

PAPER NAME

JOHN ALEXANDER SIDANG AKHIR .pdf

AUTHOR

JOHN ALEXANDER JOHN ALEXANDER

WORD COUNT

9628 Words

CHARACTER COUNT

59490 Characters

PAGE COUNT

53 Pages

FILE SIZE

754.2KB

SUBMISSION DATE

Jan 27, 2023 3:16 PM GMT+7

REPORT DATE

Jan 27, 2023 3:17 PM GMT+7

● **48% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 37% Internet database
- 14% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 42% Submitted Works database

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata yang berasal dari kata wisata menurut Undang-undang No. 9 tahun 1990 tentang kepariwisataan menefinisikan wisata sebagai kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang mengunjungi tempat tertentu dengan tujuan rekreasi, mengembangkan pribadi, atau mempelajari daya tarik wisata yang dikunjungi. Menurut Prof. Salah Wahab (dalam Devi Munisari 2018:10) Pariwisata merupakan aktivitas manusia yang dikerjakan secara sadar, yang mendapat pelayanan seacara bergantian di antara orang-orang di dalam suatu negara itu sendiri untuk mendapatkan kepuasan yang beraneka ragam dan berbeda antara satu orang dengan orang lainnya. Menurut Muljadi dan Andri Warman (2014:8) istilah pariwisata berasal dari dilaksanakannya kegiatan wisata atau tour yaitu suatu aktivitas perubahan tempat tinggal sementara seseorang, keluar tempat tinggalnya sehari-hari bersifat sementara dengan suatu alasan apa pun kecuali melakukan kegiatan yang bisa menghasilkan upah atau gaji.

Menurut Chair dan Pramudia (2017) hotel memiliki arti suatu bisnis tentang jasa atau pelayanan yang menyediakan akomodasi yang dikelola secara komersial, diciptakan dengan tujuan memperoleh pelayanan mulai dari kamar, penginapan, makan dan minum, dan fasilitas lainnya. Perawani dalam Afkarina (2017) mengatakan bahwa pelayanan baik merupakan hal yang paling penting yang tidak dapat dipisahkan dalam usaha perhotelan agar tamu merasa nyaman, menambah lama waktu penginapan serta merencanakan ingin menginap kembali di lain waktu. Di dalam sebuah hotel terdapat banyak department antara lain front office department, housekeeping department, food and beverage department, marketing and sales department, finance department, personal department, training department, engineering and maintenance department. Semua department tersebut saling berhubungan dan saling berikatan untuk mencapai tujuan

bersama, apabila hubungan antar department tidak berjalan dengan baik, maka operasional tidak akan berjalan sesuai dengan harapan.

Kota Batam berada di lokasi yang sangat strategis, yaitu berada di jalur pelayan international. Batam juga berbatasan langsung dengan negara lain, yaitu Singapura dan Malaysia, Batam juga menjadi kota dengan pertumbuhan terpesat di Indonesia. Salah satunya ialah industri pariwisata dimana letak kota Batam yang sangat strategis ini sehingga pertumbuhan hotel sebagai akomodasi bagi wisatawan yang ingin berkunjung dan berlibur ke kota Batam, banyak hotel yang berkembang di kota Batam salah satunya adalah Pasific Palace Hotel Batam.

Pasific Palace Hotel adalah hotel yang memiliki lokasi yang sangat strategis karena dekat dengan pusat perbelanjaan, kuliner, dan masih banyak yang lainnya. Pasific Palace Hotel selalu menjadi incaran wisatawan nasional maupun international. Pasific Palace Hotel memiliki beberapa bagian yang sama dengan hotel pada umumnya. Semua bagian yang ada pastinya memiliki tugas, kewajiban, dan tanggung jawab masing – masing. Bagian yang ada menawarkan berbagai hal yang ada di hotel, salah satunya adalah *font office department* yang menawarkan fasilitas hotel.

Menurut Bagyono dalam Nasmi (2017) *front office department* merupakan bagian paling penting dalam sebuah hotel dalam mencapai tujuan dari hotel tersebut. Pada dasarnya *front office department* memiliki tugas utama yaitu melayani tamu dengan sebaik – baiknya untuk meningkatkan penjualan serta juga menangani tamu yang akan menginap mulai dari *pre arrival* sampai dengan *departure* (Solugaon, 2016). Untuk menjalankan tugas dari *front office*, keryawan dibagi menjadi beberapa bagian salah satunya adalah *front desk agent* (resepsionis).

Hadi dalam Riski (2019) mengatakan bahwa *frint desk agent* adalah petugas yang melayani tamu dari tamu datang sampai dengan tamu meninggalkan hotel. Seorang *front desk agent* harus berpenampilan menarik, baik dari segi fisik, sikap, maupun perilaku dan harus bisa

menghadapi berbagai karakter tamu yang berasal dari daerah atau negara yang berbeda. Dari uraian yang di atas ini dapat dikatakan bahwa *front desk agent* yang menentukan baik atau tidaknya citra suatu hotel. Bagian *front desk agent* juga adalah bagian yang paling sering di cari oleh tamu hotel dalam berbagai alasan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sebagai penentu citra sebuah hotel yang langsung berinteraksi dengan tamu, seorang *front desk agent* harus memiliki sikap yang baik, ramah, memiliki penampilan yang menarik, menguasai bahasa asing sebagai nilai tambahan, dan memiliki pengetahuan yang luas tentang hotel atau daerah sekitarnya.

