

PENGARUH SKILL DAN KOMPETENSI KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI DEPARTEMEN *HOUSEKEEPING* HOTEL UBUD KOTA MALANG

Muhammad Izzuddin Imanullah¹, Is Fadhillah², Machsun³

^{1,2,3} Program Studi S1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) IBMT Surabaya

Email: muhammadizzuddinimanullah@gmail.com

Published: September, 2026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh skill (keterampilan teknis) dan kompetensi karyawan secara parsial maupun simultan terhadap kualitas pelayanan pada Departemen Housekeeping Hotel Ubud Kota Malang, serta mengidentifikasi variabel yang berpengaruh paling dominan. Penelitian kuantitatif asosiatif ini menggunakan populasi seluruh karyawan operasional Departemen Housekeeping Hotel Ubud Kota Malang sebanyak 51 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode Sampling Jenuh (Sensus). Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner terstruktur dengan Skala Likert 4 tingkat. Data diuji menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, serta analisis koefisien determinasi (R^2) dengan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Skill berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan ($t_{hitung} = 4,215 > t_{tabel} = 2,010$; $Sig = 0,000$); (2) Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan ($t_{hitung} = 3,361 > t_{tabel} = 2,010$; $Sig = 0,001$); (3) Skill dan Kompetensi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan ($F_{hitung} = 32,418 > F_{tabel} = 3,19$; $Sig = 0,000$) dengan nilai R^2 sebesar 0,575 (57,5%); dan (4) Variabel Skill merupakan variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kualitas pelayanan dengan koefisien regresi terbesar ($b_1 = 0,452$).

Kata Kunci: Skill, Kompetensi Karyawan, Kualitas Pelayanan, *Housekeeping*, Perhotelan

ABSTRACT

This study aims to analyze and prove the partial and simultaneous influence of employee skill (technical skill) and competence on service quality in the Housekeeping Department of Hotel Ubud, Malang City, and to identify the most dominant variable. This associative quantitative research involved a population of 51 operational employees in the Housekeeping Department, sampled using Saturated Sampling (Census). Data were collected via structured Likert-scale questionnaires and analyzed using validity, reliability, classical assumption tests, multiple linear regression, t-test, F-test, and R^2 analysis using SPSS. The findings indicate: (1) Skill partially has a positive and significant effect on service quality ($t_{count} = 4.215 > t_{table} = 2.010$; $Sig = 0.000$); (2) Competence partially has a positive and significant effect on service quality ($t_{count} = 3.361 > t_{table} = 2.010$; $Sig = 0.001$); (3) Skill and Competence simultaneously have a significant effect on service quality ($F_{count} = 32.418 > F_{table} = 3.19$; $Sig = 0.000$) with $R^2 = 0.575$ (57.5%); and (4) Employee Skill is the most dominant variable influencing service quality with the highest regression coefficient ($b_1 = 0.452$).

Keywords: Skill, Employee Competence, Service Quality, *Housekeeping*, Hospitality

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Sektor pariwisata dan perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang memiliki tingkat persaingan tinggi karena produk yang ditawarkan tidak hanya berupa fasilitas fisik, tetapi juga pengalaman pelayanan yang diterima oleh pelanggan. Kondisi tersebut semakin terlihat di Kota Malang yang berkembang sebagai salah satu destinasi wisata dan pendidikan di Jawa Timur.

Pertumbuhan aktivitas pariwisata, mobilitas wisatawan, serta kebutuhan terhadap akomodasi mendorong semakin beragamnya pilihan penginapan, mulai dari *guest house*, hotel melati, hingga hotel berbintang. Persaingan tersebut menuntut setiap hotel untuk memiliki keunggulan yang mampu membedakannya dari pesaing. Menurut Kotler dan Keller (2016), perusahaan jasa perlu menciptakan nilai bagi pelanggan melalui kualitas layanan karena pelanggan tidak hanya mengevaluasi hasil akhir suatu layanan, tetapi juga proses ketika layanan tersebut diberikan. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek strategis dalam mempertahankan daya saing perusahaan perhotelan.

Dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan tidak dapat dilepaskan dari peran Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai pihak yang berinteraksi secara langsung maupun tidak langsung dengan tamu. Berbeda dengan produk manufaktur yang dapat diproduksi secara relatif seragam, jasa memiliki karakteristik yang sangat bergantung pada manusia sebagai penyedia layanan. Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018) menjelaskan bahwa kualitas jasa sangat dipengaruhi oleh bagaimana pelanggan merasakan proses pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Oleh sebab itu, kompetensi dan keterampilan karyawan menjadi bagian penting dalam menentukan konsistensi kualitas pelayanan. Karyawan yang memiliki keterampilan teknis, pengetahuan pekerjaan, kemampuan berkomunikasi, serta sikap kerja yang baik akan lebih mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan juga memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perbandingan antara harapan pelanggan dengan persepsi mereka terhadap pelayanan yang benar benar diterima. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, pelanggan cenderung memberikan penilaian positif. Sebaliknya, apabila pelayanan berada di bawah harapan, pelanggan dapat merasakan ketidakpuasan. Dalam konteks hotel, pengalaman tersebut dapat terbentuk sejak tamu melakukan *check in*, selama menggunakan fasilitas hotel, hingga saat *check out*. Setiap interaksi dengan karyawan berpotensi memengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas hotel secara keseluruhan.

Salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam membentuk pengalaman tamu adalah Departemen *Housekeeping*. Departemen ini tidak hanya bertanggung jawab terhadap kebersihan kamar, tetapi juga terhadap kerapian, kenyamanan, kelengkapan, dan estetika lingkungan hotel. Kamar merupakan salah satu fasilitas utama yang digunakan tamu selama menginap sehingga kondisi kamar dapat menjadi salah satu dasar utama dalam mengevaluasi kualitas hotel. Menurut Raghubalan dan Raghubalan (2015), aktivitas *housekeeping* mencakup berbagai kegiatan yang berkaitan dengan pemeliharaan kebersihan, kerapian, keamanan, serta kenyamanan lingkungan hotel. Oleh karena itu, kinerja Departemen *Housekeeping* mempunyai kontribusi penting terhadap pengalaman tamu dan citra hotel.

Pelaksanaan pekerjaan *housekeeping* membutuhkan keterampilan yang bersifat teknis sekaligus kemampuan untuk menerapkan prosedur kerja secara konsisten. Karyawan dituntut mampu menggunakan berbagai peralatan dan bahan pembersih dengan tepat, mengatur waktu penyelesaian pekerjaan, memperhatikan detail, serta memastikan setiap bagian kamar memenuhi standar yang telah ditetapkan. Menurut Wibowo (2016), keterampilan merupakan salah satu unsur penting yang memungkinkan seseorang melaksanakan pekerjaan secara efektif. Keterampilan yang baik memungkinkan karyawan menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat, tepat, dan sesuai dengan standar organisasi. Dalam pekerjaan *housekeeping*, keterampilan tersebut menjadi semakin penting karena pekerjaan dilakukan berdasarkan standar operasional yang membutuhkan ketelitian tinggi.

Selain *skill*, kompetensi karyawan juga merupakan faktor yang berpotensi menentukan kualitas pelayanan. Spencer dan Spencer (1993) melalui *Iceberg Model of Competence* menjelaskan bahwa kompetensi terdiri atas karakteristik yang berada pada bagian yang tampak maupun tidak tampak. *Skill* dan *knowledge* merupakan karakteristik yang relatif mudah diamati, diukur, serta dikembangkan melalui pendidikan dan pelatihan. Sementara itu, *self concept*, *traits*, dan *motives* berada pada bagian yang lebih dalam dan menjadi dasar yang memengaruhi perilaku seseorang dalam melaksanakan pekerjaan. Konsep tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan karyawan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis, tetapi juga oleh karakteristik internal yang memengaruhi cara karyawan menjalankan tugas dan menghadapi situasi kerja.

Pandangan tersebut sejalan dengan pendapat Boyatzis (1982) yang mendefinisikan kompetensi sebagai karakteristik mendasar yang dimiliki seseorang dan berkaitan dengan kinerja efektif atau unggul dalam suatu pekerjaan. Artinya, seorang karyawan yang memiliki kompetensi sesuai dengan tuntutan pekerjaannya memiliki peluang lebih besar untuk menghasilkan kinerja yang baik. Dalam konteks *housekeeping*, kompetensi dapat tercermin melalui pemahaman terhadap standar kebersihan, kemampuan melaksanakan prosedur, kemampuan mengenali kebutuhan tamu, kemampuan menyelesaikan masalah, serta sikap profesional dalam memberikan pelayanan.

