



Pengaruh *Self-efficacy* dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Quest Hotel Kuta Bali

I Kadek Riski Adi Saputra^{1*}, Ni Wayan Mekarini², Endrayani³

¹⁻³Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Fakultas Bisnis, Pariwisata dan Pendidikan,
Universitas Triatma Mulya, Indonesia

*Penulis Korespondensi: riskyadiii51@gmail.com¹

Abstract. *This study is motivated by the importance of employee performance as a strategic factor in maintaining service quality in the hospitality industry, especially city hotels such as Quest Hotel Kuta, which face the challenges of performance variation and guest complaints related to service. This research is based on Bandura's Self-efficacy theory, Sedarmayanti's work environment concept, and Mangkunegara's employee performance theory, which are integrated into a conceptual framework to examine the influence of Self-efficacy and work environment on employee performance. The approach used is quantitative with a causal associative design, using a population of 43 employees at Quest Hotel Kuta who were taken through a total sampling technique. Using SPSS, instrument testing, classical assumption testing, multiple linear regression, correlation, t-test, F-test, and coefficient of determination were carried out. Primary data were collected through a Likert scale questionnaire and supplemented by observations, interviews, and documentation studies. The research shows that the work environment and employee Self-efficacy have a positive and substantial influence on performance, and these two factors interact strongly to influence the level of employee determination. Efforts to improve staff performance at Quest Hotel Kuta are centered on increasing Self-efficacy and improving the work environment.*

Keywords: *Employee Performance; Hospitality Industry; Quest Hotel Kuta; Self-efficacy; Work Environment.*

Abstrak Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kinerja karyawan sebagai faktor strategis dalam menjaga kualitas layanan pada industri perhotelan, khususnya *city hotel* seperti di Quest Hotel Kuta yang menghadapi tantangan variasi kinerja dan keluhan tamu terkait pelayanan. Penelitian ini berlandaskan teori *Self-efficacy* (Bandura, 1997) konsep lingkungan kerja (Sedarmayanti, 2017) serta teori kinerja karyawan (Mangkunegara, 2017) yang diintegrasikan dalam kerangka konseptual untuk menguji pengaruh *Self-efficacy* dan lingkungan kerja pada kinerja karyawan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif kausal dengan populasi seluruh karyawan Quest Hotel Kuta yang berjumlah 43 orang dengan sampling jenuh. Analisis menggunakan bantuan SPSS dengan tahapan pengujian instrumen, pengujian asumsi klasik, regresi linier berganda, korelasi, uji-t, uji-F, dan koefisien determinasi. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dan dilengkapi dengan observasi, wawancara, serta studi dokumentasi. Penelitian menyimpulkan lingkungan kerja dan *Self-efficacy* karyawan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, dan kedua faktor ini berinteraksi kuat untuk memengaruhi tingkat tekad karyawan. Upaya untuk meningkatkan kinerja staf di Quest Hotel Kuta berpusat pada peningkatan *Self-efficacy* dan peningkatan lingkungan kerja.

Kata kunci: Kinerja Karyawan; Lingkungan Kerja; Perhotelan; Quest Hotel Kuta; *Self-efficacy*.

1. LATAR BELAKANG

Sektor pariwisata berperan sebagai motor utama dalam penggerak ekonomi nasional, memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan devisa, membuka peluang kerja, serta menstimulasi pertumbuhan industri pendukung seperti transportasi, perhotelan, dan usaha kuliner. Bali, sebagai salah satu ikon wisata internasional Indonesia, memberikan dampak signifikan bagi perekonomian negara lewat keunggulan budaya, panorama alam yang mempesona, dan standar layanan yang berkualitas. Dalam penyelenggaraan industri pariwisata, Baik infrastruktur fisik maupun kualitas orang-orang yang bekerja di dalamnya memiliki dampak signifikan pada produk akhir dalam hal kualitas layanan. Akibatnya, pencapaian

kinerja karyawan menjadi aspek strategis yang harus diutamakan oleh setiap institusi di sektor hospitality.

Tamu dan pengunjung yang menginap di hotel menjadi fokus bisnis yang dikelola secara profesional dan berupaya memberikan layanan prima (Noviastuti & Cahyadi, 2020). Hotel menjadi perusahaan yang dijalankan secara komersial yang menyediakan penginapan, makanan dan minuman, beserta layanan publik lainnya dengan sebagian atau seluruh fasilitasnya (Sanjaya, 2022). Definisi hotel sebagaimana diberikan oleh Larasati (2016) mencakup setiap perusahaan yang menawarkan penginapan, makanan dan minuman, beserta layanan lainnya kepada pelanggannya. Terdapat banyak jenis hotel yang berbeda. Beberapa contohnya adalah hotel resor, hotel seni, hotel bisnis, dan hotel kota. Jadi hotel dapat disimpulkan sebagai ruang hidup sementara yang dirancang untuk menghubungkan kebutuhan dasar manusia akan istirahat dengan pengalaman yang bernilai ekonomi, sosial, dan emosional.