Manusia merupakan makhluk ciptaan tuhan yang sempurna yang tidak bisa digantikan oleh mesin maupun alat yang canggih sekalipun. Setiap orang bekerja harus dinilai dan dievaluasi untuk mengetahui apakah seorang karyawan sudah menjalankan tugas sesuai target atau tidak.

Hotel akan mencapai sebuah target, maka diperlukan prestasi dari karyawan. Salah satu cara menilai prestasi karyawan dengan melihat kinerja dari karyawannya. Menurut Sutrisno (2016) kinerja adalah hasil kerja karyawan yang dilihat dari berbagai aspek yaitu aspek kualitas, kuantitas, waktu, kerjasama, untuk mencapai tujuan yang sudah direncanakan oleh hotel. Apabila seorang karyawan memiliki kinerja yang baik maka hotel juga akan dengan mudah mencapai tujuan sesuai yang direncanakan.

Penjualan kamar di Pasific Palace Hotel sebelum pandemi tinggi, sehingga banyak tamu yang datang yang datang untuk *check in* ke hotel. Karena hal itu karyawan *front desk agent* merasa bahwa kualitas kerja sangat diperlukan, mulai dari insiatif, tanggung jawab, ketelitian dan kerapian yang harus di tingkatkan agar tamu merasa puas, nyaman dan operasinal hotel dapat berjalan dengan lancar. Jadi apabila hotel merasakan bahwa komponen – komponen kualitas kerja perlu di tingkatkan, maka hotel akan mencari tahu apa saja yang perlu ditingkatkan agar menghasilkan kinerja yang berkualitas. Dengan kata lain memperhatikan kebutuhan

karyawan seperti upaya apa yang harus dimiliki oleh seorang karyawan untuk meningkatkan kualitas kerja.

Dengan latar belakang yang disajikan diatas, penulis mengambil judul pada penelitian proyek akhir, *upaya front desk agent dalam meningkatkan kualitas kinerja di Pasific Palace Hotel*.

53 1.2 Rumusan Masalah

Bedasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah penelitian ini yaitu bagaimana upaya *front desk agent* dalam meningkatkan kualitas kinerja di Pasific Palace Hotel ?

1.3 Batas Masalah

Penulis membatasi penelitian ini fokus kepada upaya *front desk agent* dalam meningkatkan kualitas kinerja di Pasific Palace Hotel

4 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya *front desk agent* dalam meningkatkan kualitas kinerja di Pasific Palace Hotel

41 1.5 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini dapat memberikan manfaat ganda, yakni manfaat teoritis dan praktis.

1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu, wawasan, dan pengetahuan tentang upaya *front desk agent* dalam meningkatkan kinerja di Pasific Palace Hotel dan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya. 83

1.5.2 Manfaat Praktis

1.5.2.1 Bagi Pembaca

Merupakan informasi dan pengetahuan tentang upaya *front desk agent* dalam meningkatkan kualitas kerja.

1.5.2.2 Bagi Peneliti

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan tentang upaya *front desk agent* dalam meningkatkan kualitas kinerja serta memperoleh informasi untuk memperluas pengetahuan dalam bidang industri perhotelan.

1.5.2.3 Bagi Pasfic Palace Hotel

Hasil penelitian ini yang dilakukan diharapkan dapat memberikan informasi yang positif kepada pimpinan dan karyawan hotel dalam upaya seorang *front desk agent* dalam meningkatkan kualitas kerja.

1.6 Definisi Istilah

Definisi istilah variable penelitian ini adalah kualitas kerja kemudian diuraikan dengan indikator – indikator.

1.6.1 Tabel Definisi Istilah

Variable	Definisi Istilah	Indikator
Kualitas kinerja	Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu	1. <i>Tangible</i> (bentuk fisik)

	162 hasil kerja yang harus dikerjakan dengan baik. (Parasuraman dalam Khusnaini, 2016)	169 2. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) 3. <i>Realibility</i> (kehandalan) 4. <i>Empathy</i> (simpatik) 5. <i>Assurance</i> (jaminan) (Parasuraman dalam Khusnaini, 2016)
--	--	--

¹⁰¹ BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Upaya

2.1.1 Definisi Upaya⁵⁷

Upaya menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sebuah usaha yang mengerahkan tenaga, pikiran untuk mencapai sebuah maksud atau tujuan.⁴⁶

Menurut Tim Penyusun Departement Pendidikan Nasional upaya adalah usaha, akal atau ikhtiar untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan, mencari jalan keluar dan sebagainya

¹⁶⁴2.1.2 Jenis – jenis Upaya

2.1.2.1 Upaya Preventif

Adalah memelihara atau pertahankan kondisi yang sudah kondusif atau baik, jangan sampai terjadi kondisi yang tidak diinginkan.⁸

¹¹2.1.2.2 Upaya Kuratif

Adalah upaya yang bertujuan untuk membina seseorang untuk kembali pada jalurnya semula, dari yang awal mulanya adalah seseorang yang bermasalah menjadi orang yang dapat menyelesaikan masalah dan tebebas dari masalah. Upaya ini juga berusaha untuk membangun rasa kepercayaan diri seseorang untuk dapat bisa bersosialisasi dengan lingkungannya.

