

ANALISIS EFEKTIFITAS DAN PRODUKTIFITAS KERJA FRONT DESK AGENT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN HOTEL DI JEMBER

Hadi Jatmiko¹

Universitas Muhammadiyah Jember
hadijatmiko@unmuhjember.ac.id

Syah Riza Octavy Sandy²

Universitas Muhammadiyah Jember
syahriza@unmuhjember.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of the effectiveness and productivity of Front Desk Agents in improving hotel services in Jember. While the sampling technique used is: Quota Sampling Method, which is a way of taking samples that have been determined/rationed beforehand. Samples for hotel guests were taken in several hotels in the city of Jember as many as 80 respondents. Structured interviews with Managers and hotel management associations. The data analysis technique used in this study is descriptive qualitative, namely data analysis using detailed explanations obtained from hotel managers, employees, guests who are staying overnight which are descriptive in nature. The results of the regression test show that the variables of work effectiveness and work productivity are proven to have a joint effect on the quality of Front Desk Agent services at hotels in Jember City. This illustrates that in order to improve the quality of Front Desk Agent services at hotels in Jember City, the hotel must consider the factors of work effectiveness and work productivity. The results of identifying the factors that influence the quality of Front Desk Agent services at hotels in Jember, Simultaneously: Work effectiveness and work productivity are proven to have a joint effect on the quality of Front Desk Agent services at hotels in Jember City. The results of the analysis of the coefficient of determination show that 41,7% of the variation in the change in the quality of Front Desk Agent services at hotels in Jember is explained by the factors of work effectiveness and work productivity.

Keywords: *Effectiveness and Productivity, Front Desk Agent, Hotel Service Quality*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh efektifitas dan produktifitas Front Desk Agent dalam meningkatkan pelayanan hotel di Jember. Sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah: *Quota Sampling Method* yaitu cara pengambilan sampel yang telah ditentukan / dijatah sebelumnya. Sampel untuk tamu hotel diambil di beberapa hotel di kota Jember sebanyak 80 responden. Wawancara terstruktur dengan Manager dan asosiasi pengelola hotel. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *deskriptif kualitatif* yaitu analisis data yang menggunakan rincian penjelasan-penjelasan yang diperoleh dari pihak pengelola hotel, karyawan, tamu yang sedang menginap yang bersifat deskriptif. Hasil uji regresi menunjukkan variabel efektivitas kerja dan

produktivitas kerja terbukti berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kualitas layanan Front Desk Agent pada hotel di Kota Jember. Hal ini memberikan gambaran bahwa dalam rangka upaya peningkatan kualitas layanan Front Desk Agent pada hotel di Kota Jember maka pihak hotel harus mempertimbangkan faktor efektivitas kerja dan produktivitas kerja. Hasil identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan Front Desk Agent pada hotel di Jember, Secara simultan: Efektivitas kerja dan produktivitas kerja terbukti berpengaruh secara bersama-sama terhadap kualitas layanan Front Desk Agent pada hotel di Kota Jember. Hasil analisis koefisien determinasi memperoleh hasil bahwa 41,7% variasi perubahan kualitas layanan Front Desk Agent pada hotel di Jember dijelaskan oleh faktor efektivitas kerja dan produktivitas kerja.

Kata Kunci : Efektifitas dan Produktifitas, Front Desk Agent, Kualitas Pelayanan Hotel.

PENDAHULUAN

Persaingan bisnis hotel di Indonesia pasca pelonggaran PPKM Covid-19 semakin ketat, tidak terkecuali di Jember Jawa Timur. Satu sisi wisatawan semakin berpengalaman dan makin meningkat tuntutan terhadap pelayanan yang diinginkannya. Padahal di sisi lain, perusahaan hotel dan restaurant terus bertambah tidak hanya di kota-kota besar tetapi Jember sebagai kota kecil sudah dimasuki banyak investor yang siap bersaing dengan hotel-hotel yang sudah lama berdiri di Jember.

