



**PENGARUH KEPEMIMPINAN SUPERVISOR *HOUSEKEEPING*  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI HOTEL AZZA by HORISON  
PALEMBANG**

**PROYEK AKHIR**

**APRILLY WULANDARI**

**211260006**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN  
FAKULTAS VOKASI  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2025**

**PENGARUH KEPEMIMPINAN SUPERVISOR *HOUSEKEEPING*  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI HOTEL AZZA by HORISON  
PALEMBANG**

**PROYEK AKHIR**



Disusun oleh :  
**Aprilly Wulandari**  
**211260006**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar D4 pada Program Studi  
Pengelolaan Perhotelan

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN  
FAKULTAS VOKASI  
UNIVERSITAS  
BINA DARMA PALEMBANG  
2025**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KEPEMIMPINAN SUPERVISOR *HOUSEKEEPING*  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI HOTEL AZZA by HORISON  
PALEMBANG**

**APRILLY WULANDARI  
211260006**

**PROYEK AKHIR**

**Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Terapan Pariwisata Pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan**

**Menyetujui,**


**Palembang, 23 September 2025**

**Program Studi Pengelolaan Perhotelan**

**Fakultas Vokasi**

**Universitas Bina Darma**

**Pembimbing**



**Nurvia Nathasya, S.E.,M.M.Par**

**Dekan,**

  
  
**Fakultas Vokasi**

**Prof. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom**

## HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI

Skripsi Judul : "PENGARUH KEPEMIMPINAN SUPERVISOR  
*HOUSEKEEPING* TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
DI HOTEL AZZA by HORIZON PALEMBANG"

Oleh "Aprilly Wulandari", Telah dipertahankan didepan penguji pada tanggal 28  
Agustus 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

### KOMISI PENGUJI

- |  |                   |                  |
|--|-------------------|------------------|
| 1. Nurvia Nathasya, S.E.,M.M.Par       | Ketua Penguji     | ( <i>taq</i> )   |
| 2. Margriet Puspa Dewi, M.M.Par        | Anggota Penguji 1 | ( <i>neu</i> )   |
| 3. Dr. Rizki Amaliyah, S.Psi.I.,M.A.Si | Anggota Penguji 2 | ( <i>Rizki</i> ) |

Palembang, 23 September 2025

Program Studi Pengelolaan Perhotelan

Fakultas Vokasi

Universitas Bina Darma

Ketua Program Studi



Margriet Puspa Dewi, M.M.Par

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aprilly Wulandari

NIM : 211260006

Dengan ini menyatakan :

1. Proyek akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau diperguruan tinggi lainnya;
2. Proyek akhir ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Di dalam proyek akhir ini tidak terdapat karya dan pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan kedalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia proyek akhir yang saya hasilkan ini dicek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah ke internet sehingga dapat diakses publik secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 15 September 2025

Yang membuat pernyataan,



Aprilly Wulandari  
211260006

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan supervisor *housekeeping* terhadap kinerja karyawan di Hotel Azza by Horison Palembang. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data di peroleh melalui penyebaran kuisioner kepada karyawan *housekeeping* dan dianalisis menggunakan regresi linier sederhana. Variabel independen adalah kepemimpinan supervisor *housekeeping*, variabel dependen adalah kinerja karyawan yang meliputi kuantitas, kualitas, ketepatan waktu, kerja sama serta inisiatif dan kreativitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan supervisor *housekeeping* berada pada kategori “sangat baik” dengan nilai 4,47 sedangkan kinerja karyawan berada pada kategori “baik” dengan nilai 4,18. Analisis regresi linier menghasilkan nilai koefisien 0,763 dengan signifikai 0,024 ( $<0,05$ ) yang merupakan kepemimpinan supervisor berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. semakin baik kepemimpinan supervisor *housekeeping*, maka semakin tinggi kinerja karyawan di Hotel Azza by Horison Palembang.

**Kata kunci : Kepemimpinan, Supervior *Housekeeping*, Kinerja Karyawan**

## ABSTRACT

*This study aims to determine the influence of housekeeping supervisor leadership on employee performance at Hotel Azza by Horison Palembang. This research employed a quantitative descriptive approach. Data were collected through questionnaires distributed to housekeeping employees and analyzed using simple linear regression. The independent variable is the leadership of the housekeeping supervisor, while the dependent variable is employee performance, which includes quantity, quality, punctuality, teamwork, initiative, and creativity. The results show that the housekeeping supervisor leadership is categorized as “Very Good” with an average score of 4.47, while employee performance is categorized as “Good” with an average score of 4.18. The regression analysis produced a coefficient of 0.763 with a significance level of 0.024 ( $<0.05$ ), indicating that supervisor leadership has a positive and significant effect on employee performance. Thus, the better the leadership of housekeeping supervisors, the higher the performance of employees at Hotel Azza by Horison Palembang.*