2.1.2.3 Upaya Adaptasi

Adalah upaya yang ¹¹bertujuan untuk membina seseorang untuk kembali pada jalurnya semula, dari yang awal mulanya adalah seseorang yang bermasalah menjadi orang yang dapat menyelesaikan masalah dan tebebas dari masalah. Upaya ini juga berusaha untuk membangun rasa kepercayaan diri seseorang untuk dapat bisa bersosialisasi dengan lingkungannya.

2.2 Kinerja¹⁵⁵

2.2.1 Definisi Kinerja

¹⁴ Menurut Robbins dalam Bintoro dan Daryanto (2017) kinerja adalah banyaknya upaya yang dikeluarkan individu pada suatu tugas dan tanggung jawabnya dalam bekerja.¹⁰⁹ Menurut Mangkunegara dalam Fauzi (2017) mengartikan kinerja sebagai hasil akhir kualitas dan kuantitas dari pencapaian kerja seseorang atau kelompok dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.¹⁴⁶

Menurut Kasmir dalam Rahayu (2019)⁸⁵ kinerja adalah hasil kerja atau perilaku yang telah dicapai individu dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab dengan waktu tertentu.⁸⁶ Menurut Rivai dan Basri dalam Susella (2017) kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan yang diraih individu dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab dengan masa tertentu yang dibandingkan dengan berbagai kemungkinan seperti, standar hasil kinerja, target atau sasaran yang sebelumnya sudah disepakati bersama.¹⁷⁰

⁶⁴ Berdasarkan pengertian diatas dapat diartikan bahwa kinerja adalah hasil atau keberhasilan yang diperoleh seseorang dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab dalam waktu tertentu.¹⁰⁶

2.2.2 Tujuan Kinerja¹⁶⁵

Menurut Robbins dalam Irvansyah (2018) secara khusus tujuan penelitian kinerja sebagai berikut:⁷

1. Manajemen menggunakan penilaian untuk mengambil keputusan personalia secara umum.
2. Penilaian memberikan penjelasan tentang pelatihan dan pengembangan yang dibutuhkan.
3. Penilaian kinerja dapat dijadikan sebagai kriteria untuk program seleksi dan pengembangan yang disahkan
4. Penilaian kinerja juga untuk memenuhi tujuan umpan balik yang ada terhadap para pekerja tentang bagaimana organisasi memandang kinerja mereka
5. Penilaian kinerja digunakan sebagai dasar untuk mengalokasikan atau menentukan penghargaan

2.2.3 Indikator Kinerja

Dalam setiap kinerja pasti ada kriteria untuk mengukur kinerja karyawan. Pengukuran tersebut berarti memberikan kesempatan bagi para pegawai untuk mengetahui tingkat kinerja karyawan. Adapun indikator untuk mengukur kinerja karyawan menurut Robbins dalam Bintoro dan Daryanto (2017) sebagai berikut:

2.2.3.1 Kualitas

Kualitas adalah seberapa baik karyawan menyelesaikan pekerjaannya. Kualitas dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan, keterampilan, dan kemampuan karyawan. Kualitas kerja dapat digambarkan dari tingkat baik buruknya hasil kerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan juga kemampuan dan keterampilan karyawan dalam mengerjakan tugas yang telah diberikan.

2.2.3.2 Kuantitas

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Kuantitas merujuk pada jumlah kerja yang telah dicapai karyawan perusahaan. Komponen ini dapat terlihat secara fisik dari segi hasil, seperti berapa banyak jumlah dokumen yang telah dikerjakan, produk yang dirakit, atau barang yang dikirim. Penilaian kuantitas kerja umum dilakukan dengan cara membandingkan target dan hasil yang dicapai karyawan. Saat ia berhasil melampaui standar yang telah ditentukan, bisa dibilang ia berhasil. Namun, jika kuantitas kerja rendah, pihak atasan perlu mengevaluasi lebih lanjut apa yang terjadi pada karyawan tersebut.

2.2.3.3 Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda, untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu karena

ketergantungan dengan pekerjaan lainnya. Jadwal yang dibuat oleh atasan merupakan tolak ukur ketetapan waktu karyawan untuk mengukur sebuah kinerja karyawan.

2.3 Hotel

Pengertian hotel Toha & Miyanto dalam Humaera dan An- Nisa (2020)⁴⁴ adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau semua bangunan sebagai penyedia jasa penginapan, jasa makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya untuk universal yang dikelola secara komersial.

Menurut Sulastiyono dalam Irwansyah (2017)²⁷ pengertian hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya yang menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk beristirahat kepada orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar dengan pelayanan yang diterima tanpa ada perjanjian apapun.

Menurut Rumecko dalam Wahyuni (2016)¹⁷² hotel adalah bentuk bangunan yang dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan yang menyediakan kamar – kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman serta fasilitas – fasilitas lainnya.⁷³

Menurut Darsono dalam Afkarina (2017)³⁹ hotel adalah badan usaha yang bergerak dibidang jasa akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menyediakan layanan makanan, minuman, dan fasilitas lainnya. Jadi berdasarkan pengertian dari beberapa ahli diatas dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan sebuah akomodasi yang dikelola oleh pemiliknya untuk mendapatkan suatu keuntungan di bidang jasa dan pelayanan.

Fungsi dan peranan sebuah hotel yang paling utama¹⁴ adalah sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan tamu sebagai tempat tinggal sementara. Kebutuhan para tamu seperti istirahat, tidur, mandi, makan, minum, dan lain – lain. Perkembangan dan kemajuan hotel saat ini membuat fungsi hotel

bertambah luas seperti seminar, meeting, dan kegiatan lain yang tentu menyediakan sarana dan prasarana yang lengkap.