Motivasi dan loyalitas pelanggan (wisatawan) untuk berkunjung harus didukung oleh kesiapan Sumber Daya Manusia yang mau dan mampu serta peduli terhadap profesi dan tuntutan pelanggan yang menjadi salah satu ukuran sikap profesionalisme karyawan yang bergerak dibidang pariwisata secara umum dan dunia perhotelan secara khusus. Tidak jarang keinginan dan cita-cita wisatawan pada awal berkunjung tidak sama dengan yang ia peroleh dan rasakan pada saat berada di negara yang menerima mereka sebagai wisatawan. Hal ini terjadi kurangnya profesionalisme karyawan yang langsung melayani wisatawan tersebut. Salah satunya faktor pelayanan kebutuhan tamu selama menginap di hotel seperti : informasi, telephone, kebutuhan penunjang bisnis, proses administrasi Check –in dan Check out yang cepat dan kebutuhan lainnya.

Peranan Front Desk Agent sangat penting mengingat bahwa petugas ini yang memberikan kesan yang baik terhadap pelayanan pada saat tamu datang, selama tamu menginap dan meninggalkan hotel. Begitu pentingnya keberadaan Front Desk Agent di Front Office Hotel menjadi alasan bagi tamu nyaman dan betah tinggal di hotel layaknya tinggal di rumah sendiri.

Memahami pentingnya keberadaan Front Desk Agent sudah saatnya diperhatikan pentingnya memahami efektifitas dan produktifitas yang dihasilkan oleh Front Desk Agent dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang menginap. Efektifitas mengandung arti bahwa setiap pekerjaan dapat dilaksanakan secara efektif dengan menggunakan sumberdaya yang terbatas namun produktivitas hasil yang diinginkan dapat dipercaya oleh konsumen yang secara langsung menikmatinya. Dengan demikian, antara produktifitas dan efektifitas berjalan harus secara sistematis dalam tujuan walaupun antara efektifitas dan produktifitas berjalan dan memiliki tujuan yang berbeda .

Indikator-Indikator dalam variabel bebas (Efektivitas dan Produktivitas kerja) diuraikan sebagai berikut:

- a. Variabel Efektivitas Kerja diukur melalui indikator:
 - 1) Karyawan bekerja dengan mengacu pada SOP dan job description
 - 2) Karyawan memahami prosedur kerja yang ditetapkan perusahaan
 - 3) Karyawan memiliki etos kerja yang baik
 - 4) Karyawan mendapatkan dukungan lingkungan kerja yang baik
 - 5) Karyawan bekerja dengan fokus dan konsentrasi yang penuh
 - 6) Karyawan bekerja dengan efisiensi waktu yang baik
- b. Variabel Produktivitas Kerja diukur melalui indikator:
 - 1) Karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan efektif dan efisien
 - 2) Karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan yang ditargetkan perusahaan
 - 3) Karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu
 - 4) Karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan secara mandiri dengan segenap kompetensi dan motivasi yang dimiliki
 - 5) Karyawan hotel menjalankan pekerjaan secara sikap disiplin dengan menekan tingkat absensi

Setiap *customer* akan mengukur kualitas pelayanan berdasarkan pengalamannya dalam berhubungan dengan suatu perusahaan hotel dan restaurant. Kualitas suatu pengalaman bersifat subjektif, hal tersebut berbeda dengan kualitas objektif karena ia dapat diukur secara tepat. Menurut Sidik dalam Jurnal Ilmiah Pariwisata menyatakan “Kepuasan dalam layanan diukur berdasarkan besarnya kesenjangan antara realita yang dialaminya dengan harapannya” (dalam Jurnal Ilmiah Pariwisata Trisakti, 2003:200).