Salah satu contoh akomodasi berbentuk *city hotel* di Bali adalah Quest Hotel Kuta yang berlokasi di Jalan Kediri Nomor 9, Tuban, Kecamatan. Kuta, Kabupaten Badung, Bali. Quest Hotel Kuta adalah hotel berbintang 3 berkonsep keluarga dan bisnis, dikelola oleh Archipelago International dengan desain modern, sederhana, dan nyaman. Hotel ini menghadapi tantangan nyata dalam mempertahankan konsistensi kinerja karyawannya. Tantangan ini semakin kompleks di tengah fluktuasi jumlah tamu yang tidak menentu (Butarbutar, 2025). Berdasarkan observasi awal teridentifikasi adanya variasi kinerja antar departemen yang cukup signifikan. Fenomena ini ditunjukkan dengan hanya sebagian karyawan yang mempertahankan tingkat produktivitas dan motivasi yang tinggi, sementara sebagian lainnya justru menunjukkan gejala penurunan semangat kerja. Penurunan semangat karyawan dalam melayani tamu tercermin dari keluhan tamu yang mengindikasikan kekecewaan (Fadilla, 2024). Di samping itu, pola yang tidak konsisten itu timbul dari pengaruh faktor-faktor internal (berasal dari dalam diri individu) dengan eksternal (berasal dari lingkungan kerja) yang bisa memengaruhi performa kinerja karyawan di Quest Hotel Kuta.

Kemampuan untuk melakukan pekerjaan secara tepat waktu dan efektif merupakan komponen kunci dari kinerja karyawan. Isu-isu seperti kepuasan kerja, efikasi diri, dan tingkat kehadiran, sebagaimana dinyatakan oleh (Pratomo, 2022), diyakini berdampak pada kinerja ini. Sektor perhotelan sangat mengutamakan penyediaan layanan berkualitas tinggi, akibatnya sangat penting agar memahami karakteristik ini dengan baik dalam hal manajemen sumber daya manusia. Tingkat kehadiran secara baik atau tingkat absensi yang rendah berkaitan dengan kinerja yang lebih tinggi, sedangkan ketidakhadiran karyawan menurunkan produktivitas (Rahmatunnisa et al., 2025). Berdasarkan observasi peneliti merujuk pada ulasan

dari tamu yang bersumber dari *Google* dan *online travel agent* yaitu *Booking.com* menyatakan bahwa kinerja karyawan di Quest Hotel Kuta yang menyangkut tingkat kepercayaan diri individu dalam memberikan pelayanan kepada tamu dan kualitas hasil kerja karyawan. Temuan ini memperkuat pentingnya analisis lebih lanjut terkait sejumlah penyebab yang berdampak pada kinerja karyawan hotel, sehingga dapat dijadikan dasar dalam perumusan strategi peningkatan kinerja secara berkelanjutan.

Dari perspektif psikologis, aspek internal yang diyakini memiliki pengaruh pada kinerja karyawan yakni *Self-efficacy*, yaitu tingkat perasaan seseorang yang mempercayai kemampuannya sendiri ketika mengorganisir kemudian melaksanakan aksi yang dibutuhkan dalam mewujudkan tujuan atau menyelesaikan tugas-tugas tertentu (Bandura, 1997). Konsep ini diperkuat oleh Locke & Latham (2002) menjelaskan keyakinan individu terhadap kemampuan dirinya memiliki hubungan yang signifikan dengan penetapan tujuan dan pencapaian performa yang optimal. Hasil pengamatan peneliti menemukan bahwa adanya ulasan negatif yang menerangkan proses check in yang lama dan pelayanan yang buruk. Berdasarkan wawancara peneliti dengan *Front Office Manager* dan *Food & Beverage Service Supervisor* menunjukkan bahwa adanya ketidakpercayaan individu tersebut terhadap kemampuannya dalam berbahasa asing, terkecuali berbahasa Inggris. Hal tersebut menyebabkan ketidakpercayaan diri individu dalam berkomunikasi dengan tamu.

Meskipun demikian, kinerja seorang individu tidak hanya ditentukan oleh faktor internal semata, khususnya *Self-efficacy*. Menurut Sedarmayanti (2017) Kondisi tempat kerja sangat penting karena berdampak pada kesehatan pekerja, baik fisik maupun mental (Danisa & Komari, 2023). Dengan adanya tempat kerja yang menyenangkan, pekerja akan mampu rileks dan fokus pada tugas yang sedang dikerjakan, sehingga meningkatkan produktivitas (Rahmatunnisa et al., 2025). Sementara itu, jika tidak dikelola sebagaimana mestinya sehingga menciptakan kondisi bekerja menyenangkan dan memberi kontribusi pada kinerja karyawan, lingkungan kerja fisik dapat menyebabkan penurunan kinerja (Maisarah & Sumarni, 2021).

