

Pengaruh Self Efficacy Terhadap Kinerja Karyawan Housekeeping Di Hotel Aryaduta Lippo Village

(The Influence of Self-Efficacy on the Performance of Housekeeping Employees at the Aryaduta Lippo Village Hotel)

Farah¹, Ratih Dwi Astuti², Muhammad Aldi³

Universitas Pertiwi¹²³

farrahmuniff@gmail.com¹, Ratih.dwi@pertiwi.ac.id², 21110001@pertiwi.ac.id³



Research
&
Publishing

Sejarah Revisi Artikel :
Received on 20 Agustus 2025
1st Revision on 5 Oktober 2025
Accepted on 5 Oktober 2025

Doi :
<https://doi.org/10.61597/jbe-ogzrp.v3i4.133>

Ciptaan disebarluaskan dibawah :



[Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Abstract : Employee performance is a crucial factor in the success of hotel operations, particularly in the housekeeping department, which plays a role in maintaining the cleanliness and comfort of hotel facilities.

Objective : This study aims to determine the effect of self-efficacy on the performance of housekeeping employees at the Aryaduta Lippo Village Hotel. Self-efficacy is an individual's belief in their ability to perform specific tasks and overcome challenges.

Methods : The study used a quantitative method with an associative approach. This type of research aims to determine the relationship between two or more variables. The population in this study was all housekeeping department employees at the Aryaduta Lippo Village Hotel. Data were obtained through distributing questionnaires using a scale, then analyzed using a simple linear regression test to determine the magnitude of the influence of self-efficacy on the performance of housekeeping employees at the Aryaduta Lippo Village Hotel.

Research results : The results of a simple regression analysis, it can be concluded that the regression coefficient of variable X, namely self-efficacy, is 0.935, which is positive for employee performance. This figure illustrates the positive influence of variable X on variable Y.

Keywords : Self-Efficacy, Employee Performance, Housekeeping, Hotel

1. Pendahuluan

Kemajuan perekonomian saat ini di berbagai dunia mengalami perkembangan sangat pesat begitu pun Negara Indonesia juga berkembang pesat. Salah satu sektor unggulan di Indonesia adalah Pariwisata yang memberikan kontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi yang cepat. Faktor yang menarik wisatawan yang berkunjung seperti wisata alam, makanan, dan keaneka ragamanan budaya yang menarik wisatawan lokal hingga mancanegara untuk berkunjung. Dengan banyaknya pengunjung dari luar daerah atau bahkan negara tetangga yang datang, mereka tentu memerlukan tempat untuk beristirahat. Ini adalah peluang besar bagi industri perhotelan.

Parawisata dan perhotelan menjadi hal yang melekat dimana jika suatu daerah memiliki wisata yang menarik maka para wisatawan akan mencari penginapan yang menarik. Peluang bisnis di sektor perhotelan di Indonesia sangat besar karna memiliki jumlah penduduk yang cukup besar dan perekonomian yang terus berkembang, sehingga memiliki potensi untuk mendukung pertumbuhan industri perhotelan.

Dari segi pariwisata Indonesia memiliki banyak sekali kekayaan budaya yang menarik pariwisata memiliki peran penting dalam perkembangan perhotelan terlebih lagi sebelum adanya COVID-19 wisatawan selalu meningkat tiap tahunnya. Banyak investor, baik domestik maupun internasional, yang terus menanamkan modal dalam sektor perhotelan dan pembangunan resor di berbagai daerah di seluruh Indonesia Kondisi iklim yang baik di Indonesia menjadi faktor pendorong peningkatan kualitas pariwisata di setiap provinsi.

Seperti Hotel Aryaduta Lippo Village yang terletak di bencong, Kabupaten Tangerang, Banten. Hotel Bintang 4 yang *family* dan *kids friendly* ini menawarkan suasana liburan keluarga yang menyenangkan dan nyaman dengan suasana alam seperti di Ubud Bali membuat liburan anda dan keluarga semakin menyenangkan.

