

Abstrak

FAKTOR-FAKTOR INTERNAL YANG BERPENGARUH TERHADAP KINERJA KARYAWAN *GUEST CONTACT* HOTEL HORISON BEKASI

Nurulia Putri Adhitama¹, Damairia Hayu Parmasari², Suryanto³

¹Mahasiswa Jurusan Kesehatan Masyarakat, ^{2,3}Dosen Jurusan Kesehatan
Masyarakat

nurulia.adhitama@mhs.unsoed.ac.id¹, damairia.hayu.p@unsoed.ac.id²,
suryanto@unsoed.ac.id³

Latar Belakang: Kinerja merupakan hasil kerja seseorang selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Kinerja diukur berdasarkan kuantitas, kualitas, ketepatan waktu, sikap kerja, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor internal terhadap kinerja seseorang pada karyawan *guest contact* Hotel Horison Bekasi.

Metodologi: Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional*. Populasi dan sampel adalah seluruh karyawan *guest contact* Hotel Horison Bekasi sejumlah 105 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan uji *chi square* dan regresi logistik.

Hasil Penelitian: Variabel yang berpengaruh adalah tingkat pendidikan ($p=0,014$), masa kerja ($p=0,031$), lama kerja ($p=0,034$), motivasi kerja ($p=0,006$), dan disiplin kerja ($p=0,010$). Variabel yang tidak berpengaruh adalah usia ($p=1,000$), jenis kelamin ($p=0,196$), kepuasan kerja ($p=0,638$), dan stres kerja ($p=0,110$).

Kesimpulan: Variabel yang paling berpengaruh adalah motivasi kerja dengan nilai OR = 13,567.

Saran: Karyawan *guest contact* hendaknya dapat meningkatkan literasi tentang motivasi dan kompetensi serta mengikuti pelatihan internal maupun eksternal. Pihak manajemen hotel hendaknya dapat menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman, memberikan bekal pelatihan dan pengembangan diri, mengadakan *family gathering*, meningkatkan bonus secara berkala, memberikan kesempatan jenjang karir, serta mempertegas sistem *reward and punishment*.

Kata Kunci: Internal, kinerja, *guest contact*.

Abstract

THE INTERNAL FACTORS THAT HAVE AN EFFECT ON PERFORMANCE IN GUEST CONTACT HOTEL HORISON BEKASI

Nurulia Putri Adhitama¹, Damairia Hayu Parmasari², Suryanto³

¹Mahasiswa Jurusan Kesehatan Masyarakat, ^{2,3}Dosen Jurusan Kesehatan Masyarakat

nurulia.adhitama@mhs.unsoed.ac.id¹, damairia.hayu.p@unsoed.ac.id²,
suryanto@unsoed.ac.id³

Background: Performance is the result of a person's work during a certain period compared to various possibilities that have been determined in advance and have been mutually agreed upon. Performance is measured based on quantity, quality, timeliness, work attitude, effectiveness, independence, and work commitment. This study aims to determine the effect of internal factors on a person's performance on guest contact employees of Hotel Horison Bekasi.

Methodology: This research was observational analytic using cross sectional approach. Population and sample in this research are 105 guest contact employees of Hotel Horison Bekasi. Research instrument was using a questionnaire. Data analysis using chi-square test and regression binary logistic.

Results: The influential variables are education level ($p=0,014$), tenure ($p=0,031$), length of service ($p=0,034$), work motivation ($p=0,006$), and work discipline ($p=0,010$). The variable has no effect are age ($p=1,000$), gender ($p=0,196$), work satisfaction ($p=0,683$), and work stress ($p=0,110$).

Conclusion: The most influence variable is work motivation with OR = 13,567.

Suggestion: Guest contact employees should be able to improve literacy on motivation or competence and take part in internal and external training. The hotel management should be able to create a safe and comfortable work environment, provide training and self-development, hold family gatherings, increase bonuses regularly, provide career path opportunities, and reinforce the reward and punishment system.

Keyword: Internal, performance, guest contact.