**Keywords : Leadership, Housekeeping Supervisor, Employee Performance**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

*“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah tetapi Allah berjanji bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”*

(Qs.Al-in syirah 5-6)

*“Tidak ada mimpi yang terlalu tinggi, tak ada mimpi yang patut diremehkan, lambungkan setinggi yang kau inginkan dan gapailah dengan selayaknya yang kau harapkan.”*

(Maudy Ayunda)

*“Bila esok nanti kau sudah lebih baik, jangan lupakan masa-masa sulitmu. Ceritakan kembali pada dunia, caramu merubah peluh jadi senyuman.”*

(Andmesh Kamaleng)

*“It will pass, everything you’ve gone through it will pass.”*

(Rachel venny)

### PERSEMBAHAN

“Tiada lembar paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Skripsi ini saya persembahkan sebagai tanda bukti kepada orang tua tercinta khususnya untuk ayahanda Alm M. Pendi dan ibunda Fera wati serta keluarga, sahabat, pasangan dan teman-teman yang selalu memberikan support dan doa untuk menyelesaikan skripsi ini.”

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### *CURICULUM VITAE*

**APRILLY WULANDARI, S. Tr.Par**

**Fresh Graduate, Hotel Management of Bina Darma University**

PALEMBANG, SOUTH SUMATERA - 088276319613 – [aprillywldri@gmail.com](mailto:aprillywldri@gmail.com)

#### **PERSONAL INFORMATION**

Date of Birth : April 01<sup>th</sup> 2002  
Adress : Palembang, Sumatera Selatan  
Nationality : Indonesia  
Material Status : Singel



#### **EDUCATION BACKGROUND**

2025 : Bina Darma University  
Faculty of Vokasi  
Hotel Management  
Bachelor of Tourism

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Segala puji syukur atas kehadiran Allah Yang Maha Kuasa karena telah memberikan kesempatan dan kemudahan kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “PENGARUH KEPEMIMPINAN *SUPERVISOR HOUSEKEEPING* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI HOTEL AZZA BY HORIZON PALEMBANG”. Ini tepat pada waktunya. Skripsi ini di tulis sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana diploma 4 dengan Jurusan Pengelolaan Perhotelan Falkutas Vokasi Universitas Bina Darma Palembang.

Dalam penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Kepada Allah yang maha Esa yang telah memberikan ridho dan selalu memberikan jalan untuk kelancaran dalam penyusunan skripsi ini.
2. Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd.,MM selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
3. Prof. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom selaku Dekan Falkutas Vokasi Universitas Bina Darma Palembang.
4. Margriet Puspa Dewi, M.M.Par selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
5. Lili Anggraini, S.Pd.,M.Par dan Nurvia Nathasya, S.E.,M.M.Par selaku Dosen Pembimbing. Terimakasih telah memberikan bimbingan, arahan, nasihat serta dukungan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
6. Margriet Puspa Dewi, M.M.Par dan Dr. Rizki Amaliyah, S.Psi.I.,M.A.Si selaku Dosen Penguji yang sudah memberikan saran dan masukan sehingga penulis dapat memperbaiki hasil skripsi menjadi lebih baik.
7. Seluruh dosen Program Studi Pengelolaan Perhotelan, yang telah memberikan ilmu, pengalaman, bimbingan, dan motivasi selama penulis menempuh pendidikan.