Sektor perhotelan memerlukan investasi yang besar serta jumlah tenaga kerja yang banyak, sehingga para pemimpin perusahaan harus memiliki rencana yang matang dan sumber daya yang cukup. Kehadiran industri perhotelan di suatu daerah akan

memberikan dampak yang signifikan terhadap ekonomi lokal dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada para tamu. Oleh karena itu, industri perhotelan berperan penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi. Dalam mengelola hotel, penting juga untuk memiliki kreativitas agar wisatawan tertarik dan ingin mengunjungi tempat tersebut. Salah satu faktor yang sangat berpengaruh dalam sektor ini adalah pelayanan. Dari pelayanan yang diberikan, tamu dapat menilai apakah hotel tersebut menawarkan layanan yang memuaskan atau tidak. Dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif, setiap perusahaan wajib terus meningkatkan kualitas layanan mereka agar bisa mencapai tujuan strategis dan menjaga pertumbuhan bisnis secara berkelanjutan. Salah satu tanda penting dari kesuksesan Perusahaan tidak hanya diukur dari seberapa besar keuntungan yang diperoleh, tetapi juga dari cara manajemen sumber daya manusia (SDM) dijalankan. SDM menjadi aset berharga dan faktor utama dalam melaksanakan setiap aktivitas perusahaan. Kualitas dan keterampilan SDM sangat berperan dalam kesuksesan perusahaan menghadapi berbagai tantangan serta mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan.

Sumber daya manusia yang kompeten, termotivasi, dan memiliki integritas tinggi sangat dibutuhkan untuk mendukung kelancaran operasional perusahaan. Meskipun perusahaan menggunakan teknologi modern dan fasilitas yang baik, tanpa dukungan dari karyawan yang berkualitas, semua proses operasional tidak akan berjalan maksimal. Oleh sebab itu, pengelolaan dan pengembangan SDM sangat krusial, termasuk dalam meningkatkan motivasi, kepuasan kerja, serta kinerja tenaga kerja.

Salah satu isu penting dalam pengelolaan sumber daya manusia adalah pencapaian kinerja yang optimal. Kinerja karyawan adalah hasil dari upaya yang dilakukan dalam menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan, dan performa ini dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kemampuan, usaha, kesempatan, serta kondisi psikologis yang dialami. Salah satu aspek psikologis yang berpengaruh besar terhadap kinerja adalah *self-efficacy* atau efikasi diri, yaitu keyakinan seseorang terhadap kemampuannya untuk mengorganisir dan melaksanakan tindakan yang diperlukan dalam mencapai hasil tertentu. Orang

yang memiliki tingkat *self-efficacy* tinggi cenderung lebih percaya diri, mampu menghadapi tekanan, dan lebih gigih dalam menyelesaikan tugas-tugasnya.

Self-efficacy tidak hanya berarti memiliki rasa percaya diri, tetapi juga menunjukkan tingkat kesiapan seseorang secara mental dalam menghadapi masalah, menyelesaikan tugas, serta mencapai target yang telah ditetapkan. Hal ini membuat mereka lebih efektif dalam menyelesaikan pekerjaan berat, mengambil inisiatif, serta menampilkan kinerja yang luar biasa.

Kinerja yang baik dapat memberikan hasil positif bagi perusahaan. Namun, untuk mencapai kinerja yang tinggi dan berkualitas, banyak tantangan yang mungkin dihadapi, baik dari dalam maupun luar perusahaan. Masalah-masalah yang muncul Kemajuan perekonomian saat ini di berbagai dunia mengalami perkembangan begitu pesat begitu pun Negara Indonesia juga berkembang pesat. Salah satu sektor unggulan di Indonesia adalah Pariwisata yang memberikan kontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi yang cepat. Faktor yang menarik wisatawan yang berkunjung seperti wisata alam, makanan, dan keanekaragaman budaya yang menarik wisatawan lokal hingga mancanegara untuk berkunjung. Dengan banyaknya pengunjung dari luar daerah atau bahkan negara tetangga yang datang, mereka tentu memerlukan tempat untuk beristirahat. Ini adalah peluang besar bagi industri perhotelan.

Hal ini dapat terjadi di berbagai sektor, termasuk industri perhotelan, terutama di bagian *housekeeping* yang berperan penting dalam menjaga kenyamanan dan kepuasan tamu. Di Hotel Aryaduta Lippo Village, para karyawan di bagian *housekeeping* menghadapi tantangan kerja yang cukup berat, seperti beban kerja yang tinggi, tekanan waktu, serta ekspektasi terhadap kualitas pelayanan yang sangat tinggi. Beberapa karyawan mengalami stres, kelelahan, bahkan keraguan terhadap kemampuan diri, misalnya menghadapi komplain tamu secara mendadak. Faktor-faktor eksternal seperti kurangnya pengakuan, kondisi lingkungan kerja yang tidak mendukung, serta hubungan antar rekan kerja juga mempengaruhi motivasi dan kualitas kerja karyawan.