Dalam menunjang pembangunan sebuah negara, hotel juga memiliki peran antara lain:

- a. Meningkatkan industri rakyat
- b. Memberikan lapangan kerja
- c. Meningkatkan pendapatan daerah dan negara
- d. Meningkatkan hubungan antar bangsa
 - 1) Pelayanan pemesanan kamar
 - 2) Pelayanan penanganan barang – barang kamar
 - 3) Pelayanan informasi
 - 4) Pelayanan penriamaan tamu
 - 5) Kasir kantor depan hotel

2.4 Front Desk Agent

Menurut Jackson dalam Wahyudi (2018) menyebutkan bahwa *front desk agent* adalah seseorang yang pertama kali menerima tamu, memeriksa tamu mulai dari tamu yang masuk sampai tamu keluar, membuat catatan dengan tangan atau komputer, mendaftarkannya lalu mencarikan kamar yang ingin ditempati oleh tamu dan memberikan berbagai informasi yang berhubungan dengan fasilitas di dalam atau sekitar hotel.

Menurut Agusnawar dalam Nazmi (2017) *receptionist* adalah pekerja yang memberikan *first impression* kepada tamu saat tiba di hotel. Menurut Sulastiyono dalam Ananto dan Achnes (2015) front desk agent atau reception merupakan bagian yang melakukan pendaftaran untuk tamu yang datang ke hotel.

Front desk agent adalah salah satu bagian dari *front office* (FO) yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melayani tamu dari *check in* sampai dengan *check out*. Seorang *front desk agent* adalah orang yang paling sering dihubungi selama mereka menginap. Tamu yang baru datang akan

menuju datang akan menuju ke *counter front office* terlebih dahulu untuk melakukan registrasi atau mengambil kunci kamar dan mereka disambut langsung dengan seorang *front desk agent* dengan hangat (Prakoso, 2017).

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa *front desk agent* adalah suatu bagian kantor depan di sebuah hotel yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk melayani tamu dari mulai kedatangan sampai kepulangan dan merupakan pusat informasi sebuah hotel.

2.5 Kajian Empiris

Menurut Parasuraman dalam Khusnaini (2016) kajian empiris yaitu kajian penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dan referensi untuk memahami fokus penelitian dengan hasil - hasil penelitian masing-masing.

Tabel 2.6.1 Kajian Empiris

No	Penelitian / tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1.	Yulhaslinda / 2019	Strategi Peningkatan Kinerja Receptionist dalam Pelayanan tamu di Hotel Nuansa Maninjau Resort Hotel	<i>Front office</i> mempunyai andil yang besar terhadap keberadaan nama baik hotel Hotel Nuansa Maninjau Resort demi menunjang mutu kelengkapan hotel. Dalam pemberian citra yang baik	1. Terdapat perbedaan tempat penelitian. 2. perbedaan peletakan variabel	Menggunakan metode kualitatif

			6 terhadap tamu, diperlukan kesadaran bertugas dalam arti di dalam menjalankan tugasnya diwajibkan mengontrol diri sendiri, cakap, sopan santun, dan pandai menagmbil hati baik melalui tingkah laku dan tutur bahasa yang mudah dipahami. Kesabaran, keuletan, dan etika yang baik akan membuat tamu merasa nyaman dan terkesan setra kerja sama yang kompak membawa hasil yang cukup baik bagu kemajuan Hotel Maninjau Resort.		
--	--	--	---	--	--

