JUPARITA JURNAL PARIWISATA TAWANGMANGU
Volume 4 Issue 3 Year 2026 Pages 517-523 *DOI: 10.61696/juparita.v4i3.1218*

ANALISIS PENGARUH HUBUNGAN KERJA SAMA TIM ANTARA *ROOM ATTENDANT* DAN *RECEPTIONIST* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI NOVOTEL MANADO GOLF *RESORT & CONVENTION CENTER*

***Ananda Reza Matthew Lantang*[1], Benny Irwan Towoliu[1], Mikhael Credo Samuel Mangolo[1]**

[1]*Program Studi Pariwisata, Politeknik Negeri Manado*
*Email Corresponding Author: *r.lantang07@gmail.com*

ABSTRAK

Tingkat kualitas layanan menjadi elemen penting bagi keberhasilan usaha perhotelan dalam memenuhi harapan dan kepuasan tamu. Permasalahan yang menjadi fokus penelitian ini yaitu belum optimalnya kerja sama tim antara *room attendant* dan resepsionis yang berdampak pada kualitas pelayanan yang diterima tamu di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center. Studi ini dilakukan untuk mengevaluasi dampak hubungan kerja sama tim antara room attendant dan resepsionis terhadap tingkat mutu pelayanan di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center. Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini dengan menerapkan sampling jenuh, sehingga seluruh anggota populasi dijadikan sampel. Data penguji dihimpun melalui kuesioner yang disebarkan kepada responden. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh bahwa peningkatan kerja sama tim yang baik antara *room attendant* dan resepsionis akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diterima tamu. Berdasarkan hasil temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kerja sama tim antara *room attendant* dan resepsionis memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi staf hotel dalam upaya meningkatkan koordinasi yang baik antar departemen dan menghasilkan pelayanan yang lebih optimal bagi tamu.

Kata kunci: Kerja Sama Tim; *Room Attendant*; Resepsionis; Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Service quality is a crucial element for the success of a hotel business in meeting guest expectations and ensuring satisfaction. The issue addressed in this study is the suboptimal teamwork between room attendants and receptionists, which affects the quality of service guests receive at Novotel Manado Golf Resort & Convention Center. This study aims to evaluate the impact of teamwork between room attendants and receptionists on service quality levels at the resort. A quantitative approach was employed using a census sampling method, meaning the entire population was included in the sample. Data were collected via questionnaires distributed to respondents. The results indicate that improved teamwork between room attendants and receptionists leads to higher-quality service for guests. Consequently, it can be concluded that teamwork between room attendants and receptionists has a positive and significant influence on service quality. This study is expected to provide valuable insights to help hotel staff enhance interdepartmental coordination and deliver superior service to guests.

Keywords: *Teamwork; Room Attendant; Receptionist; Service Quality*

History Article
Submitted 20 July 2026 | Revised 28 July 2026 | Accepted 31 July 2026

License and Copyright
Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International CC BY-NC-SA 4.0

Website
https://journal.bukitpengharapan.ac.id/index.php/JUPARITA/index

Email
juparita@bukitpengharapan.ac.id

1. PENDAHULUAN

Perkembangan industri perhotelan dipengaruhi oleh meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan akomodasi dari waktu ke waktu, baik untuk kepentingan bisnis maupun wisata. Dalam perkembangan industri perhotelan, salah satu faktor yang menjadi pusat perhatian adalah kualitas pelayanan dalam menentukan kepuasan tamu serta keberhasilan hotel. Tidak hanya menyediakan fasilitas yang lengkap dan nyaman, pelayanan juga harus cepat dan sesuai dengan harapan serta keinginan tamu. Kualitas pelayanan hotel tidak dapat terwujud secara optimal apabila hanya bergantung pada kinerja satu departemen, melainkan memerlukan sinergi antardepartemen yang saling berkaitan. Salah satu bentuk kerja sama yang krusial adalah hubungan kerja antara *room attendant* dan resepsionis dalam memastikan kamar tamu siap. Hotel dituntut untuk senantiasa menjaga standar pelayanan yang tinggi guna memenuhi ekspektasi tamu, baik domestik maupun mancanegara.