Berdasarkan hasil observasi di Quest Hotel Kuta teridentifikasi adanya fenomena kesenjangan komunikasi dan koordinasi antar departemen yang signifikan, kondisi fisik tempat kerja, dan fasilitas kerja. *Departemen Front Office, Housekeeping, dan Food & Beverage Service* sering mengalami miskomunikasi dalam hal penyediaan kamar dan pelayanan, hal serupa juga terjadi, dimana ketidaksiharasan antara bawahan dan pimpinan karena arah pemikiran, cara kerja, dan ekspektasi keduanya kerap tidak seiring sehingga memicu miskomunikasi. Hal ini dibuktikan dengan adanya keluhan tamu yang menunggu karena ketidaksesuaian waktu yang dijanjikan dalam menyediakan kamar, keluhan tamu karena

tingkat kebisingan yang tinggi, dan beberapa peralatan pendukung kerja karyawan sudah usang dan sering mengalami gangguan yang bisa mempengaruhi kenyamanan dan efektivitas kerja karyawan.

Merujuk uraian analitis tersebut, penelitian ini bertujuan melakukan kajian komprehensif terkait pengaruh *Self-efficacy* bersama lingkungan kerja pada kinerja karyawan di Quest Hotel Kuta. Penelitian-penelitian sebelumnya di industri perhotelan Indonesia cenderung berfokus pada variabel lain dalam menjelaskan kinerja karyawan. Pratomo (2022) meneliti judul “Pengaruh *Self-efficacy* terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan di Hotel MaxOne Dharmahusada Surabaya”, namun belum mengeksplorasi aspek lingkungan kerja. Dewi et al. (2024) mengkaji judul “Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Hotel PRL”, tetapi tidak memasukkan dimensi *Self-efficacy*. Sedangkan Nirmala et al. (2025) meneliti judul “Pengaruh *self efficacy* dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di adiwana svarga loka ubud”, namun penelitian ini belum dilakukan dalam konteks *city hotel*. Dengan demikian, ditemukan kesenjangan penelitian (*research gap*) secara jelas, di mana peran *Self-efficacy* mencakup kepercayaan diri individu dalam melaksanakan tindakan serta lingkungan bekerja yang mendukung kenyamanan dan efektivitas kinerja karyawan masih terbatas, khususnya dalam konteks *city hotel* seperti Quest Hotel Kuta.

Studi ini diharapkan mampu menyediakan wawasan teoritis dan praktis baru mengenai elemen-elemen yang memengaruhi kinerja pekerja perhotelan. Bagi bisnis seperti Quest Hotel Kuta dan bisnis lain di sektor perhotelan, hasil studi ini dapat membantu dalam menciptakan inisiatif pengembangan sumber daya manusia yang relevan dan sukses, seperti merancang program pelatihan dan coaching untuk peningkatan *Self-efficacy* karyawan serta merumuskan kebijakan perbaikan lingkungan kerja yang mendukung kolaborasi, kesejahteraan, serta keterikatan (*engagement*) karyawan yang mengarah pada peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan. Secara teoritis, studi ini berkontribusi kepada literatur terkait manajemen SDM melalui mengintegrasikan dimensi lingkungan kerja sebagai variabel independen yang terpisah dari *Self-efficacy* dalam model kinerja karyawan.

2. KAJIAN TEORITIS

Self-efficacy

Anggapan bahwa seseorang dapat merencanakan dan melaksanakan langkah-langkah untuk mencapai tujuan atau tugas tertentu memengaruhi sikap, emosi, dan perilaku seseorang ketika dihadapkan dengan hambatan; keyakinan ini dikenal sebagai *Self-efficacy*. Bandura (1997) menjelaskan *Self-efficacy* yakni "sejauh mana individu percaya pada kapasitasnya

sendiri untuk merencanakan dan melaksanakan aktivitas yang akan menghasilkan hasil yang diinginkan," atau sejauh mana individu percaya pada kemampuannya sendiri untuk mengarahkan dan memengaruhi peristiwa yang terjadi dalam hidupnya (Lianto, 2019). Jadi *Self-efficacy* dapat dipahami sebagai seberapa jauh seseorang merasa mampu mengubah niat menjadi tindakan nyata secara konsisten dalam berbagai situasi, bukan sekadar percaya diri secara umum. Ini mencakup keyakinan bahwa dirinya sanggup merencanakan langkah, mengatasi hambatan, dan menyesuaikan strategi ketika menghadapi perubahan atau tekanan, sehingga tetap dapat melaksanakan tujuan yang ditetapkan. Dengan demikian, *Self-efficacy* berfungsi sebagai filter psikologis yang menentukan apakah seseorang melihat tugas sebagai tantangan yang bisa diupayakan atau sebagai beban yang cenderung dihindari.