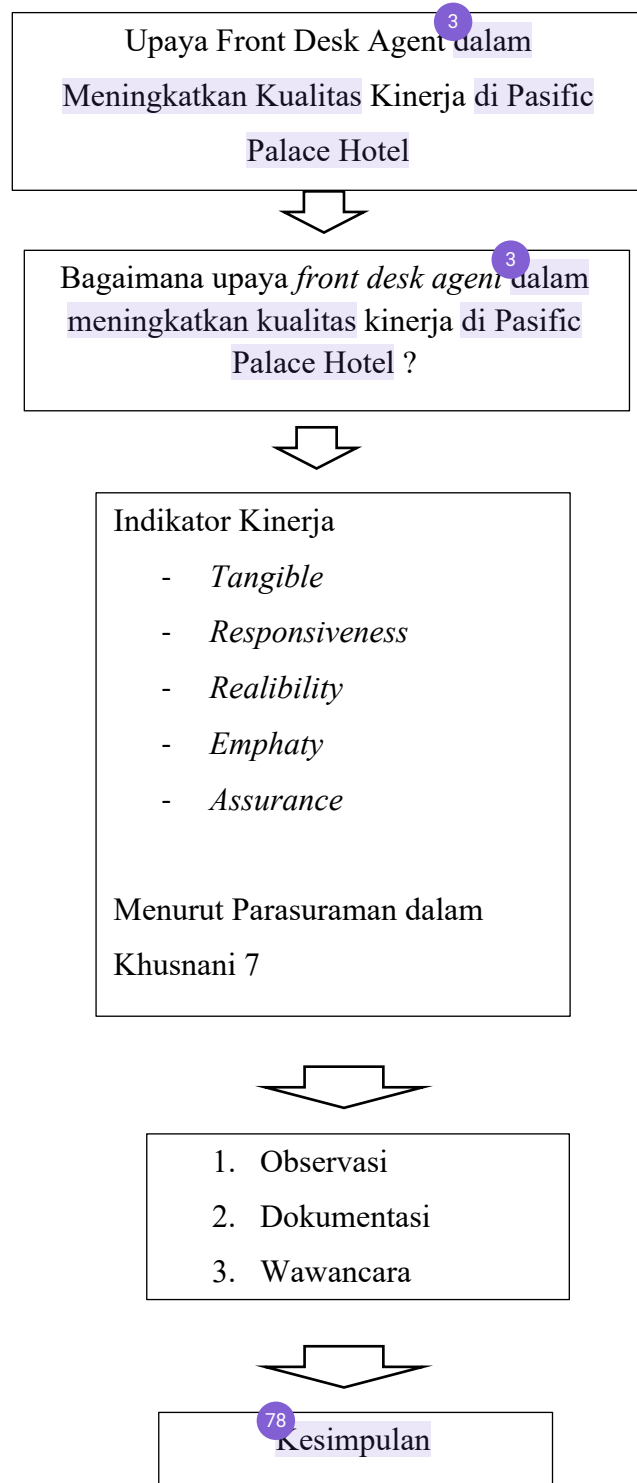
2.	5 Lidya Devi Nurhayati/ 2018	Analisis Kinerja Karyawan Pada Hotel Nirwana Nganjuk Tahun 2018 Ditinjau Dari Kompensasi, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja	5 1. Ada pengaruh yang signifikan kompensasi terhadap kinerja karyawan pada Hotel Nirwana Nganjuk tahun 2018 2. Ada pengaruh yang signifikan motivasi terhadap kinerja karyawan pada Hotel Nirwana Nganjuk tahun 2018. 5 3. Ada pengaruh yang signifikan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Nirwana Nganjuk tahun 2018 4. Ada pengaruh yang signifikan kompensasi, motivasi, dan lingkungan kerja secara	Menggunakan metode penelitian kuantitatif	Mempunyai variabel kinerja
----	---------------------------------------	---	--	--	----------------------------------

			simultan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Nirwana Nganjuk tahun 2018		
3.	Indra Hidayat/ 2017	²¹ Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Pesonna Makassar	Lingkungan kerja, partisipasi kerja dan sistem imbalan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Pesonna Makassa	1. Menggunakan metode penelitian kuantitatif	Mempunyai variable kinerja
4.	Onsardi / 2018	Implementasi Empowerment dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan	1. Implementasi <i>empowerment</i> Universitas Muhammadiyah Bengkulu sudah cukup baik yang berhubungan dengan <i>desire, trust, confident, credibility, accountability, communication.</i>	Tempat penelitian yang berbeda	1. Menggunakan metode kualitatif 2. Memiliki variabel kinerja

			2. Kinerja sudah cukup baik 3. <i>Empowerment</i> dapam meningkatkan kinerja jika dijalankan dengan sungguh – sungguh		
5.	8 Rita Zahara / 2013	Pengaruh Motivasi dan Kemampuan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Akasia Pekanbaru	Variabel X1 dan X2 secara bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Akasia Pekanbaru Hotel	1. Metode penelitian kuantitatif 2. Mempunyai dua variabel penelitian.	Mempunyai salah satu variabel yang sama.
6.	17 Fatiah Nur Jannah / 2018	Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan PDAM Tirta Anom Banjar Patroman	Strategi yang dilakukan oleh PDAM Kota Banjar dalam meningkatkan kinerja karyawan dengan pendidikan dan	Perbedaan instansi tempat penelitian	1. Menggunakan metode kualitatif 2. Memiliki 16 variable yang sama.

			pelatihan. Setelah diadakan seperti itu ¹⁷ karyawan semakin semangat dalam bekerja, semakin percaya diri dalam melakukan pekerjaannya dan mengurangi ketidakhadiran karyawan		
--	--	--	---	--	--

2.6 Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2019) penelitian kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci dan teknik pengumpulan dilakukan dengan wawancara, angket, observasi, dan dokumentasi.

Menurut Arikunto (2014) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk menyelidiki keadaan, atau hal – hal yang sudah ada dan hasilnya ditulis dalam bentuk paparan. Kualitatif itu adalah datanya, datanya dibuat dalam kondisi atau kata sifat misalnya B, SB (baik, sangat baik).

3.2 Sumber Data Penelitian

3.2.1 Data Primer

Data primer menurut Sugiyono (2019) adalah sumber data yang didapat langsung dari sumber asli (tidak perantara) yang bisa diambil melalui teknik wawancara dan observasi. Sedangkan Arikunto (2014) mengatakan bahwa data primer adalah data dalam bentuk verbal yang diungkapkan secara lisan dengan subjek yang dapat dipercaya sesuai dengan variabel yang diteliti. Dapat disimpulkan bahwa data primer merupakan data yang diperoleh oleh seorang peneliti pertama kali tanpa perantara yang dilakukan melalui teknik wawancara atau pengisian kuesioner.