Koordinasi antara *room attendant* dan resepsionis belum berjalan optimal. Keterlambatan informasi mengenai status kamar yang telah selesai dibersihkan sering kali menyebabkan resepsionis memberikan informasi yang kurang akurat kepada tamu, sehingga berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan dan menurunkan persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan.

Permasalahan serupa juga banyak ditemukan dalam penelitian terdahulu di hotel-hotel lain. Ravita Sari (2025) mengungkapkan bahwa sebagian besar staf menilai koordinasi antardepartemen sudah berjalan efektif. Meskipun demikian, hambatan berupa keterlambatan informasi dan perbedaan persepsi antara karyawan masih kerap terjadi, khususnya saat operasional hotel sedang padat maupun saat pergantian *shift*. Studi tersebut merekomendasikan penguatan sistem komunikasi yang terstruktur serta penggunaan media pendukung yang lebih konsisten. Sejalan dengan itu, Oktazana (2017) dalam penelitiannya di Aston Karimun Hotel juga menemukan bahwa persoalan status kamar yang tidak jelas antara kondisi bersih dan kotor kerap memicu kesalahpahaman antara kedua departemen, yang pada akhirnya berdampak pada pengalaman tamu. Penelitian tersebut menegaskan bahwa koordinasi kerja yang baik antara Front Office dan *Housekeeping* sangat bergantung pada kesatuan tindakan, kelancaran komunikasi, kejelasan pembagian kerja, serta kedisiplinan karyawan.

Kedua penelitian terdahulu tersebut sama-sama menyoroti pentingnya hubungan kerja antardepartemen dalam menjaga kualitas layanan hotel, namun keduanya berfokus pada aspek komunikasi dan koordinasi kerja secara kualitatif, tanpa mengukur secara kuantitatif seberapa besar pengaruh kerja sama tim tersebut terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan tamu. Kesenjangan inilah yang mendasari perlunya penelitian lebih lanjut untuk mengidentifikasi pengaruh hubungan kerja sama tim antara *room attendant* dan resepsionis terhadap kualitas pelayanan. Merujuk pada penjelasan di atas, fokus utama studi ini adalah mengidentifikasi pengaruh hubungan kerja sama antara staf *room attendant* dan resepsionis terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Kerja sama tim antara *room attendant* dan resepsionis sangat penting untuk mendukung kelancaran operasional hotel. Kerja sama yang baik melalui komunikasi yang efektif, koordinasi yang terarah, pertukaran informasi yang akurat, serta penyelesaian masalah yang tepat dapat meningkatkan efisiensi pelayanan kepada para tamu. Sebaliknya, hubungan kerja sama yang kurang optimal dapat menyebabkan miskomunikasi, ketidaksesuaian informasi terkait status kamar, serta keterlambatan dalam proses pelayanan. Dengan demikian, kualitas hubungan kerja sama antara *room attendant* dan resepsionis berperan penting dalam mengoptimalkan layanan hotel, sehingga menciptakan pengalaman menginap yang memuaskan dan nyaman bagi para tamu.

2.1 Kerja Sama Tim

Susanti et al. (2021) mengungkapkan bahwa kerja sama tim merupakan bentuk kolaborasi antaranggota yang menggabungkan berbagai keahlian untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Diperkuat oleh kepemimpinan yang adil dan komunikasi yang efektif guna menghasilkan tingkat kinerja yang lebih maksimal dibandingkan dengan kinerja individu. Sibarani (2018), sebagaimana dikutip dalam (2021), menemukan bahwa kerja sama tim diukur dengan 3 indikator, yakni kerja sama, kepercayaan, dan kekompakan.