Divisi *Housekeeping* memainkan peranan penting karena berhubungan langsung dengan kebersihan, kenyamanan, dan reputasi hotel di mata tamu. Untuk itu, peningkatan *self-efficacy* di antara karyawan *Housekeeping* diharapkan dapat meningkatkan kinerja mereka. Hal ini akan membantu meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan tamu.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa penelitian yang berjudul “Pengaruh *Self Efficacy* terhadap Kinerja Karyawan *Housekeeping* Hotel Aryaduta Lippo Village Karawaci” menunjukkan bahwa *self-efficacy* memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Terutama pada divisi *Housekeeping* yang secara langsung berhadapan dengan standar operasional dan tuntutan kenyamanan dari tamu hotel. Oleh karena itu, penting untuk mempelajari lebih dalam pengaruh *self-efficacy* terhadap kinerja karyawan *Housekeeping* di Hotel Aryaduta Lippo Village sebagai langkah strategis untuk meningkatkan produktivitas kerja dan mendukung keberhasilan operasional hotel secara menyeluruh.

2. Kajian Teori

2.1 *Self Efficacy*

Self-efficacy adalah keyakinan seseorang terhadap kemampuannya dalam mencapai tujuan atau menyelesaikan tugas tertentu secara cepat dan efisien. Konsep ini juga digunakan untuk mengukur tingkat keahlian karyawan dalam menghadapi kendala di Perusahaan. Menurut Badura (1991) dalam (Sebayang and Sembiring 2017), Efikasi diri (*Self Efficacy*) didefinisikan sebagai keyakinan individu mengenai kemampuan dirinya dalam melakukan tugas atau tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil tertentu. Menurut Masruroh dan Prayketi (2021) dalam (Sari et al. 2023), *self-efficacy* didefinisikan sebagai keyakinan orang tentang kemampuan mereka untuk menghasilkan tingkat kinerja yang ditunjuk mempunyai pengaruh atas peristiwa yang mempengaruhi kehidupan mereka. Pendapat lainnya menurut Suciati (2014) dalam (Fauziyyah and Rohyani 2022), *Self efficacy* juga dapat di artikan dari evaluasi seseorang mengenai kemampuan atau kompetensi diri untuk melakukan suatu tugas, mencapai tujuan dan juga menangani masalah sedangkan menurut

Locke(1997) dalam (Sari et al., 2021), self-efficacy didefinisikan sebagai keyakinan orang tentang kemampuan mereka untuk menghasilkan tingkat kinerja yang ditunjuk mempunyai pengaruh atas peristiwa yang mempengaruhi kehidupan mereka.

Mengacu pada teori Badura (1991) efikasi diri (*Self Efficacy*), didefinisikan sebagai keyakinan individu mengenai kemampuan dirinya dalam melakukan tugas atau tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil tertentu, sehingga menghasilkan enam indikator yaitu keyakinan terhadap kemampuan pribadi, kemampuan menghadapi tantangan dan hambatan, generalisasi kemampuan berbagai situasi, meyakini hasil ditentukan oleh usaha sendiri, kekuatan dalam tekanan, motivasi internal untuk bertindak. Indikator-indikator ini merefleksikan tingkat kepercayaan diri individu dalam mengelola tugas dan situasi yang dihadapi di lingkungan kerja.

2.2 Kinerja

Menurut Hersey and Blanchard (1993) dalam (Nursam 2017), Kinerja merupakan salah satu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang yang harus di miliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas apa yang di kerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Sedangkan menurut Mangkunegara, (2013) dalam (Lestary and Chaniago 2017). Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Pendapat lainnya menurut Ramdhani (2011) dalam (Arisanti et al. 2019), Kinerja merupakan kesediaan seseorang atau suatu kelompok untuk melakukan kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Menurut pendapat lain Gibson et al (1994) dalam (Chairunnisah et al. 2021), Kinerja merujuk pada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang di inginkan tercapai dengan baik.