Variabel Kualitas Layanan diukur melalui indikator:

- 1) *tangibility*/bukti fisik
- 2) *reliability*/kehandalan
- 3) *responsiveness*/daya tanggap
- 4) *assurance*/jaminan
- 5) *empathy*/empati

METODOLOGI

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *deskriptif kualitatif* yaitu analisis data yang menggunakan rincian penjelasan-penjelasan yang diperoleh dari pihak pengelola hotel, karyawan, tamu yang sedang menginap yang bersifat deskriptif. Metode Deskriptif ini digunakan untuk menggambarkan, menjelaskan dan menguraikan data yang terkumpul dari hasil penelitian lapangan. Data yang sudah diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif artinya setiap ada permasalahan yang muncul selalu diungkapkan secara lebih mendalam dan terperinci dengan menggunakan deskriptif kualitatif secara sistematis. Sedangkan analisis yang digunakan adalah analisis domain dan analisa taksonomi.

Agar tujuan dalam analisis Deskriptif kualitatif dapat tercapai dengan tepat, maka perlu didukung dengan analisis statistik data sebagai berikut :

1) *Regresi Linier Berganda*

Digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh faktor Produktivitas dan

Efektivitas kerja (variabel bebas) terhadap perputaran Kualitas Layanan Waiter/ss Hotel di Jember (variabel terikat) yang formulasinya sebagai berikut (Supranto, 2001:236)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kualitas Layanan Waiter/ss
 a = Konstanta
 b₁...b₂ = Koefisien regresi
 X₁ = Produktivitas Kerja
 X₂ = Efektivitas Kerja
 e = variabel gangguan

Analisis regresi dilakukan sebagai uji statistik dalam rangka mengetahui Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Waiter/ss Hotel di Jember.

2) ***Pengujian Terhadap Hipotesis Penelitian yang Diajukan***

Uji signifikansi komponen faktor penyebab (variabel bebas) terhadap Kualitas Layanan Waiter/ss Hotel di Jember (variabel terikat) secara simultan akan diuji dengan uji F (F-test), sedangkan secara serentak akan diuji dengan uji statistik t (t-test)

a). Pengujian dengan Uji F-Statistik

Uji F dimaksudkan untuk menguji hipotesis yang berguna untuk menguji signifikansi pengaruh variabel-variabel *independen* secara simultan terhadap variabel *dependen*. Uji F-Statistik digunakan secara serentak terhadap Kualitas Layanan Waiter/ss Hotel di Jember, dengan tahapan sebagai berikut :

(1). Menentukan nilai F-hitung dengan rumus : (Rangkuti, 1997:165)

$$F_{hitung} = \frac{R^2/K}{(1 - R^2)(N - K - 1)}$$

Keterangan :

F = pengujian statistik
 R² = koefisien determinasi
 K = jumlah variabel
 N = jumlah sampel

(2). Menentukan Hipotesis

H₀ = ⓐi = 0 Variabel-variabel bebas secara simultan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat

H_i = ⓑi ≠ 0 Variabel-variabel bebas secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat

(3). Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi yang diharapkan adalah α = 5% atau *confidence interval* 95%

(4). Kriteria pengujian untuk pengujian dua sisi :

(a). Dengan membandingkan statistik hitung dengan statistik tabel

- Jika statistik F_{hitung} < statistik F_{tabel}, maka H₀ diterima
- Jika statistik F_{hitung} > statistik F_{tabel}, maka H₀ ditolak

(b). Berdasarkan Probabilitas

- Jika probabilitas > 0,05, maka H₀ diterima
- Jika probabilitas < 0,05, maka H₀ ditolak

b). Pengujian dengan Uji t-Statistik

Uji t-Statistik digunakan untuk menguji pengaruh dari komponen faktor yang mempengaruhi secara parsial terhadap Perputaran Kualitas Layanan Waiter/ss Hotel di Jember dengan tahapan sebagai berikut:

(1). Menentukan t-statistik dengan rumus : (Supranto, 2001 : 188)

$$t = \frac{b - B}{Sb}$$

Keterangan:

b = koefisien regresi parsial variabel

B = koefisien regresi parsial populasi

Sb = standar error koefisien regresi

(2). Merumuskan Hipotesis

$H_0 = \beta_i = 0$ variabel *independen* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel *dependen*

$H_i = \beta_i \neq 0$ variabel *independen* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel *dependen*

(3). Menentukan tingkat signifikan

Tingkat signifikansi yang diharapkan adalah 5%, uji dua arah yaitu t_{tabel} pada $\alpha/2 = 5\%$

$\frac{5\%}{2} = 0,025$ atau *confidence interval*.

