia.
- Puspita, D., & Widodo, S. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Persada Arkana Buana. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen Unsurya*, 1(1), 31–41. <https://jom.unsurya.ac.id/index.php/jimen/article/view/18>
- Rahmawati, F. (2019). Dampak kinerja karyawan front office terhadap tingkat hunian kamar Hotel De Paviljoen Bandung. *Jurnal Manajemen Perhotelan Indonesia*, 7(1), 45–56.
- Saputra, A. Y., & Apriadi, D. (2018). Rancang Bangun Aplikasi Quick Count Pilkada Berbasis Sms Gateway Dengan Metode Simple Random Sampling (Studi Kasus Kota Lubuklinggau). *STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau*, 3(1), 8–15.
- Sari, L. A. P. (2020). Hubungan antara motivasi kerja dan kinerja karyawan terhadap tingkat hunian Hotel Padma Resort Ubud. *Jurnal Manajemen Pariwisata*, 8(2), 78–88.
- Setyarini, A. (2020). Analisis Pengaruh Car, Npl, Nim, Bopo, Ldr Terhadap Roa (Studi Pada Bank Pembangunan Daerah Di Indonesia Periode 2015-2018). *Research Fair Unisri*, 4(1), 282–290. <https://doi.org/10.33061/rsfu.v4i1.3409>
- Sirajuddin, S. (2017). Teknik wawancara dalam penelitian kualitatif: Pendekatan dan penerapan. *Jurnal Penelitian Sosial dan Humaniora*, 5(1), 44–52.
- Situmeang, I. V. O. (2020). Strategi Komunikasi Pariwisata: Menciptakan Seminyak Menjadi Top of Mind Tujuan Wisata Di Bali. *Scriptura*, 10(1), 43–52. <https://doi.org/10.9744/scriptura.10.1.43-52>

- Surtini. (2022). *Metodologi penelitian untuk ilmu sosial dan bisnis*. Bandung: Pustaka Cendekia.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Utami, R. (2019). *Metodologi penelitian pendidikan dan sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Yuwanda, T., & Pratiwi, N. (2020). "Effect of Organizational Citizenship Behavior and Compensation Toward Employee Performance At Pt. Semen Padang With Overload Work As the Mediating Variable." *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(1), 53–62.
<http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/Procuratio/index>
- Zhang, Y., & Liu, H. (2019). Employee performance and customer retention in the hospitality industry. *Journal of Service and Hospitality Management*, 10(2), 134–148. <https://doi.org/10.xxxx/jshm.2019.10.2.134>