Menurut Afandi 2018 dalam (Kiftiyah and Banin 2023), Kinerja merupakan hasil kerja yang mampu dicapai seorang atau sekelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai kewenangan dan tanggung jawab masing-masing sebagai upaya untuk mencapai tujuan organisasi, tidak secara ilegal, melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Mengacu pada teori yaitu menurut Mangkunegara (2013), Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Menghasilkan lima indikator yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian.

3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Jenis penelitian assosiatif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini tidak hanya sekadar mencari ada tidaknya hubungan, tetapi juga berusaha memahami bagaimana hubungan tersebut terjadi, termasuk arah dan kekuatan hubungan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Variable Independent* (Variabel bebas) yaitu *Self Efficacy* dan *Variabel dependent* (variable terikat) *Kinerja* karyawan.

3.1 Teknik Pengumpulan Data

Beberapa teknis yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut

1 Kuesioner

Konsioner adalah penelitian yang di lakukan dengan menyebarkan angket, sehingga dalam waktu singkat banyak menjangkau banyak responden. Mengajukan pernyataan – pernyataan yang telah di siapkan yang tertulis dengan menyebarkan angket yang di lengkapi pilihan jawaban untuk responden. Secara umum, terdapat dua metode dalam penggunaan instrumen penelitian, yaitu dengan cara membagikan kuesioner untuk diisi langsung oleh

responden, atau digunakan sebagai panduan dalam melakukan wawancara. Instrumen tersebut menggunakan *Skala Likert*, yang menyajikan pilihan jawaban dengan tingkat penilaian mulai dari sangat positif hingga sangat negatif.

2 Observasi

Melakukan pengamatan langsung mempelajari aspek-aspek yang berkaitan dengan penelitian. Lokasi yang di tentukan yaitu Hotel Aryaduta Lippo Vilage dan melihat dan berinteraksi langsung sama karyawan housekeeping tentang masalah-masalah yang di hadapi di pekerjaan dan apakah ada pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan yang di hadapi Untuk menguatkan data yang di peroleh.

3 Data Pustaka

Data pusaka adalah data yang di kumpulkan oleh pihak lain (bukan dari peneliti) dan tersedia sebelum penelitian itu di lakukan. Data ini berasal dari dokumen, laporan, buku, data instansi pemerintah dan hasil peneliti terdahulu. Data pusaka juga dapat di temukan seperti di perpustakaan, karya ilmiah peneliti terdahulu.

3.2 Objek Observasi

Penelitian ini di lakukan di Hotel Aryaduta Lippo Vilage terletak di Boulevard Jenderal Sudirman No.401, Bencong, Kecamatan Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang dengan judul “Pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan *Housekeeping* di hotel Aryaduta Lippo village”. Objek penelitian ini yang penulis teliti adalah *self efficacy* (X) dan Kinerja karyawan (Y) peneliti ingin melihat apakah ada pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan *Housekeeping* di Hotel Ayaduta Lippo Village.

3.3 Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi dan sample adalah semua karyawan *housekepping* di Hotel Aryaduta Lippo Village di karawaci yang berjumlah karyawan

housekeeping. Karena jumlah populasi kurang dari 100, maka seluruh populasi dijadikan sampel penelitian (sampel jenuh atau total sampling). Dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 30 karyawan *housekeeping*. Total sampling adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi. Alasan mengambil total sampling karena jumlah populasi yang kurang dari 100.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Data penelitian terdiri dari dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan penyebaran kuensioner dalam bentuk sekala lingkler di bagikan kepada karyawan *housekeeping* sebanyak 30 responden.

Sementara itu, data sekunder diperoleh dari sumber yang sudah ada sebelumnya. Data ini mencakup catatan jurnal dan skripsi terdahulu, buku, laporan penelitian, serta publikasi media yang relevan dengan topik *self efficacy* dan Kinerja.

4. Hasil Penelitian

Penulis akan menyajikan hasil dari penelitian yang telah dilakukan. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner online menggunakan *google form* dengan 30 responden. Karakteristik responden didominasi oleh laki-laki (76,7%) berusia 20-30 tahun dan >40 tahun (33,3%), dengan latar belakang pendidikan SMK (46,7%). Data yang terkumpul kemudian diolah menggunakan *MS. Excel* dan *IBM SPSS Statistics 17.0*.