(4). Kriteria pengujian untuk pengujian 2 sisi

(a). Dengan membandingkan statistik hitung dengan statistik tabel

- Jika statistik $t_{hitung} < statistik t_{tabel}$, maka H_0 diterima

- Jika statistik $t_{hitung} > statistik t_{tabel}$, maka H_0 ditolak

(b). Berdasarkan Probabilitas

- Jika probabilitas $> 0,05$, maka H_0 diterima

Jika probabilitas $< 0,05$, maka H_0 ditolak

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan mengetahui pengaruh Efektifitas Dan Produktifitas Kerja Front Desk Agent Dalam Meningkatkan Pelayanan Hotel di Kota Jember. Setelah dilakukan pengujian statistik dengan menggunakan uji F dan t, maka analisis lebih lanjut dari hasil analisis regresi adalah sebagai berikut :

Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Deskripsi variabel penelitian berguna untuk mendukung hasil analisis data. Hasil analisis statistik deskriptif dapat disarikan dalam tabel berikut :

Tabel 1. Analisis Deskriptif Skor Jawaban Responden

Variabel	Indikator	Mean	Modus	Kategori Variabel
<u>Efektivitas kerja (X1)</u>	X1.1	3,89	4,00	<u>Baik</u>
	X1.2	3,86	4,00	
	X1.3	3,96	4,00	
	X1.4	3,59	4,00	
	X1.5	3,48	4,00	
	X1.6	3,56	4,00	
	X1	3,72	4,00	
<u>Produktivitas kerja (X2)</u>	X2.1	3,33	3,00	<u>Baik</u>
	X2.2	4,00	4,00	
	X2.3	4,11	4,00	
	X2.4	3,95	4,00	
	X2.5	3,48	4,00	
		3,77	4,00	
<u>Kualitas layanan Front Desk Agent (Y)</u>	Y1	3,21	3,00	<u>Cukup Baik</u>
	Y2	3,35	3,00	
	Y3	3,23	3,00	
	Y4	3,38	3,00	
	Y5	3,29	3,00	
	Y6	3,24	3,00	
	Y7	3,33	3,00	
	Y8	3,38	3,00	
	Y9	3,20	3,00	
	Y10	3,31	3,00	
	Y11	3,23	3,00	
	Y12	3,38	3,00	
	Y13	3,35	3,00	
		3,30	3,00	

Sumber: Lampiran diolah

Berdasarkan Tabel 1 dapat dinyatakan berkaitan dengan variabel efektivitas kerja (X1) dipersepsikan “baik” oleh sebagian besar responden yang dibuktikan dengan diperolehnya nilai *mean* secara keseluruhan 3,72 dan modus sebesar 4. Baiknya persepsi terhadap variabel efektivitas kerja dapat dilihat melalui karyawan bekerja dengan mengacu pada SOP dan job description, karyawan memahami prosedur kerja yang ditetapkan perusahaan, karyawan memiliki etos kerja yang baik, karyawan mendapatkan dukungan lingkungan kerja yang baik, karyawan bekerja dengan fokus dan konsentrasi yang penuh, dan karyawan bekerja dengan efisiensi waktu yang baik.

Berkaitan dengan variabel produktivitas kerja (X2) dipersepsikan “baik” oleh sebagian besar responden yang dibuktikan dengan diperolehnya nilai *mean* secara keseluruhan 3,77 dan modus sebesar 4. Baiknya persepsi terhadap variabel produktivitas kerja dapat dilihat melalui karyawan cukup mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan efektif dan efisien, karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan yang ditargetkan perusahaan, karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu, karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan secara mandiri dengan segenap kompetensi dan motivasi yang dimiliki, serta karyawan hotel menjalankan pekerjaan secara sikap disiplin dengan menekan tingkat absensi.