3.2.2 Data Sekunder

Data sekunder menurut Sugiyono (2019) adalah sumber data yang didapatkan oleh peneliti melalui perantara yang berupa bukti, catatan atau laporan sejarah yang telah tersusun. Menurut Arikunto (2014) sumber sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen – dokumen seperti tabel, catatan notulen saat rapat, sms dan lainnya (sudah ada). Berdasarkan pengertian diatas data sekunder dapat disimpulkan sebagai data yang didapatkan melalui perantara atau melalui sumber yang sudah ada sebelumnya.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2019) wawancara adalah pertemuan dua orang untuk mendapatkan informasi melalui tanya jawab sehingga dapat menemukan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara harus dilakukan secara efektif, artinya waktu yang sesingkat – singkatnya dan menggunakan bahasa yang jelas, terarah dan suasana tetap santai (Arikunto, 2014). Teknik Wawancara yang ingin peneliti gunakan adalah wawancara terstruktur. Menurut Sugiyono (2019) wawancara terstruktur merupakan wawancara yang sudah disusun terlebih dahulu oleh peneliti sebelum melakukan proses wawancara dengan narasumber.

3.3.2 Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2019) merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu dalam bentuk gambar, tulisan, atau karya – karya yang sangat besar. Metode ini tidak begitu sulit jika terjadi kekeliruan sumber datanya belum berubah, dan yang diamati adalah benda mati (Arikunto, 2014)

3.3.3 Observasi

Menurut Sugiyono (2019) observasi adalah teknik yang digunakan untuk mengamati secara langsung peristiwa / yang menjadi objek penelitian. Menurut Arikunto (2014) observasi adalah upaya dalam mengumpulkan data secara sistematis. Observasi yang peneliti gunakan pada penelitian adalah observasi berbentuk survey.

3.4 Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2019) mengatakan bahwa kegiatan dalam analisis data kualitatif dilakukan secara terus – menerus sampai mendapatkan data jenuh. Berdasarkan penjelasan tersebut, analisis data dibagi menjadi 3 yaitu:

3.4.1 Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2019) reduksi merupakan proses merangkum, memilih dan memilah hal – hal yang pokok, dengan demikian data yang telah direduksi memiliki gambaran yang jelas sehingga dapat mempermudah penelitian.

3.4.2 Penyajian Data

Setelah data di reduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplay data, dalam penelitian kualitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, pie chart pictogram, dan sejenisnya. Melalui penyajian data, maka data terorganisi, tersusun dalam pola hubungan sehingga, akan mudah dipahami. Dan yang paling sering digunakan untuk penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif.

3.4.3 Penarikan Kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung dalam pengumpulan data. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin yang dapat menjawab rumusan masalah dari awal penelitian, tetapi mungkin mungkin juga tidak karena telah dikemukakan bahwa

masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada dilapangan.

3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian²

Penentuan lokasi dalam penelitian ini didasarkan atas beberapa pertimbangan teknis operasional dan kerangka teoritis penelitian. Lokasi penelitian dipilih untuk memperoleh data dan menunjang informasi mengenai topik penelitian, peneliti memutuskan untuk meneliti dengan terjun kelapangan dan menemui secara langsung informan guna untuk memperoleh data dan informasi untuk mendapatkan jawaban atas persoalan dalam penelitian yang dikaji. Lokasi penelitian dilakukan di Pasific Palace Hotel yang beralamat di Jl Duyung, Sungai Jodoh, Kec. Batu Ampar, Kota Batam. Waktu Penelitian dimulai pada Oktober sampai bulan Desember 2022

¹¹⁷3.6 Teknik Keabsahan Data

Pada penelitian ini peneliti menekankan pada uji kredibilitas¹⁶³ dan Uji kornfirmabilitas.

3.6.1.1 Uji Kredibilitas

Sugiyono (2019) mengatakan⁷⁷ uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap suatu data penelitian dilakukan berbagai macam cara yaitu, perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, dan menggunakan bahan referensi.

⁵⁴3.6.1.1 Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan dapat meningkatkan kredibilitas atau kepercayaan data. Dengan melakukan perpanjangan berarti peneliti kembali ke lapangan dan melakukan penelitian yang⁶⁸ membuat hubungan antara peneliti semakin akrab, semakin terjalin, semakin terbuka, saling timbul kepercayaan sehingga data yang diperoleh lebih lengkap.¹⁹ Perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data penelitian difokuskan pada pengujian terhadap data telah diperoleh. Data yang diperoleh setelah di cek kembali ke lapangan data yang telah diperoleh sudah dapat

dipertanggung jawabkan atau benar berarti kredibel, maka perpanjangan pengamatan perlu diakhiri.

3.6.1.2 Meningkatkan Ketekunan

Untuk meningkatkan ketekunan peneliti dapat melakukannya dengan cara membaca berbagai buku, referensi, buku, penelitian terdahulu. Dengan cara demikian, maka peneliti akan menjadi cermat sehingga dapat menghasilkan penelitian yang berkualitas.

1. Menggunakan Bahan Referensi

Yang dimaksud dengan bahan referensi disini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Sebagai contoh, data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara dan didukung oleh foto-foto.

2. Triangulasi

Triangulasi merupakan teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada untuk menguji kredibilitas data yang telah didapat. Pada penelitian ini menggunakan teknik triangulasi teori. Triangulasi teori menurut Denkin dalam Radhardjo (2010) adalah teknik menguji keabsahan data yang ditemukan dengan berlandaskan dengan teori.