Lingkungan Kerja

Segala hal berwujud fisik ataupun nonfisik yang dialami karyawan di tempat kerja, dan bagaimana hal itu memengaruhi kinerja mereka, secara kolektif dikenal sebagai lingkungan kerja (Sedarmayanti, 2017). Selain elemen fisik yang jelas seperti tata letak bangunan, pencahayaan, suhu, kebersihan, dan tingkat kebisingan, ada juga hal-hal yang tidak berwujud seperti dinamika antar rekan kerja, gaya manajemen, dan budaya perusahaan (Gunawan et al., 2024). Pekerja akan lebih termotivasi, antusias, serta produktif ketika mereka merasakan keamanan, nyaman, serta merasa diterima di tempat bekerja mereka. Sebaliknya, lingkungan yang bising, tidak rapi, penuh konflik, dan kurang dukungan sosial dapat menurunkan konsentrasi, menambah stres, dan akhirnya mengurangi kinerja karyawan.

Kinerja Karyawan

Secara umum, kinerja adalah produk akhir ataupun tingkat kesuksesan seorang karyawan dalam menyelesaikan tugasnya mengikuti pedoman standar, tujuan, ataupun kriteria organisasi yang sudah ditetapkan. Kuantitas dan kualitas pekerjaan, serta penyelesaian tugas, semuanya merupakan faktor yang masuk dalam evaluasi kinerja. Evaluasi kinerja tidak hanya dapat dilakukan dengan melihat produk akhir, tetapi juga dengan melihat prosedur dan perilaku yang menunjukkan seberapa berdedikasi dan proaktif seorang karyawan. Istilah ini didefinisikan sebagai "hasil yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tanggung jawab yang diberikan sesuai dengan kebijakan dan prosedur organisasi" (Fransiska & Tupti, 2020; Mangkunegara, 2017). Konsep ini menekankan bahwa performa tidak hanya diukur dari seberapa banyak pekerjaan terselesaikan, tetapi juga seberapa baik mutu hasil kerja tersebut. Kinerja dipandang sebagai cerminan kemampuan, keterampilan, dan kesungguhan pegawai ketika mempergunakan sumber daya yang tersedia dalam mewujudkan tujuan organisasi. Jadi Kinerja karyawan pada hakikatnya merupakan refleksi dinamis dari sejauh mana potensi

individu, kualitas lingkungan kerja, dan arah kebijakan organisasi saling berpadu membentuk hasil kerja yang bernilai. Kinerja bukan hanya dievaluasi melalui capaian target kuantitatif, namun juga dari kontribusi kreatif, kemampuan kolaborasi, dan ketahanan menghadapi perubahan.

Dengan demikian, dapat dirumuskan tiga hipotesis yakni (H1) *Self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Quest Hotel Kuta, Bali; (H2) Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Quest Hotel Kuta, Bali, dan (H3) *Self-efficacy* dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Quest Hotel Kuta, Bali.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian mengikuti alur pikir kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Tujuan utamanya adalah agar meninjau seberapa berdampak lingkungan kerja dengan rasa *Self-efficacy* karyawan terhadap produktivitas. Sugiyono (2018) menjelaskan tujuan studi asosiatif kausal adalah untuk membangun hubungan antara banyak variabel sehingga dapat menjelaskan, memprediksi, dan mengelola suatu fenomena berdasarkan hubungan kausal. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan Quest Hotel Kuta yang berjumlah 43 orang dan semuanya dijadikan sampling atau menggunakan teknik sampling jenuh. Data dikumpulkan dengan 4 teknik pengumpulan data yakni kuesioner, observasi, wawancara, serta sudi dokumentasi.

Tahapan awal analisis dimulai dengan pengujian validitas dan reliabilitas agar menjamin bahwa kuesioner mampu mengukur variabel yang dibutuhkan dan secara konsisten dan memberikan temuan (Ghozali, 2019). Analisis deskriptif dipergunakan dalam mendeskripsikan gambaran data secara karakteristik. Analisis regresi linier berganda merupakan dasar untuk menjawab permasalahan penelitian ini. Untuk estimasi yang andal dan objektif, pengujian asumsi klasik dilakukan baik pengujian normalitas, heteroskedastisitas, dan multikolinearitas. Penelitian ini mempergunakan regresi linier berganda sebagai metode analisis utama ketika melakukan uji-t parsial, uji-f simultan, serta koefisien determinasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Analisis deskriptif dimaksudkan untuk memberikan gambaran umum tentang demografi responden mencakup jenis kelamin, usia, serta masa kerja. Karakteristik responden yang ditampilkan pada tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Karakteristik Responden.

Karakteristik	Jumlah	Presentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	27	0,63%
Perempuan	16	0,37%
Total	43	100%
Usia		
<25Tahun	25	0,58%
25 – 35 tahun	11	0,26%
36 – 45 tahun	7	0,16%
> 45 tahun	0	0,00%
Total	43	100%
Masa Kerja		
< 1 tahun	2	0,04%
1 – 3 tahun	30	0,70%
4 – 6 tahun	5	0,12%
> 6 tahun	6	0,14%
Total	43	100%