2.2 *Room attendant*

Jones (2023, sebagaimana dikutip dalam Agustiad et al., 2024; Towoliu et al., 2024) mengungkapkan bahwa *room attendant* adalah staf operasional pada departemen *Housekeeping* yang bertugas menjaga standar kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar hotel. Tugas utamanya meliputi membersihkan kamar, mengganti linen, menyiapkan serta melengkapi perlengkapan kamar, dan melaporkan setiap kerusakan maupun ketidaksesuaian kondisi kamar agar dapat segera ditindaklanjuti demi menjaga kualitas pelayanan kepada tamu. Menurut Dodge (2023, sebagaimana dikutip dalam Agustiad et al., 2024), *room attendant* didefinisikan sebagai staf perhotelan yang bertugas memelihara kebersihan, kerapian, dan kenyamanan para tamu. Selain itu, *room attendant* memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman menginap yang positif dengan memastikan standar kebersihan kamar tetap terjaga serta memberikan respons cepat terhadap kebutuhan tamu.

2.3 Resepsionis

Zhang & Wiriyananda (2019, sebagaimana dikutip dalam Suardana & Wandani, 2020; Towoliu et al., 2019) mengungkapkan bahwa resepsionis adalah staf operasional pada departemen Front Office yang bertugas memberikan pelayanan awal kepada tamu sejak tamu tiba di hotel. Tanggung jawab utama resepsionis meliputi menyambut tamu, melakukan proses registrasi (*check-in*), menyerahkan kunci kamar, serta menangani keluhan dan memberikan informasi yang dibutuhkan tamu selama menginap.