Berkaitan dengan variabel kualitas layanan Front Desk Agent (Y) dipersepsikan “cukup baik” oleh sebagian besar responden yang dibuktikan dengan diperolehnya nilai *mean* secara keseluruhan 3,302 dan modus sebesar 3. Cukup baiknya persepsi terhadap variabel kualitas layanan Front Desk Agent dapat dilihat melalui penempatan karyawan/staf Front Desk Agent cukup strategis, fasilitas kerja karyawan/staf Front Desk Agent cukup lengkap, penataan ruang dan tempat karyawan/staf Front Desk Agent cukup nyaman, ruang kerja karyawan/staf Front Desk Agent cukup terjaga kebersihannya, karyawan/staf

Front Desk Agent menawarkan problem solving terhadap tamu secara cukup cepat dan efisien, karyawan/staf Front Desk Agent melayani tamu dengan cukup ramah dan sopan, karyawan/staf Front Desk Agent melayani tamu dengan cukup cepat, karyawan/staf Front Desk Agent cukup responsif terhadap segala kebutuhan tamu, karyawan/staf Front Desk Agent cukup responsif dalam memenuhi kebutuhan tamu, karyawan/staf Front Desk Agent memiliki kemampuan yang cukup baik dalam memberikan informasi yang dibutuhkan tamu, karyawan/staf Front Desk Agent memiliki kemampuan yang cukup baik dalam memberikan rasa aman dan nyaman kepada tamu, karyawan/staf Front Desk Agent dapat dengan cukup mudah dijumpai oleh tamu, karyawan/staf Front Desk Agent dapat berkomunikasi dengan cukup sopan dan mudah dimengerti kepada tamu.

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Pengujian regresi linear berganda berguna untuk mengetahui tingkat pengaruh variabel independen (efektivitas kerja dan produktivitas kerja) terhadap variabel dependen (kualitas layanan Front Desk Agent). Berdasarkan pengujian diperoleh hasil yang dapat disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 2 Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda

<u>Variabel</u>	<u>Koef. Regresi</u>	<u>t_{hitung}</u>	<u>Sig.</u>	<u>Keterangan</u>
<u>Konstanta</u>	16,113	4,353	0,000	-
<u>X1</u>	0,619	3,432	0,001	<u>Signifikan</u>
<u>X2</u>	0,685	3,830	0,000	<u>Signifikan</u>
			R	0,646
			R ²	0,417
			<u>F_{hitung}</u>	27,552
			F Sig.	0,000
			n	80

Sumber: Lampiran diolah

Berdasarkan hasil tersebut dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 16,113 + 0,619 X_1 + 0,685 X_2$$

Interpretasi atas hasil analisis tersebut dapat dinyatakan sebagai berikut:

- 1) Konstanta sebesar 16,113, menunjukkan besarnya kualitas layanan Front Desk Agent pada saat variabel efektivitas kerja dan produktivitas kerja sama dengan nol. Dalam hal ini kualitas layanan Front Desk Agent masih tercapai meskipun tanpa kedua variabel tersebut yang disebabkan oleh faktor lain.
- 2) $b_1 = 0,619$, artinya apabila variabel produktivitas kerja sama dengan nol, maka peningkatan variabel efektivitas kerja sebesar satu satuan akan meningkatkan kualitas layanan Front Desk Agent sebesar 0,619 satuan.
- 3) $b_2 = 0,685$ artinya apabila variabel efektivitas kerja sama dengan nol, maka peningkatan variabel produktivitas kerja sebesar satu satuan akan meningkatkan kualitas layanan Front Desk Agent sebesar 0,685 satuan

3. Analisis Koefisien Determinasi Berganda (R^2)

Nilai koefisien determinasi berganda (R^2) dimaksudkan untuk mengetahui besarnya sumbangan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan hasil analisis yang bisa dilihat pada Tabel 2 diperoleh hasil koefisien determinasi berganda (R^2) sebesar 0,417, hal ini berarti 41,7% perubahan kualitas layanan Front Desk Agent dipengaruhi oleh variabel efektivitas kerja dan produktivitas kerja, sedangkan sisanya sebesar 58,3% disebabkan oleh faktor lain seperti kemampuan, disiplin, pendidikan, dan lainnya yang tidak termasuk dalam persamaan regresi yang dibuat