Merujuk pada tabel tersebut bisa dijelaskan yakni jenis kelamin responden terbanyak di Quest Hotel Kuta adalah laki-laki yaitu 27 responden (0,63%), sementara responden perempuan berjumlah 16 responden (0,37%). Jadi, karyawan laki-laki lebih mendominasi dalam menyelesaikan pekerjaan di Quest Hotel Kuta. Usia responden di Quest Hotel Kuta didominasi oleh karyawan berusia < 25 tahun sejumlah 25 orang (0,58%), diikuti kelompok usia 25–35 tahun sejumlah 11 orang (0,26%) dan 36–45 tahun sejumlah 7 orang (0,16%). Lebih dari setengah responden di Quest Hotel Kuta mempunyai masa kerja 1–3 tahun yaitu sebanyak 30 orang dengan presentase 0,70%, 6 orang dengan masa kerja >6 tahun (0,14%), 5 orang dengan masa kerja 4–6 tahun (0,12%), dan 2 orang dengan masa kerja 1 tahun atau kurang (0,04%).

Tabel 2. Hasil Pengujian Validitas.

Variabel	Item	R hitung	R tabel	Keterangan
<i>Self-efficacy</i>	X1.1	0.939	0.304	Valid
	X1.2	0.936		Valid
	X1.3	0.953		Valid
	X1.4	0.917		Valid
Lingkungan Kerja	X2.1	0.913	0.304	Valid
	X2.2	0.950		Valid
	X2.3	0.971		Valid
	X2.4	0.943		Valid
	X2.5	0.978		Valid
	X2.6	0.963		Valid
	X2.7	0.985		Valid
	X2.8	0.981		Valid
	X2.9	0.953		Valid
	X2.10	0.925		Valid

	X2.11	0.965		Valid
	Y1	0.977		Valid
	Y2	0.962		Valid
Kinerja Karyawan	Y3	0.965	0.304	Valid
	Y4	0.929		Valid
	Y5	0.966		Valid

Uji validitas, yang dilakukan menggunakan program SPSS, dijelaskan keseluruhan item pernyataan pada variabel *Self-efficacy*, Lingkungan Kerja, serta Kinerja Karyawan mempunyai nilai *r* hitung melebihi nilai *r* tabel senilai 0,304 pada taraf signifikansi 0,05. Kondisi tersebut diamati melalui total 43 responden (*df* = 41). Singkatnya, keseluruhan item tersebut valid dikarenakan mengukur konstruk target dengan tepat.

Tabel 3. Hasil Pengujian Reliabilitas.

Variabel	Cronbach Alpha	Standar	Keterangan
<i>Self-efficacy</i>	0.952	0.600	Reliabel
Lingkungan Klerja	0.991	0.600	Reliabel
Kinerja Karyawan	0.979	0.600	Reliabel

Temuan ini memperlihatkan variabel penelitian tersebut dapat diandalkan, dengan nilai Alpha Cronbach yang melebihi nilai 0,6. Akibatnya, dijelaskan instrumen penelitian tersebut dinilai konsisten dan sesuai dalam menjalankan tahapan analisis data lebih lanjutnya.

Tabel 4. Hasil Pengujian Normalitas.

Keterangan	Sub-Keterangan	Unstandardized Residual
N		43
<i>Normal Parameters</i>	<i>Mean</i>	0,0000000
	<i>Std. Deviation</i>	1,61284738
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	0,101
	<i>Positive</i>	0,101
	<i>Negative</i>	-0,079
<i>Test Statistic</i>		0,101

Berdasarkan pengujian normalitas mempergunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) berbantuan program SPSS, nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* 0,200 pada jumlah sampel (N) sebanyak 43 responden. Dikarenakan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* 0,200 > 0,05, akibatnya bisa dijelaskan data residual dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Tabel 5. Hasil Pengujian Multikolinearitas.

Variabel Independen	Tolerance	VIF
<i>Self-efficacy</i> (X1)	0,901	1,110
Lingkungan Kerja (X2)	0,901	1,110

Dikarenakan keseluruhan variabel independen menghasilkan nilai *Tolerance* melebihi nilai 0,10 serta nilai VIF yang tidak mencapai 10, akibatnya bisa dijelaskan pada pengujian ini model regresi tidak ditemukan permasalahan multikolinearitas.

Tabel 6. Hasil Pengujian Heteroskedastisitas.

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Keterangan
(Constant)	1,384	0,849		1,630	0,111	-
<i>Self-efficacy</i> (X1)	0,051	0,090	0,093	0,572	0,569	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Lingkungan Kerja (X2)	-	0,022	-0,220	-1,370	0,179	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Dikarenakan keseluruhan variabel mempunyai nilai signifikansi melebihi nilai 0,05 ($0,569 > 0,05$ dan $0,179 > 0,05$), akibatnya bisa dijelaskan model regresi pada pengujian ini tidak ditemukan gejala heteroskedastisitas.

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.