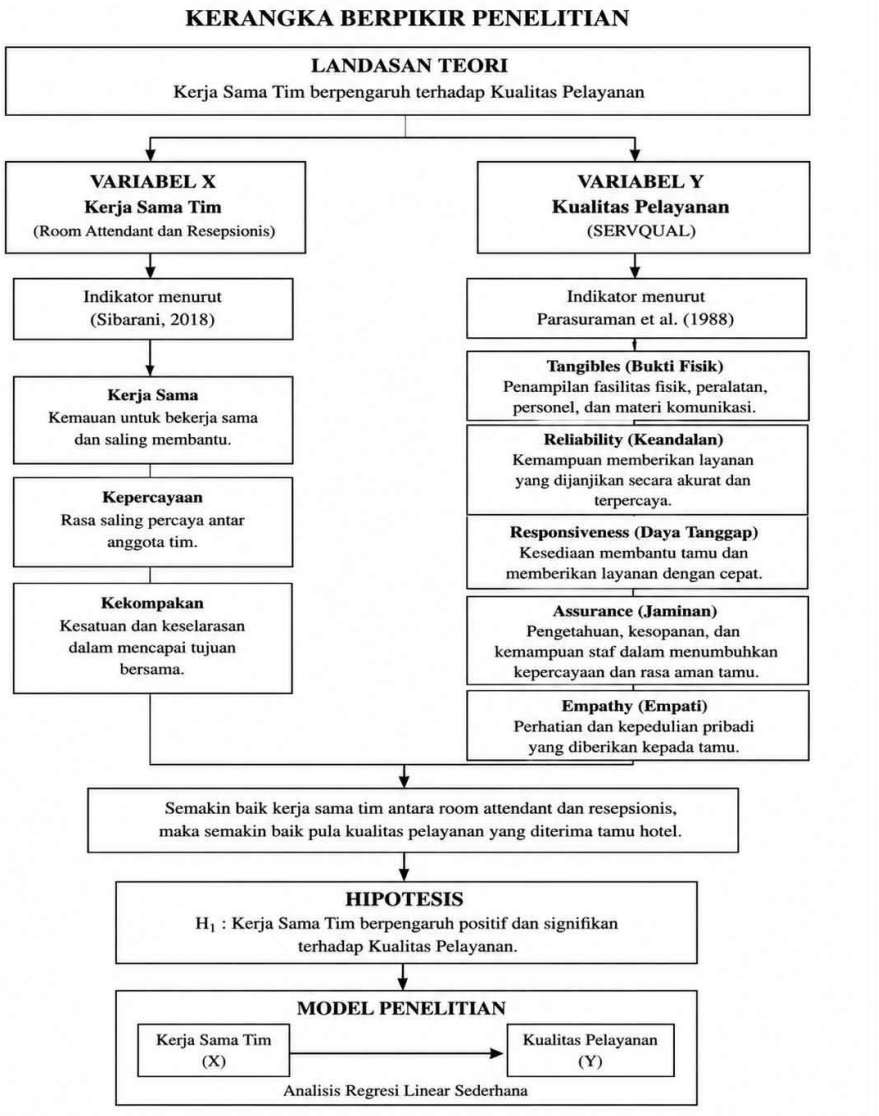
2.4 Kualitas Pelayanan

Tjiptono (2012, sebagaimana dikutip dalam Sinollah & Masruro, 2019) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah keterampilan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Tingkat kualitas pelayanan ditentukan oleh kesesuaian antara layanan yang diterima dengan ekspektasi pelanggan terhadap layanan yang diberikan (Kalele et al., 2025; Towoliu, 2025). Pengukuran kualitas pelayanan umumnya dilakukan menggunakan konsep SERVQUAL (*Service Quality*) yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Melalui model ini, persepsi pengguna jasa terhadap layanan yang diterima akan dibandingkan dengan ekspektasi mereka untuk mengukur kualitas pelayanan yang baik atau buruk. Harapan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti pengalaman sebelumnya, kebutuhan pribadi, informasi yang diperoleh melalui komunikasi pelanggan dari mulut ke mulut, serta komunikasi eksternal perusahaan melalui iklan dan media promosi lainnya (Lagarense et al., 2025). Parasuraman et al., (1988, sebagaimana dalam Sinollah & Masruro, 2019) pengukuran indikator kualitas pelayanan didasarkan sebagai berikut:

a) Bukti Fisik *(Tangibles)*
b) Keandalan *(Reliability)*
c) Daya Tanggap *(Responsiveness).*
d) Keyakinan *(Assurance)*
e) Empati *(Empathy)*

2.5 Kerangka Berpikir

Gambar 1.1 Kerangka berpikir



Hipotesis

H^1 : Kerja sama tim secara positif dan signifikan memengaruhi kualitas pelayanan.

3. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif. Sugiyono (2023) menemukan bahwa pendekatan kuantitatif adalah pengetahuan yang didasarkan pada fakta yang dapat dilihat, diukur, dan dibuktikan. Pendekatan ini digunakan untuk menganalisis pengaruh hubungan kerja sama tim antara *Room Attendant* dan resepsionis terhadap kualitas pelayanan. Penelitian dilaksanakan di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center dengan melibatkan staf *Room Attendant*, resepsionis, dan tamu hotel sebagai responden penelitian.

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari 15 staf, yakni 10 *Room Attendant* dan 5 Resepsionis, serta 15 tamu yang pernah menginap, sehingga jumlah keseluruhan responden sebanyak 30 orang. Teknik penentuan sampel menggunakan pendekatan *sampling* jenuh, di mana seluruh populasi ditetapkan sebagai subjek sampel riset karena populasi berada pada skala kecil (di bawah 50 orang).

Penelitian ini menggunakan teknik *sampling* jenuh, yaitu menjadikan semua anggota populasi sebagai sampel riset karena kuantitas populasi cenderung sedikit (di bawah 50).

Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang didistribusikan secara *online* melalui Google Form dengan skala pengukuran Likert lima poin. Variabel kerja sama tim diukur berdasarkan indikator kerja sama, kepercayaan, dan kekompakan, sedangkan variabel kualitas pelayanan diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance*, dan *empathy.*

Prosedur analisis data diolah menggunakan perangkat lunak IBM SPSS. Rangkaian analisis tersebut mencakup pengujian validitas, reliabilitas, normalitas, dan heteroskedastisitas, dilanjutkan dengan analisis regresi linier sederhana, uji parsial (uji t), serta koefisien determinasi (R^2) guna mengukur sejauh mana kontribusi kerja sama tim antara *Room Attendant* dan resepsionis terhadap kualitas pelayanan di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Validitas

Tabel 1.1 Uji Validitas

Variabel	Jumlah Item	Rentang Hitung	r Tabel	Keterangan
Kerja Sama Tim (X)	8	0,690 – 0,913	0,514	Valid
Kualitas Pelayanan (Y)	8	0,613 – 0,871	0,514	Valid

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai r hitung pada setiap item variabel kerja sama tim dan kualitas pelayanan lebih besar dari r tabel 0,514 sehingga seluruh item instrumen dinyatakan valid

4.2 Uji Reliabilitas

Tabel 1.2 Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	Cronbach Alpha	Keterangan
Kerja Sama Tim (X)	8	0,910	**Konsisten**
Kualitas Pelayanan (Y)	8	0,887	**Konsisten**

Nilai kedua variabel di atas 0,70 menandakan bahwa seluruh item pernyataan untuk Kerja Sama Tim maupun Kualitas Pelayanan memenuhi syarat reliabilitas sehingga teruji reliabel

4.3 Uji Normalitas

Tabel 1.3 Uji Normalitas

Variabel	Shapiro-Wilk Sig.	Keterangan
Kerja Sama Tim (X)	0,085	**Normal**
Kualitas Pelayanan (Y)	0,113	**Normal**

Tingkat signifikansi kedua variabel yang melampaui taraf 0,05 mengindikasikan bahwa seluruh data variabel dalam penelitian ini memenuhi asumsi distribusi normal.

4.4 Uji Heteroskedastisitas

Tabel 1. 1 Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Keterangan
Kerja Sama Tim (X)	0,650	**Tidak Heteroskedastisitas**

Berdasarkan hasil uji, variabel Kerja Sama Tim memperoleh nilai signifikansi di atas ketentuan 0,05, sehingga hasil yang didapatkan tidak menunjukkan adanya heteroskedastisitas.

4.5 Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 1. 2 Analisis Regresi Linear Sederhana

Variabel	B	t	Sig.	Keterangan
Konstanta	3,274	1,124	0,281	-
Kerja Sama Tim	0,899	10,602	0,000	**Berpengaruh Signifikan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, nilai konstanta menunjukkan 3,274. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa ketika variabel kerja sama tim tidak mengalami perubahan, nilai kualitas pelayanan sebesar 3,274. Koefisien regresi pada variabel kerja sama tim sebesar 0,899, yang menunjukkan adanya hubungan positif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kerja sama antara *room attendant* dan resepsionis, semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan tamu.

4.6 UJI t (Parsial)

Tabel 1.6 Uji t (Parsial)

Variabel	t hitung	Sig.	Keterangan
Kerja Sama Tim	10,602	0,000	**H^1 diterima**

Variabel kerja sama tim menghasilkan perolehan t hitung sebesar 10,602 dengan p-value (signifikansi) sebesar 0,000. Karena tingkat signifikansi berada di bawah ambang batas 0,05, disimpulkan bahwa kerja sama tim berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

4.7 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 1.7 Koefisien Determinasi (R^2)

R	R Square	Adjusted R-Square
0,974	0,896	**0,888**

Perolehan nilai R Square sebesar 0,896 mengindikasikan bahwa kolaborasi antara room attendant dan resepsionis memberikan kontribusi yang sangat dominan terhadap peningkatan mutu pelayanan.