8. Kepada cinta pertama ku yaitu ayah tercinta, Bapak. Alm M. Pendi yang paling dirindukan terimakasih atas pengorbanan, kasih sayang, serta segala bentuk tanggung jawab untuk kehidupan yang telah diberikan semasa ayah hidup. Terimakasih telah menjadi alasan penulis untuk tetap semangat berjuang meraih gelar sarjana yang ayah impikan, walau berat sekali harus melewati kerasnya kehidupan tanpa didampingi sosok ayah, rasa iri dan rindu sering kali membuat terjatuh. Semoga ayah bangga dengan usaha dan perjuangan penulis selama ini dan bahagia di surganya Allah, amin.
9. Kepada surga ku ibu Fera Wati, terimakasih atas segala cinta, kasih sayang, doa dan pengorbanan yang tiada henti. Engkau adalah sosok yang selalu memberikan semangat di setiap langkahku, mendukungku tanpa henti dan menjadi pengganti sosok ayah untuk penulis. Semoga gelar sarjana ini bisa menjadi bukti dari usaha penulis untuk membalas segala kasih sayang dan kebaikan mu, I love you ibu.
10. Kepada kakak perempuan ku Irra Yulia Astuti dan kedua adikku M. Rafli dan Marga Dino Malaiki. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Kehadiran kalian memberi warna, semangat, dan alasan bagiku untuk terus berjuang. Semoga Tugas akhir ini juga bisa menjadi inspirasi bagi kalian untuk terus mengejar impian dan menggapai masa depan yang lebih baik.
11. Kepada keponakkan ku tercinta abang Azka, Gilang dan Syakila, terimakasih atas kelucuan-kelucuan kalian yang membuat penulis semangat dan selalu membuat penulis senang, sehingga penulis terus semangat untuk menyelesaikan skripsi ini sampai selesai.
12. Kepada keluarga besar ku Ujang Family yang tercinta terimakasih atas dukungan serta doa yang telah di berikan kepada penulis sampai selesainya skripsi ini.
13. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Tri Rahmad Hidayat yang selalu menemani dan menjadi support system penulis selama pengerjaan skripsi ini. Terimakasih telah mendengarkan keluh kesah, memberikan dukungan, semangat, tenaga, materi dan senantiasa sabar menghadapi mood penulis sampai proses selesainya skripsi ini, Semoga Allah membalas semua kebaikan mu.

14. Kepada Teman seangkatan tahun 2021 dan teman seperjuanganku Dwi Regita Aprillia dan Dhira Apsari. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, doa serta semangat yang telah diberikan. Tanpa kebersamaan dan canda tawa kalian, perjalanan dalam penyusunan skripsi ini tentu tidak akan menyenangkan dan sebermakna ini.
15. Dan terakhir kepada diriku sendiri Aprilly Wulandari terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih karna tetap memilih dan berusaha meyakinkan dirimu sampai dititik ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun masih tetap memilih menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Terima kasih karena memutuskan tidak menyerah walau sesulit apapun proses penyusunan skripsi, ini merupakan pencapaian yang patut di apresiasi untuk diri kita sendiri berbahagialah dan terus tumbuh dimanapun berada. Adapun kurang dan lebihnya diri ini mari merayakan diri sendiri.

Palembang, 16 September 2025

Aprilly Wulandari  
Nim : 211260006

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Rumusan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Masalah .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1 Pengertian Kepemimpinan .....	8
2.1.2 Fungsi Kepemimpinan .....	9
2.1.3 Tujuan Kepemimpinan .....	9
2.1.4 Indikator Kepemimpinan .....	10
2.1.5 Kinerja Karyawan .....	11
2.1.6 Indikator Kinerja .....	12
2.1.7 Hotel .....	13
2.1.8 Departmen Hotel .....	15
2.1.9 Standard Operasional Prosedur (SOP) .....	18
2.2 Penelitian Terdahulu .....	19
2.3 Kerangka Berfikir .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>24</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	24
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian .....	24
3.3 Jenis & Sumber Data .....	25
3.3.1 Jenis Penelitian .....	25
3.3.2 Sumber Data .....	25
3.4 Populasi dan Sempel .....	26