Model	B	Std. Error	Beta (Std.)	t Hitung	Sig.
(Constant)	6,748	1,746		3,865	0,000
<i>Self-efficacy</i> (X1)	0,477	0,163	0,378	2,922	0,006
Lingkungan Kerja (X2)	0,117	0,056	0,269	2,077	0,044

Persamaan regresi berikut diperoleh dari hasil analisis regresi linier berganda yang dijalankan mempergunakan program SPSS:

$$Y = 6,748 + 0,477X_1 + 0,117X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel Terikat (kinerja karyawan)

X1 = variabel bebas (*Self-efficacy*)

X2 = variabel bebas (lingkungan kerja)

Dalam meninjau apakah setiap variabel independen (parsial) memberi dampak pada variabel dependen secara signifikan, dijalankan uji t. Ketika nilai signifikansi (Sig.) $< 0,05$ bermakna ditemukan pengaruh signifikan variabel independen terhadap variabel dependen dan sebaliknya.

Tabel 8. Hasil Uji t Parsial.

Variabel	t Hitung	t Tabel	Sig.	Keputusan
<i>Self-efficacy</i> (X1)	2,922	2,021	0,006	Hipotesis Diterima
Lingkungan Kerja (X2)	2,077	2,021	0,044	Hipotesis Diterima

Variabel *Self-efficacy* mempunyai nilai t hitung $> t$ tabel ($2,922 > 2,021$) serta nilai signifikansi (Sig.) 0,006. Dikarenakan nilai signifikansi tidak melebihi 0,05 ($0,006 < 0,05$) maka diterimalah hipotesis pertama yakni ditemukan pengaruh positif signifikan *Self-efficacy* kepada Kinerja Karyawan. Selanjutnya, variabel Lingkungan Kerja mempunyai nilai t hitung $> t$ tabel ($2,077 > 2,021$) serta nilai signifikansi (Sig.) 0,044. Dikarenakan nilai signifikansi

tidak melebihi 0,05 ($0,006 < 0,05$) maka diterimalah hipotesis kedua yakni ditemukan pengaruh positif signifikan Lingkungan Kerja kepada Kinerja Karyawan.

Tabel 9. Hasil Uji F Simultan.

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F Hitung	Sig.
<i>Regression</i>	48,353	2	24,177	9,254	< 0,001
<i>Residual</i>	104,530	40	2,613		
Total	152,884	42			

Kinerja karyawan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh *Self-efficacy* dan lingkungan kerja, sebagaimana ditunjukkan oleh Sig. 0,001 < 0,05. Maknanya, variasi dalam kinerja karyawan mampu dijelaskan oleh efek gabungan dari kedua variabel independen tersebut. Akibatnya, diyakini baik lingkungan kerja maupun *Self-efficacy* karyawan memengaruhi kinerja.

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi.

Model	R	R Square (R²)	Adjusted R Square	Std. Error of Estimate
1	0,562	0,316	0,282	1,616

Tabel *Model Summary* memperlihatkan temuan analisis regresi linier berganda, yang menghasilkan nilai koefisien korelasi (R) senilai 0,562. Kinerja karyawan dipengaruhi secara moderat oleh variabel efikasi diri dan lingkungan kerja, menurut nilai ini. Nilai R-Square yang dihitung adalah 0,316, yang setara dengan 31,6%. Pernyataan tersebut memperlihatkan kombinasi *Self-efficacy* bersama lingkungan kerja menjelaskan 31,6% varians dalam kinerja karyawan. Namun, sisanya 68,4% disebabkan oleh faktor-faktor yang tidak dipertimbangkan dalam pendekatan penelitian studi ini. Lebih lanjut, setelah memperhitungkan jumlah variabel independen dan sampel, nilai *Adjusted R Square* senilai 0,282 mengindikasikan variabel *Self-efficacy* bersama lingkungan kerja memiliki kemampuan 28,2% untuk menjelaskan Kinerja Karyawan.

Pembahasan

Pengaruh Self-efficacy terhadap kinerja karyawan di Quest Hotel Kuta.

Temuan analisis memperlihatkan *Self-efficacy* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di Quest Hotel Kuta, Bali. Secara konseptual, *Self-efficacy* menggambarkan mereka mempunyai keyakinan pada kemampuan diri sendiri untuk mencapai tujuan dan mengatasi hambatan di tempat kerja. Ketika mempunyai tingginya tingkat *Self-efficacy* berakibat akan mendorong karyawan lebih mempercayai dirinya, berani mengambil tanggung jawab, tetap optimis ketika dihadapkan kesulitan, serta mampu menjaga konsistensi performa kerja.

Dalam konteks industri perhotelan, seperti di Quest Hotel Kuta, Bali, pelayanan cepat, tepat, serta ramah diharapkan dari seluruh karyawan. *Self-efficacy* menjadi modal psikologis yang sangatlah krusial dikarenakan karyawan yang yakin terhadap kemampuannya akan lebih

mampu menangani keluhan tamu, menyelesaikan pekerjaan dengan standar pelayanan yang tinggi, serta bekerja secara mandiri tanpa ketergantungan berlebihan pada atasan.