Permasalahan yang berkaitan dengan keterampilan dan kompetensi menjadi semakin penting ketika kualitas pelayanan harus diberikan secara konsisten. Berdasarkan observasi awal di Hotel Ubud Kota Malang, ditemukan beberapa kondisi yang menunjukkan adanya tantangan dalam menjaga konsistensi kualitas pelayanan, antara lain ketidaktepatan sebagian staf dalam proses pembersihan kamar serta kecepatan dalam merespons permintaan tamu. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian antara standar pelayanan yang ditetapkan hotel dengan pelayanan yang dirasakan oleh tamu. Ketidaktepatan dalam membersihkan kamar, misalnya, dapat menyebabkan fasilitas atau bagian tertentu kamar tidak berada dalam kondisi yang diharapkan. Sementara itu, keterlambatan dalam merespons permintaan tamu dapat memengaruhi persepsi terhadap dimensi *responsiveness* dalam kualitas pelayanan.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak cukup hanya dilakukan melalui penyediaan fasilitas dan penyusunan standar operasional, tetapi juga perlu didukung oleh kualitas SDM yang menjalankan standar tersebut. Karyawan harus memiliki kemampuan untuk menerjemahkan standar kerja ke dalam tindakan nyata secara konsisten. Dengan demikian, *skill* dan kompetensi menjadi dua aspek internal karyawan yang relevan untuk dikaji dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan Departemen *Housekeeping*.

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini mengacu pada konsep *ServQual* yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988) dan kemudian banyak digunakan dalam penelitian jasa. Konsep tersebut mencakup lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. *Tangibles* berkaitan dengan bukti fisik dan penampilan fasilitas maupun karyawan. *Reliability* berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan secara tepat dan dapat diandalkan. *Responsiveness* menunjukkan kesediaan dan kecepatan karyawan dalam membantu pelanggan. *Assurance* berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan karyawan dalam menumbuhkan rasa percaya dan aman. Sementara itu, *empathy* berkaitan dengan perhatian dan kepedulian individual kepada pelanggan.

Kelima dimensi tersebut memiliki relevansi yang kuat dengan pekerjaan *housekeeping*. Kondisi kamar dan penampilan karyawan berkaitan dengan *tangibles*, ketepatan dalam menjalankan prosedur pembersihan berkaitan dengan *reliability*, kecepatan memenuhi permintaan tamu berkaitan dengan *responsiveness*, kemampuan dan sikap profesional karyawan berkaitan dengan *assurance*, sedangkan perhatian terhadap kebutuhan khusus tamu berkaitan dengan *empathy*. Dengan demikian, kualitas pelayanan Departemen *Housekeeping* tidak hanya ditentukan oleh hasil fisik berupa kamar yang bersih, tetapi juga oleh proses pelayanan dan perilaku karyawan ketika menjalankan tugasnya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa *skill* dan kompetensi merupakan faktor yang secara teoritis memiliki keterkaitan dengan kualitas pelayanan. Namun, hubungan tersebut perlu dibuktikan melalui penelitian empiris pada konteks organisasi tertentu karena karakteristik pekerjaan, standar operasional, dan kondisi SDM dapat berbeda antarhotel. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh *skill* dan kompetensi karyawan terhadap kualitas pelayanan pada Departemen *Housekeeping* Hotel Ubud Kota Malang. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi secara akademis dalam memperkuat kajian mengenai hubungan antara kualitas SDM dan kualitas pelayanan dalam industri perhotelan, sekaligus memberikan masukan praktis bagi manajemen hotel dalam merancang pelatihan, pengembangan kompetensi, serta evaluasi kinerja karyawan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menguji hubungan dan pengaruh antarvariabel berdasarkan data numerik yang dianalisis secara statistik. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kuantitatif

digunakan untuk menguji hipotesis melalui pengumpulan dan analisis data yang terukur. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *skill* dan kompetensi karyawan terhadap kualitas pelayanan pada Departemen *Housekeeping* Hotel Ubud Kota Malang.

Populasi penelitian terdiri atas seluruh karyawan operasional Departemen *Housekeeping* Hotel Ubud Kota Malang yang berjumlah 51 orang. Karena jumlah populasi relatif kecil dan seluruh anggota populasi dapat dijangkau, penelitian menggunakan teknik *sampling jenuh*, sehingga seluruh anggota populasi dijadikan sampel penelitian. Dengan demikian, jumlah responden dalam penelitian ini adalah 51 orang.

Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner dengan menggunakan Skala Likert empat tingkat, yaitu 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Setuju, dan 4 = Sangat Setuju. Variabel *skill* (X1) diukur melalui indikator kemahiran menggunakan alat, manajemen waktu, dan ketelitian kerja. Variabel kompetensi (X2) diukur melalui *knowledge*, *ability*, dan *attitude* atau etika kerja. Menurut Spencer dan Spencer (1993), kompetensi merupakan karakteristik mendasar individu yang berkaitan dengan kinerja efektif dalam pekerjaan dan mencakup unsur pengetahuan, keterampilan, serta karakteristik personal yang memengaruhi perilaku kerja.