4. Pengujian Hipotesis

a) Hasil Uji F

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel efektivitas kerja dan produktivitas kerja terhadap kualitas layanan Front Desk Agent secara bersama-sama. Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat bahwa nilai F hitung sebesar 27,552 lebih besar daripada F tabel (3,11) dan nilai probabilitas (P value) $< 0,05$ atau ($0,000 < 0,05$) maka dinyatakan efektivitas kerja dan produktivitas kerja terbukti berpengaruh secara bersama-sama terhadap kualitas layanan Front Desk Agent pada hotel di Kota Jember.

b) Hasil Uji t

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil perhitungan uji t dengan menggunakan program *SPSS for Windows* dapat dilihat pada Tabel 2.

1) Uji Parsial Efektivitas kerja (X_1) terhadap kualitas layanan Front Desk Agent (Y)

Variabel efektivitas kerja (X_1) memiliki $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,432 > 1,990$ serta signifikansi $< \alpha$ yaitu $0,001 < 0,05$. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat probabilitasnya lebih kecil dari 5%, maka secara parsial variabel efektivitas kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan Front Desk Agent pada hotel di Kota Jember.

2) Uji Parsial Produktivitas kerja (X_2) terhadap kualitas layanan Front Desk Agent (Y)

Variabel produktivitas kerja (X_2) memiliki $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,830 > 1,990$ serta signifikansi $< \alpha$ yaitu $0,000 < 0,05$. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat probabilitasnya lebih kecil dari 5%, maka secara parsial variabel produktivitas kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan Front Desk Agent pada hotel di Kota Jember

5. Hasil Analisis Koefisien Korelasi Parsial ($r_{partial}$)

Analisis koefisien korelasi parsial digunakan untuk mengetahui variabel bebas mana yang dominan terhadap variabel terikat yaitu dengan melihat variabel yang memiliki nilai t_{hitung} tertinggi serta nilai signifikansi (sig.) terkecil. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa dari kedua variabel (efektivitas kerja dan produktivitas kerja) yang memiliki pengaruh

dominan terhadap kualitas layanan Front Desk Agent pada hotel di Kota Jember adalah variabel produktivitas kerja (X_2).

Pembahasan

Hasil uji regresi menunjukkan variabel efektivitas kerja dan produktivitas kerja terbukti berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kualitas layanan Front Desk Agent pada hotel di Kota Jember. Hal ini memberikan gambaran bahwa dalam rangka upaya peningkatan kualitas layanan Front Desk Agent pada hotel di Jember maka pihak hotel harus mempertimbangkan faktor efektivitas kerja dan produktivitas kerja.

Hasil uji regresi menunjukkan variabel efektivitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan Front Desk Agent. Pengujian secara statistik ini membuktikan bahwa semakin baiknya persepsi atas variabel efektivitas kerja yang meliputi karyawan bekerja dengan mengacu pada SOP dan job description, karyawan memahami prosedur kerja yang ditetapkan perusahaan, karyawan memiliki etos kerja yang baik, karyawan mendapatkan dukungan lingkungan kerja yang baik, karyawan bekerja dengan fokus dan konsentrasi yang penuh, dan karyawan bekerja dengan efisiensi waktu yang baik maka akan menyebabkan kualitas layanan Front Desk Agent pada hotel di Jember meningkat.

Hasil uji regresi menunjukkan variabel produktivitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan Front Desk Agent. Pengujian secara statistik ini membuktikan bahwa semakin baiknya persepsi atas variabel produktivitas kerja meliputi karyawan cukup mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan efektif dan efisien, karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan yang ditargetkan perusahaan, karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu, karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan secara mandiri dengan segenap kompetensi dan motivasi yang dimiliki, serta karyawan hotel menjalankan pekerjaan secara sikap disiplin dengan menekan tingkat absensi maka akan menyebabkan kualitas layanan Front Desk Agent pada hotel di Jember meningkat.