Temuan ini diperkuat melalui temuan Darmawan et al. (2021), yang mengamati *Self-efficacy* secara signifikan dan positif mempengaruhi kinerja karyawan di Java Heritage Hotel Purwokerto. Menurut penelitian tersebut, pekerja yang memiliki kepercayaan diri tinggi menunjukkan kinerja yang lebih baik. Hasil positif yang konsisten seperti ini memperkuat gagasan bahwa *Self-efficacy* merupakan komponen internal yang mendorong pengembangan kinerja, terutama di industri jasa dan perhotelan. Akibatnya, bisa dimaknai peningkatan *Self-efficacy* karyawan di Quest Hotel Kuta, Bali akan mendorong peningkatan kualitas kerja, produktivitas, serta profesionalisme dalam memberikan pelayanan.

Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Quest Hotel Kuta.

Kinerja karyawan dipengaruhi secara positif oleh lingkungan kerja di Quest Hotel Kuta, Bali, menurut penelitian. Selain elemen fisik yang jelas seperti tempat kerja yang terang, bersih, dan nyaman, ada juga hal-hal yang tidak berwujud seperti hubungan antar karyawan, kemudahan berkomunikasi dengan manajemen, dan suasana kantor secara keseluruhan.

Semangat dan produktivitas karyawan dapat meningkat berkat tempat kerja yang damai dan ramah. Suasana kerja yang positif mendorong kinerja optimal, mengurangi stres, dan meningkatkan semangat untuk melayani tamu dalam bisnis perhotelan, yang mengutamakan pemberian layanan yang luar biasa.

Temuan ini memperkuat temuan Armansyah (2024), dengan memperlihatkan lingkungan kerja memberi dampak substansial kepada kinerja karyawan di PT. X, Cabang Semarang. Kinerja karyawan berkorelasi positif dengan kualitas tempat kerja, menurut penelitian ini. Akibatnya, lingkungan kerja yang positif dapat meningkatkan produktivitas tanpa perlu motivasi intrinsik.

Risma & Nurhayaty (2025) menemukan lingkungan kerja di Asia Toserba Plaza Tasikmalaya memengaruhi kinerja karyawan. Relevansi tempat kerja sebagai komponen penting dalam meningkatkan kualitas kinerja diperkuat oleh konsistensi hasil dari banyak penelitian ini. Dengan demikian, jelas bahwa tim manajemen di Quest Hotel Kuta, Bali, memiliki tanggung jawab berkelanjutan untuk meningkatkan fasilitas fisik dan suasana organisasi tempat kerja guna menjamin bahwa kinerja karyawan terus membaik.

Pengaruh Self-efficacy dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan di Quest Hotel Kuta.

Analisis data memperlihatkan kinerja karyawan bukan hanya dipengaruhi oleh keyakinan diri (faktor internal), namun lingkungan kerja (faktor eksternal) juga berperan. Tingginya *Self-*

efficacy tanpa didukung lingkungan kerja secara kondusif mampu menghambat potensi karyawan. Sebaliknya, lingkungan kerja yang baik tanpa adanya keyakinan diri dari karyawan juga tidak akan menghasilkan kinerja yang maksimal. Akibatnya, kombinasi antara faktor psikologis individu dan kondisi lingkungan organisasi menjadi kunci dalam menciptakan kinerja yang optimal.

Hasil tersebut sependapat melalui penelitian Risma & Nurhayaty (2025) dengan menjelaskan kinerja karyawan dipengaruhi *Self-efficacy* dan lingkungan kerja secara bersama-sama. Kesamaan variabel dalam penelitian tersebut memperkuat bahwa kedua faktor ini memiliki keterkaitan yang saling melengkapi dalam meningkatkan performa kerja.

Dalam konteks Quest Hotel Kuta, Bali, manajemen perlu memperhatikan dua aspek ini secara seimbang. Upaya peningkatan kinerja tidak cukup hanya dengan memperbaiki fasilitas kerja, tetapi juga perlu disertai dengan pengembangan kapasitas dan kepercayaan diri karyawan melalui pelatihan, *coaching*, maupun pemberian kesempatan untuk berkembang. Akibatnya, dijelaskan jika peningkatan kinerja karyawan di Quest Hotel Kuta, Bali akan lebih optimal apabila perusahaan mampu membangun *Self-efficacy* karyawan sekaligus mewujudkan lingkungan kerja yang kondusif dan suportif.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan *Self-efficacy* dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Quest Hotel Kuta, Bali. *Self-efficacy* mempunyai pengaruh lebih kuat dibandingkan lingkungan kerja, memperlihatkan keyakinan individu dalam menyelesaikan tugas menjadi faktor utama peningkatan kinerja. Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan dengan kontribusi senilai 31,6%, sementara 68,4% dipengaruhi faktor lainnya di luar model. Pernyataan tersebut menegaskan kinerja karyawan ialah hasil interaksi faktor internal dengan eksternal, dengan *Self-efficacy* sebagai determinan dominan.