5. KESIMPULAN

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kerja sama tim antara room attendant dan resepsionis terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang membuktikan bahwa hipotesis penelitian diterima. Temuan riset mengonfirmasi bahwa hubungan kolaborasi tim antara room attendant dan resepsionis memberikan dampak positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan, dengan kontribusi koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,896. Semakin optimal hubungan kerja sama tim yang terbentuk melalui komunikasi, kepercayaan, dan kekompakan antara room attendant dan resepsionis, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang diterima oleh tamu di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center. Kesimpulan ini menunjukkan bahwa kerja sama tim merupakan salah satu faktor utama dalam mendukung terbentuknya pelayanan yang berkualitas.

6. REFERENSI

Bernadain, Dr. D. Polii, M. P., & Benny. I Towoliu, SE, M. P. (2017). *Manajemen Tata Graha dan Binatu 1*. https://repository.polimdo.ac.id/1989/1/FULL BUKU HOUSEKEEPING DEPARTMENT.pdf

Bet El Silisna Lagarense, Jesel Erlangga B. Angsana, Margaretha N, Warroka, Merryany Theovanny Bawole, B. I. T. (2025). *ANALISIS PENANGANAN GUEST COMPLAIN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN FRONT DESK HARRIS HOTEL*

BATAM CENTER.

I Ketut Suardana, D. A. W. (2020). *PERANAN RESEPSIONIS DALAM MELAYANI TAMU UNTUK MENUNJANG TINGKAT HUNIAN DI QUEEN OF THE SOUTH RESORT YOGYAKARTA*. *3*(2), 39–50.

Ibrahim, F. E., Djuhartono, T., & Sodik, N. (2021). Pengaruh Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt Lion Superindo. *Jurnal Arastirma*, *1*(2), 316. https://doi.org/10.32493/arastirma.v1i2.12369

Kalele, S., Watung, E. A., Kondoj, T. H. I., Sendow, D. C., Permana, D. E., Solang, J. A., & Towoliu, B. I. (2025). *Does The Service Quality Of Banquet Hall Staff Affect The Guest Satisfaction ? A Case Study At Hotel Peninsula Manado*. *04*(01), 52–62.

Oktazana, D. (2017). KOORDINASI KERJA FRONT OFFICE DEPARTMENT DENGAN HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI ASTON KARIMUN HOTEL. *JOM FISIP*, *4*, 1–11.

Ravita Sari, E. R. (2025). *ANALISIS KOMUNIKASI ANTAR DEPARTEMEN FRONT OFFICE DAN HOUSEKEEPING DI SAPPHIRE BOUTIQUE HOTEL KUDUS*. *19*(1978), 5987–5994.

Sinollah & Masruro. (2019). PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN (Servqual ± Parasuraman) DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, *4*(1), 45–64.

Sugiyono. (2023). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF* (M. Dr.Ir.Sutopo. S.Pd, Ed.). ALFABETA, cv.

Susanti, A.A Dwi Widyani, N. M. S. U. (2021). Pengaruh Keterlibatan Kerja Karyawan, Loyalitas Kerja, dan Kerjasama Tim terhadap Kinerja Karyawan CV. Sanitary Bali Pinangsia. *Jurnal EMAS*, *2*, 224–234.

Towoliu, B. I. (2025). *Developing an integrated service training model for local restaurant waiters : Evidence from Manado , Indonesia*. *15*(1), 107–119.

Towoliu, B. I., & Djawa, D. (2019). *Financial Analysis For Hotels, Conventions, And Events*.

Zulfahmi Agustiad, Sugiman Sugiman, & Ichwan Prastowo. (2024). Analisis Pemenuhan Standar Waktu Pembersihan Kamar Hotel terhadap Kinerja Room Attendant di Grand Praba Hotel Bandar Lampung. *NAWASENA : Jurnal Ilmiah Pariwisata*, *3*(1), 188–201. https://doi.org/10.56910/nawasena.v3i1.1720