Hasil analisis memperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,417 yang dapat dimaknai bahwa 41,7% variasi perubahan kualitas layanan Front Desk Agent pada hotel di Jember dapat dijelaskan oleh variabel efektivitas kerja dan produktivitas kerja. Sedangkan, sisanya sebesar 58,3% dijelaskan oleh variabel lain diluar model yang diteliti, seperti pendidikan dan pelatihan, pengalaman kerja, disiplin kerja, dan faktor lainnya. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat dinyatakan bahwa keberadaan faktor efektivitas kerja dan produktivitas kerja menjadi isu penting dalam kaitannya dengan upaya peningkatan kualitas layanan Front Desk Agent pada hotel di Jember. Sehingga, penting bagi manajemen hotel di Jember untuk senantiasa memperhatikan dan mengambil kebijakan strategis berkaitan dengan upaya mengoptimalkan efektivitas kerja dan produktivitas kerja, seperti memastikan staf Front Desk Agent hotel bekerja sesuai dengan SOP, mendorong etos kerja Front Desk Agent hotel, serta mengupayakan Front Desk Agent hotel untuk mampu bekerja secara efektif dan efisien.

SIMPULAN

Hasil identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan Front Desk Agent pada hotel di Kota Jember:

- a. Secara simultan: Efektivitas kerja dan produktivitas kerja terbukti berpengaruh secara bersama-sama terhadap kualitas layanan Front Desk Agent pada hotel di Kota Jember;
- b. Secara parsial:
 - 1) Efektivitas kerja berpengaruh terhadap kualitas layanan Front Desk Agent pada hotel di Kota Jember.
 - 2) Produktivitas kerja berpengaruh terhadap kualitas layanan Front Desk Agent pada hotel di Kota Jember.
 - 3) Produktivitas kerja berpengaruh dominan terhadap kualitas layanan Front Desk Agent pada hotel di Kota Jember

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar, 2002. *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. PT. Perca, Jakarta
- Anoraga, Pandji. 2004. *Manajemen Bisnis, Cetakan Ketiga*. Jakarta: Rineka Cipta, Jakarta
- Darsono Agustinus. 2001. *Kantor Depan Hotel*. PT.Gramedia Widiasarana Indonesia: Jakarta
- Gary Armstrong. 1997. *Principles of Marketing*. 7 Edition. Singapore: Prentice Hall International, Inc
- https://id.wikipedia.org/wiki/Pandemi_COVID-19, (akses agustus 2020)
- <https://tirto.id/apakah-yang-dimaksud-protokol-kesehatan-covid-19-f3W3>, (akses Nopember 2020)
- <http://kominfo.jatimprov.go.id/read/umum/tingkat-penghunian-kamar-hotel-di-jember-capai-39-21-persen>. (Akses Agustus 2021)
- Kotler, Philip.. 2008. *Manajemen Pemasaran* Jilid I (Edisi ke-13). Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip. 1993. *Manajemen Pemasaran*, Terjemahan Adi Zakaria Afiff. Jilid Satu, Edisi Ketujuh, Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Mustika Zed, *Metode Penelitian Kepustakaan*, Jakarta: Yayasan Obor Nasional, 2004
- Rangkuti, Freddy. 2001. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Rismiati, E. Catur & Ig. Bondan Suratno. 2001. *Pemasaran Barang dan Jasa*. Cetakan Kesatu, Yogyakarta: Penerbit Kanisius
- Soekadijo. R. G. 2000. *Anatomi Pariwisata*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Umum.
- Stanton, William J..1986. *Prinsip Pemasaran*. Terjemahan Basu Swastha dan T. Hani Handoko. Jilid Satu, Edisi Ketujuh, Jakarta: Erlangga
- Sugiarto Endar, 1996. *Pengantar Akomodasi Dan Restoran*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Swastha, Basu dan Irawan. 1997. *Manajemen Pemasaran Modern*. Edisi kelima, Yogyakarta : Liberty.
- Wahab, Salah. 2005. *Tourism Marketing*. Jakarta: PT Gramedia.
- Yoeti, O. A. 2009. *Pemasaran Pariwisata Terpadu*. Bandung: Angkasa