Berdasarkan temuan tersebut, manajemen disarankan untuk memprioritaskan pengembangan *Self-efficacy* melalui pelatihan, *coaching*, pemberian motivasi, serta kepercayaan dalam pengambilan tanggung jawab. Lebih lanjut, dalam membangun tempat kerja produktif serta menyenangkan, sangatlah penting dalam memperbaiki aspek fisik dan non-fisik tempat kerja. Dalam menghasilkan pemahaman yang lebih lengkap serta detail, peneliti di masa mendatang sebaiknya menggunakan pendekatan metodologi kualitatif atau campuran, meningkatkan ukuran sampel, dan menyertakan variabel tambahan seperti budaya organisasi, kepemimpinan, remunerasi, dan motivasi.

DAFTAR REFERENSI

- Armansyah. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT HPA Tanjungpinang. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (JIMBis)*, 3(1), 81–93. <https://doi.org/10.24034/jimbis.v3i1.6580>
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The Exercise of Control*. W.H. Freeman and Company.
- Butarbutar, R. (2025). Mapping the Competency Levels of Human Resources at Hotel Grand Tamaro Parapat. *Media Wisata*, 23(1), 195–206. <https://doi.org/10.36276/mws.v23i1.867>
- Danisa, D., & Komari, N. (2023). Kajian Teoritis Lingkungan Kerja dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 7(2), 989–1001. <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/MBIC/article/view/67740/0>
- Darmawan, A., Bagis, F., Handani, A. T., & Rahmawati, D. V. (2021). Pengaruh Efikasi Diri, Karakteristik Pekerjaan dan Perilaku Kewargaan Organisasi terhadap Kinerja Karyawan: Studi pada Karyawan Java Heritage Hotel Purwokerto. *Jurnal Manajemen*, 15(2), 342–353. <https://doi.org/10.24127/jm.v15i2.679>
- Dewi, N. M. A. K., Sadjuni, N. L. G. S., & Diwyarthi, N. D. M. S. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Hotel PRL. *Toba: Journal of Tourism, Hospitality and Destination*, 3(4), 153–159. <https://doi.org/10.55123/toba.v3i4.4434>
- Fadilla, H. (2024). Pengembangan Sektor Pariwisata Untuk Meningkatkan Pendapatan Daerah di Indonesia. *Journal of Business, Economics, and Finance*, 2(1), 36–43. <https://doi.org/10.70437/benefit.v2i1.375>
- Fransiska, Y., & Tupti, Z. (2020). Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai. (*MANEGGIO*): *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 224–234. <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO/article/view/5041/4643>
- Ghozali, I. (2019). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, P. D. P. A., Sabudi, I. N. S., & Sihombing, I. H. H. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Hotel Fairfield By Marriott Bali South Kuta. *Jurnal Sosial Dan Teknologi (SOSTECH)*, 4(10), 816–825. <https://doi.org/10.59188/jurnalsostech.v4i10.1370>
- Larasati, S. (2016). *Excellent Hotel Operation*. Ekuilibria.
- Lianto. (2019). *Self-efficacy: A Brief Literature Review*. *Jurnal Manajemen Motivasi*, 15(2), 55–61. <https://doi.org/10.29406/jmm.v15i2.1409>
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (2002). Building a Practically Useful Theory of Goal Setting and Task Motivation: A 35-Year Odyssey. *American Psychologist*, 57(9), 705–717. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.57.9.705>
- Maisarah, S., & Sumarni, I. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bakti Putra Meratus. *JAPB*, 4(2), 702–712. <https://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/462>
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Nirmala, D. S., Sulistyawati, N. L. K. S., & Sadjuni, N. L. G. S. (2025). Pengaruh Self Efficacy

- dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Adiwana Svarga Loka Ubud. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 8(2), 129–141. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v8i2.101037>
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi dalam Meningkatkan Pelayanan terhadap Tamu di Hotel Novotel Lampung. (*NUSANTARA*) *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan*, 3(1), 31–37. <https://doi.org/10.63986/nsn.v3i1.17>
- Pratomo, R. (2022). Pengaruh Efikasi Diri terhadap Kinerja Karyawan dengan Keterikatan Karyawan sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan (Mankeu)*, 11(4), 1021–1033. <https://doi.org/10.22437/jmk.v11i04.16752>
- Rahmatunnisa, Endratno, H., Windhiandoni, H., & Randikaparsa, I. (2025). The Influence of Work Environment, Work-life Balance, and Perceived Organizational Support on Employee Engagement. *Indonesian Journal of Business Analytics*, 5(4), 3099–3116. <https://doi.org/10.55927/ijba.v5i4.15170>
- Risma, A., & Nurhayaty, E. (2025). Pengaruh Self Efficacy dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Asia Toserba Plaza Tasikmalaya. *Journal of Innovative and Creativity*, 5(3), 25333–25344. <https://doi.org/10.31004/joecy.v5i3.3713>
- Sanjaya, S. (2022). Service Quality to Customers in Food and Beverages Service Department Ardan Hotel. *Jurnal Pariwisata Vokasi*, 3(1), 68–80. <https://jurnal.akparnhi.ac.id/jvp/article/view/73>
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Refika Aditama.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.