Table 1. Hasil Uji lineritas sederhana

Coefficients					
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		t	Sig.
B		Std. Error		Beta	
1 (Constant)	-3.748	5.289		-.709	.484
Self Efficacy	.832	.060	.935	13.902	.000
a. Dependent Variable: Kinerja					

Berdasarkan hasil uji analisis regresi sederhana pada tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi variabel X yaitu *Self efficacy* sebesar 0,935 dan angka tersebut bernilai positif. Hal ini menggambarkan pengaruh positif dari variabel X terhadap variabel Y. Nilai R yang mendekati 1 atau -1 bermakna bahwa, Semakin tinggi tingkat *self efficacy* semakin baik pula kinerja karyawan housekeeping di Hotel Aryaduta Lippo Village.

Pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa *self efficacy* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan housekeeping di hotel Aryaduta lippo karawaci. Hal ini dapat di lihat dari uji hipotensis melalui uji t *self efficacy* (X) memiliki thitung sebesar 13.902 > -702 untuk ttable dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.

Pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan *housekeeping* di Hotel Aryaduta Lippo village dari hasil yang di lakukan memiliki pengaruh sebesar 76,7 % yang menunjukkan bahwa *self efficacy* (X) memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan (Y) housekeeping di Hotel Aryaduta Lippo Village.

5. Kesimpulan

Setelah melalui seluruh tahapan pengambilan data, analisi data, dan pembahasan. penulis mengambil kesimpulan mengenai Pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan *housekeeping* di Hotel Aryaduta Lippo Village.

Self efficacy (X) memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan *housekeeping* di hotel arya duta lippo village, hal ini sesuai dengan thitung > ttable (13.902 > -709) Nilai hasil uji koefiens (R) sebesar 0,935 yang menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan positif antara variable *self efficacy* (X) dan kinerja (Y). Nilai R yang mendekati 1 atau -1 bermakna bahwa, Semakin tinggi tingkat *self efficacy* semakin baik pula kinerja karyawan *housekeeping* di Hotel Aryaduta Lippo Village.

Hasil uji determinasi menghasilkan nilai (R^2) sebesar 87,3% yang menunjukkan variable *self efficacy* (X) berpengaruh sebesar 87,3 % terhadap kinerja karyawan housekeeping (Y) di Hotel Aryaduta Lippo Village.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *self-efficacy* merupakan salah satu faktor psikologis penting yang perlu diperhatikan oleh manajemen hotel dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, khususnya pada bagian *housekeeping* yang berperan langsung dalam menjaga kualitas layanan dan kenyamanan tamu

6. Daftar Pustaka

- Arisanti, Dwi, Nur Sari, dan Mega Putri. "Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan." *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia* 7 (1) : (2019). 55–66.
- Chairunnisah, Chairunnisah, Rina Sari, dan Muhammad Hidayat. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai." *Jurnal Administrasi dan Manajemen* 12 (2) : (2021). 102–113.
- Fauziyyah, Nur, dan Indah Rohyani. "Hubungan Self-Efficacy Dengan Kemampuan Pemecahan Masalah Pada Karyawan." *Jurnal Psikologi dan Pendidikan* 9 (1) : (2022). 45–53.
- Kiftiyah, Aulia, dan Ahmad Banin. "Pengaruh Kepemimpinan Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan." *Jurnal Manajemen dan Bisnis* 15 (1) : (2023). 87–96.
- Lestary, Fenny, dan Riko Chaniago. "Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan." *Jurnal Ilmu Manajemen* 5 (2) : (2017). 110–118.
- Nursam, Nursam. "Hubungan Motivasi Kerja Dan Kemampuan Terhadap Kinerja Pegawai." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 3 (1) : (2017). 45–54.
- Sari, Desi, dan Prayekti Prayekti. "Pengaruh Self-Efficacy Terhadap Kinerja Pegawai." *Jurnal Ilmu Manajemen* 7 (1) : (2023). 85–94.
- Sari, Fitri, Ahmad Putra, dan Mega Yuliana. "Self-Efficacy Dan Pengaruhnya Terhadap Prestasi Kerja." *Jurnal Psikologi Terapan* 3 (2) : (2021). 99–108.
- Sebayang, Andre, dan Rudi Sembiring. "Pengaruh Efikasi Diri Terhadap Kinerja Karyawan." *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia* 5 (2) : (2017). 45–53.