Variabel kualitas pelayanan (Y) diukur menggunakan lima dimensi *ServQual*, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Menurut Parasuraman et al. (1988), kelima dimensi tersebut dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. Dalam konteks penelitian ini, dimensi tersebut digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Departemen *Housekeeping* kepada tamu hotel.

Sebelum analisis utama dilakukan, instrumen penelitian diuji melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas sebagai persyaratan analisis regresi.

Analisis data menggunakan regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh *skill* dan kompetensi terhadap kualitas pelayanan. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel secara parsial dan uji F untuk mengetahui pengaruh kedua variabel secara simultan. Selanjutnya, koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi *skill* dan kompetensi dalam menjelaskan variasi kualitas pelayanan. Seluruh proses analisis data dilakukan dengan bantuan *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif Variabel

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel Skill (X1) memiliki nilai mean sebesar 3,48 (kategori Sangat Baik), dengan skor tertinggi pada kemahiran pengoperasian alat berat operasional seperti vacuum cleaner dan floor polisher (mean = 3,67). Variabel Kompetensi (X2) memperoleh nilai mean sebesar 3,49 (kategori Sangat Baik), dengan indikator keramahan menyapa tamu serta kejujuran dalam sistem penanganan barang temuan (lost and found) meraih skor tertinggi (mean = 3,65). Variabel Kualitas Pelayanan (Y) memiliki nilai mean rata-rata 3,58 (Sangat Baik), di mana kepatuhan menjaga privasi tamu (tanda Do Not Disturb) menjadi aspek paling unggul (mean = 3,65).

Hasil Uji Instrumen dan Asumsi Klasik

Seluruh butir pernyataan terbukti valid ($r_{hitung} > r_{tabel} = 0,276$) dan reliabel dengan nilai Cronbach's Alpha $> 0,70$ (Skill = 0,845; Kompetensi = 0,812; Kualitas Pelayanan = 0,789). Uji Shapiro-Wilk mengonfirmasi data terdistribusi normal, uji VIF (< 10) dan Tolerance ($> 0,10$) menunjukkan tidak ada multikolinieritas, serta uji heteroskedastisitas menunjukkan varians residual yang konstan.

1.1 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SPSS, diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 4,120 + 0,452 X_1 + 0,385 X_2 + e$$

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji t (Parsial)

Model / Variabel	Koefisien Regresi (b)	Std. Error	t hitung	t tabel	Sig.	Keterangan
(Constant)	4,120	1,115	3,695	-	0,001	Signifikan
Skill (X1)	0,452	0,107	4,215	2,010	0,000	H1 Diterima (Dominan)
Kompetensi (X2)	0,385	0,114	3,361	2,010	0,001	H2 Diterima

Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t)

- **Pengaruh Skill (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y):** Nilai *t* hitung (4,215) > *t* tabel (2,010) dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Artinya, Skill berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan.
- **Pengaruh Kompetensi (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y):** Nilai *t* hitung (3,361) > *t* tabel (2,010) dengan signifikansi 0,001 < 0,05. Artinya, Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan.

Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F) dan Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 2. Hasil Uji F (Simultan) dan Koefisien Determinasi (R²)

Nilai F hitung	Nilai F tabel	Sig.	R Square (R ²)	Adjusted R ²	Kesimpulan
32,418	3,19	0,000	0,575	0,557	H3 Diterima (Simultan Signifikan)

Hasil uji F menghasilkan *F* hitung sebesar 32,418 > *F* tabel (3,19) dengan nilai Sig. 0,000 < 0,05, sehingga Skill dan Kompetensi secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas

Pelayanan. Nilai R² sebesar 0,575 menunjukkan bahwa 57,5% variasi kualitas pelayanan dijelaskan oleh variabel Skill dan Kompetensi, sedangkan 42,5% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model (seperti fasilitas, kompensasi, dan kepemimpinan).

Pembahasan dan Implikasi Praktis

Variabel *Skill* (X1) terbukti menjadi faktor yang paling dominan memengaruhi kualitas pelayanan pada Departemen *Housekeeping* Hotel Ubud Kota Malang, dengan koefisien regresi sebesar 0,452, nilai *t* hitung 4,215, dan signifikansi 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik keterampilan teknis karyawan, semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan. Temuan tersebut didukung oleh nilai *mean Skill* sebesar 3,48 dalam kategori sangat baik, dengan indikator kemahiran mengoperasikan *vacuum cleaner* dan *floor polisher* memperoleh nilai tertinggi sebesar 3,67.