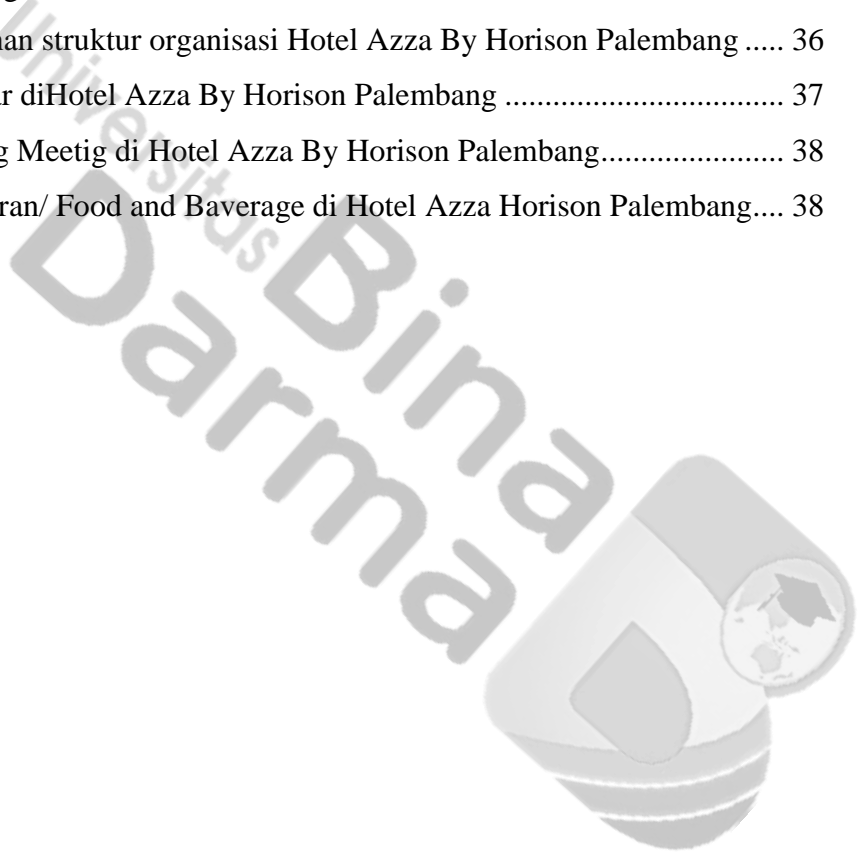
3.4.1	Populasi Penelitian .....	26
3.4.2	Sampel Penelitian .....	27
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.5.1	Kuesioner (Angket) .....	28
3.5.2	Skala Likert .....	28
3.5.3	Validitas & Reliabilitas .....	29
3.5.4	Variabel Penelitian .....	31
3.6	Teknik Analisis Data .....	33
3.6.1	Regresi Linier Sederhana .....	33
3.6.2	Uji T .....	34
3.7	Jadwal Penelitian .....	34
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	35
4.1.1	Gambar Umum Objek Penelitian .....	35
4.1.2	Lokasi Penelitian .....	39
4.1.3	Karakteristik Responden .....	39
4.1.4	Tabulasi Kuisisioner .....	41
4.1.5	Uji Validitas .....	44
4.1.6	Uji Reliabilitas .....	47
4.1.7	Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana.....	48
4.1.8	Uji Hipotesis .....	49
4.2	Hasil Pembahasan.....	50
4.2.1	Pengaruh Kepemimpinan dalam meningkatkan komunikasi yang efektif antara supervisor terhadap karyawan housekeeping di hotel.....	50
4.2.2	Pengaruh Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Pelatihan Kinerja (Skill Training) terhdap karyawan Housekeeping. ....	51
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>53</b>
5.1	Kesimpulan.....	53
5.2	Saran.....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>55</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>58</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 SOP Azza By Horison.....	19
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 3.1 Populasi Jumlah Karyawan Hotel Azza By Horison Palembang. ....	26
Tabel 3.2 Tabel Operasional Variabel .....	32
Tabel 3.3 Tabel Jadwal Penelitian .....	34
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	40
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Jabatan .....	40
Tabel 4.5 Hasil Tabulasi Variabel X.....	41
Tabel 4.6 Hasil Tabulasi Variabel Y.....	42
Tabel 4.7 Validitas Semua Variabel 1 .....	45
Tabel 4.8 Validitas Semua Variabel 2 .....	46
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Variabel Kepemimpinan Supervisor Housekeeping (X).....	47
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	47
Tabel 4.11 Hasil Output Regresi Linier Sederhana .....	48
Tabel 4.12 Hasil Output Uji T Parsial.....	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Statistik angka kunjungan wisatawan 3 tahun terakhir 2022-2024.....	1
Gambar 1.2 Guest Comment Hotel Azza By Horison Palembang di Traveloka. ....	5
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	23
Gambar 4.1 Susunan struktur organisasi Hotel Azza By Horison Palembang .....	36
Gambar 4.2 Kamar diHotel Azza By Horison Palembang .....	37
Gambar 4.3 Ruang Meetig di Hotel Azza By Horison Palembang.....	38
Gambar 4.4 Restoran/ Food and Baverage di Hotel Azza Horison Palembang....	38



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian .....	58
Lampiran 2 Kuisisioner .....	61
Lampiran 3 Hasil Analisis Spss .....	65
Lampiran 4 SOP Hotel Azza by Horison Palembang .....	70
Lampiran 5 Dokumentasi Selama Meneliti.....	72
Lampiran 6 Permohonan Judul .....	73
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian.....	74
Lampiran 8 Surat Balasan Hotel .....	75
Lampiran 9 Sk Pembimbing .....	76
Lampiran 10 Lembar Konsultasi 1 .....	77
Lampiran 11 Lembar Konsultasi 2.....	78
Lampiran 12 Formulir Perbaikan 1 .....	81
Lampiran 13 Formulir Perbaikan 2 .....	82
Lampiran 14 Turnitin .....	81
Lampiran 15 Surat Keterangan Lulus Kompre .....	82
Lampiran 16 Formulir Kelayakan Penjilidan.....	83