3.6.2 Uji Konfirmabilitas

Sugiyono (2019) mengatakan bahwa penelitian kualitatif ini bersifat subjektif, jadi jika penelitian ingin menjadi lebih objektif, maka diperlukan adanya uji objektivitas atau uji konfirmabilitas. Penelitian dikatakan objektif jika sudah diketahui oleh banyak orang. Dalam penelitian kualitatif, uji konfirmabilitas berarti menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses. Hasil penelitian merupakan proses dari penelitian yang telah dilakukan, maka penelitian tersebut sudah

memenuhi uji konfirmabilitas. Dalam penelitian ini jangan sampai hasil penelitian ada, tetapi prosesnya tidak ada.

¹³³ 3.7 Subjek dan Objek Penelitian

¹³ 3.7.1 Subyek Penelitian

Informan penelitian merupakan orang atau pihak yang berkaitan dengan penelitian yang dapat memberikan informasi mengenai berbagai kondisi yang ada di lokasi penelitian sehingga dapat memberikan data yang akurat kepada peneliti. Informan penelitian menurut Bagong Suyanto (2005) meliputi beberapa macam yaitu:

1. Informan Kunci (Key Informan) merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.
- ² 2. Informan Utama merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti.
3. Informan Tambahan merupakan mereka yang dapat memberikan walaupun tidak secara langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti. Informasi.

Menurut Gunawan Imam (2015) Informan pertama yang ditunjuk karena memang benar-benar ahli atau yang memiliki pengetahuan tentang informasi yang diperlukan itu disebut informan kunci (key informan). Dalam menetapkan informan, peneliti menggunakan teknik purposive sampling. Menurut Sugiyono (2017) purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Dalam penelitian ini peneliti dalam menentukan informan kunci sesuai dengan kriteria. Dalam penetapan informan kunci yaitu seseorang yang mengetahui seluk beluk informasi dan dapat memberikan informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.

3.7.2 Obyek Penelitian

Obyek penelitian adalah hal yang menjadi sasaran dalam penelitian. Menurut Supranto (2000) obyek penelitian adalah himpunan elemen yang dapat berupa orang, organisasi atau barang yang akan diteliti dan obyek penelitian merupakan pokok persoalan yang hendak diteliti untuk mendapatkan data secara lebih terarah. Obyek pada penelitian ini adalah Hotel.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Profil Pasific Palace Batam



Gambar 4. 1. Logo Pacific Palace Hotel Batam

Sumber: <http://www.pacificpalacehotel.com/>

Pacific Palace Hotel Batam adalah salah satu hotel unik berbintang 4 yang terletak ditengah kota batam dengan kemudahan akses keberbagai tempat yang menarik dan pemandangan laut yang menarik kearah Singapura. Pacific Palace Hotel Batam terletak di Jalan Duyung, Sei Jodoh, Batu Ampar, Batam, Kepulauan Riau, Indonesia. Hotel ini disebut unik karena bangunannya yang berbentuk kapal pesiar. Selain itu bangunan hotel ini juga didasari oleh mitologi Yunani, *Neptune* (dewa laut), desain interior yang megah dan menawarkan fasilitas dengan servis kelas dunia. Hotel ini didirikan Eddy Hendry pada tanggal 25 Desember 2003 dibawah pengelolaan PT. Maswahana Citrabuana. Tujuan didirikannya hotel ini adalah sebagai wujud cita-cita Eddy Hendry semasa beliau menjadi awak kapal. Masa itu beliau bercita-cita ingin memiliki hotel berbentuk kapal pesiar. Selain itu sebagai

tempat hiburan terbesar di pulau Sumatera serta berbagai tempat tujuan utama di Kota Batam “*To Become The Best One Top Entertainment Centre In Batam*”. Ciri khas dari hotel ini yaitu menyambut tamu yang datang dengan “Salam Panjalu” yaitu isyarat tangan menyatukan kedua telapak tangan di depan dada sambil menundukkan kepala serta mengucapkan selamat datang. Selain itu hotel ini memiliki visi dan misi yaitu:

A. Visi

Become: The Best One Stop Hotel Entertainment in Batam

B. Misi

a) *Feel Like Home*

Making guest stay like home and be treated with friendliness and warmth

b) *Customer Expectation*

Providing best personalized service to guest and keeping guest privacy so that they will return to our hotel

c) *Profitability For Owner, Management, & Employee*

Maintaining good condition of all our equipments to be ready for long term.

4.1.2 Fasilitas Hotel

Dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan tamu selama menginap, maka Pacific Palace Hotel sebagai hotel yang bertaraf internasional berupaya memberikan pelayanan dan kepuasan kepada tamu melalui penyediaan fasilitas sesuai standar yang dimiliki.

Fasilitas yang dimiliki adalah:

A. Fasilitas Kamar

Hotel ini memiliki total jumlah kamar yaitu 180 kamar dengan lima tipe kamar, yaitu:

a. Cabin Room

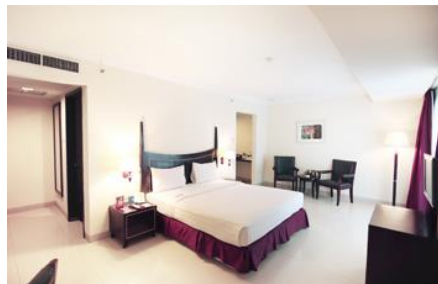


Gambar 4. 2. Cabin room

Sumber: <http://www.pacificpalacehotel.com/>

Cabin room adalah kamar standar yang memiliki luas 25 m² / 269 ft² dengan harga Rp. 600.000,00 per malam yang berjumlah 18 kamar. Selain itu kamar ini memiliki 42 *queen size bed* dengan *swimming pool view* dan menyajikan fasilitas seperti: AC, Wi-Fi akses internet, LCD TV, *mini-bar*, *safety deposit box*, *shower room*, dan *include breakfast*.