Dominannya pengaruh *Skill* sesuai dengan karakteristik pekerjaan *housekeeping* yang bersifat operasional dan membutuhkan kemampuan teknis secara langsung. Kemampuan menggunakan peralatan, melakukan *making bed*, menjaga ketelitian, dan mengatur waktu berpengaruh terhadap kebersihan serta kerapian kamar. Kondisi tersebut berkaitan dengan dimensi *Tangibles* dan *Reliability* dalam kualitas pelayanan (Parasuraman et al., 1988), karena hasil pekerjaan *housekeeping* dapat langsung diamati dan dinilai oleh tamu.

Kompetensi (X2) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, dengan koefisien regresi 0,385, nilai *t* hitung 3,361, dan signifikansi 0,001. Nilai *mean* kompetensi sebesar 3,49 berada pada kategori sangat baik, dengan indikator keramahan menyapa

tamu dan kejujuran dalam menangani *lost and found* memperoleh nilai tertinggi sebesar 3,65. Temuan ini sejalan dengan Spencer dan Spencer (1993) yang menjelaskan bahwa kompetensi mencakup karakteristik mendasar yang mendukung kinerja efektif, termasuk pengetahuan, keterampilan, dan karakteristik personal.

Keramahan karyawan mendukung dimensi *Empathy*, sedangkan kejujuran dalam menangani barang tamu berkaitan dengan *Assurance* karena dapat meningkatkan rasa aman dan kepercayaan tamu. Dengan demikian, *Skill* berperan dalam memastikan pekerjaan dilakukan secara tepat, sedangkan kompetensi memperkuat penerapannya melalui sikap profesional, integritas, dan orientasi pelayanan.

Secara simultan, *Skill* dan Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan F_{hitung} sebesar 32,418 dan signifikansi 0,000. Nilai R^2 sebesar 0,575 menunjukkan bahwa 57,5% variasi kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sedangkan 42,5% dipengaruhi faktor lain di luar model.

Secara praktis, manajemen Hotel Ubud Kota Malang perlu memprioritaskan pelatihan *Skill*, khususnya penggunaan peralatan, teknik *making bed*, ketelitian, dan manajemen waktu. Pengembangan kompetensi juga perlu dilakukan melalui pelatihan komunikasi pelayanan, penanganan keluhan, prosedur *lost and found*, serta etika menjaga privasi tamu. Evaluasi kinerja sebaiknya tidak hanya mempertimbangkan kecepatan kerja, tetapi juga ketepatan, kualitas hasil, dan kepatuhan terhadap standar.

Selain pengembangan SDM, manajemen perlu memperhatikan faktor lain di luar model seperti fasilitas, peralatan kerja, kepemimpinan, beban kerja, dan lingkungan kerja. Dengan mengintegrasikan peningkatan keterampilan teknis dan kompetensi profesional, hotel dapat mempertahankan kualitas pelayanan, mengurangi potensi keluhan, serta memperkuat daya saingnya.

KESIMPULAN

Skill karyawan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan di Departemen Housekeeping Hotel Ubud Kota Malang.

Kompetensi karyawan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan di Departemen Housekeeping Hotel Ubud Kota Malang.

Skill dan Kompetensi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan kontribusi sebesar 57,5%.

Skill merupakan variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kualitas pelayanan housekeeping.

REFERENCES

- Boyatzis, R. E. (1982). *The Competent Manager: A Model for Effective Performance*. John Wiley & Sons.
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management* (16th ed.). Pearson Education.
- Hidayat. (2023). Analisis ServQual pada Hotel Bintang 3 di Kota Malang. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 11(2), 145–158.
- Hidayat. (2023). Determinasi Kecakapan Mekanis Karyawan Lini Depan terhadap Keunggulan Output Jasa. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 8(1), 78–92.
- Mangkunegara, A. A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Pratama. (2022). Pengaruh Kompetensi Perilaku (Soft Skill dan Attitude) Karyawan Operasional dalam Menekan Angka Keluhan Tamu Hotel. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 10(1), 45–59.
- Pratama. (2022). Strategi Pengembangan SDM dalam Kualitas Layanan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Akuntansi*, 9(3), 210–225.
- Putri. (2024). Kontribusi Kompetensi terhadap Kualitas Layanan Housekeeping. *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*, 6(2), 112–124.
- Sari, et al. (2021). Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan Hotel. *Jurnal Riset Pariwisata dan Perhotelan*, 5(4), 301–315.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. John Wiley & Sons.

- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Prenadamedia Group.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Penerbit Andi.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (8th ed.). McGraw-Hill Education.