b. Deluxe Room



Gambar 4. 3. Deluxe room

Sumber: <http://www.pacificpalacehotel.com/>

Deluxe room adalah kamar yang memiliki luas 49 m² /527 ft² dengan harga Rp.700.000,00 per malam yang berjumlah 144 kamar. Kamar ini memiliki 2 pilihan size bed yaitu: double size bed dan twin size bed dengan garden paleo view. Selain itu kamar ini menyajikan fasilitas seperti: AC, Wi-Fi akses internet, LCD TV, mini-bar, safety deposit box, shower room, balcony dan include breakfast.

c. Executive Suite Room



Gambar 4. 4. Executive suite room

Sumber: <http://www.pacificpalacehotel.com/>

Executive Suite Room adalah kamar yang memiliki luas 75 m² /807 ft² dengan harga Rp.1.500.000,00 per malam yang berjumlah 12 kamar. Kamar ini memiliki king size bed dengan city view. Selain itu kamar ini menyajikan fasilitas seperti: AC, Wi-Fi akses internet, LCD TV, mini-bar, dining table, safety deposit box, dan include breakfast.

d. Pacific Suite Room



Gambar 4. 5. Pacific suite room

Sumber: <http://www.pacificpalacehotel.com/>

Pacific Suite Room adalah kamar yang memiliki luas 80 m2 dengan harga Rp.2.500.000,00 per malam yang 43 berjumlah 5 kamar. Kamar ini memiliki 2 bed room dengan king size bed dan city view. Selain itu kamar ini menyajikan fasilitas seperti: AC, Wi-Fi akses internet, LCD TV, mini- bar, safety deposit box, living room, dining table, small kitchen set, shower & bath up room, jacuzzi, privat balcony, dan include breakfast.

e. Presidential Suite Room



Gambar 4. 6. Presidential suite room

Sumber: <http://www.pacificpalacehotel.com/>

Presidential Suite Room adalah kamar termewah yang dimiliki Pasific Palace Hotel Batam yang hanya berjumlah 1 kamar dengan fasilitas lengkap dan mewah, harga untuk per malam nya yaitu Rp.10.000.000,00. Fasilitas yang dimiliki seperti: AC, Wi-Fi akses internet, 2 LCD TV, *mini-bar, safety deposit box, living room, dining table, small kitchen set, shower & bath up room, balcony* dan *include breakfast*.

B. *Food and beverages outlet*

a. Athena Restaurant

b. Golden palace restaurant

c. Neptune lounge

C. *Recreation area*

a. Adorabella SPA & Beauty Salon

b. Swimming pool

c. Pacific Discotheque & KTV

d. Fitness and gym

D. *MeetingFacilities*

a. Napoleon dan Colombus

b. Marcopolo

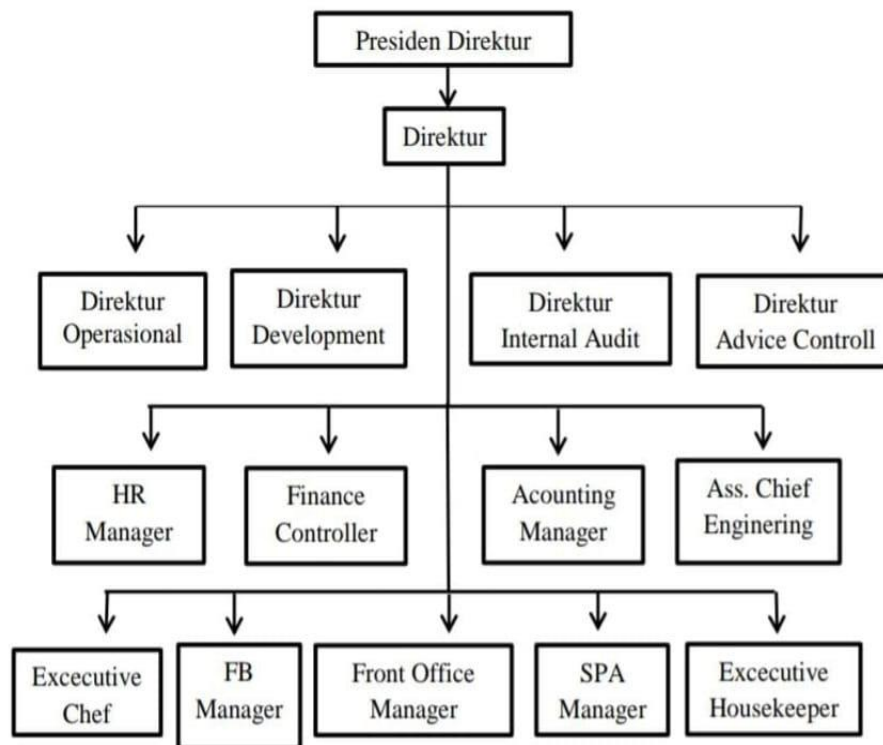
c. Vasco De Gama

d. Ferdinand De Suez

e. Olympus Ballroom

f. Grand Ballroom

4.1.3 Struktur organisasi Pacific Palace Batam



Gambar 4. 7. Struktur organisasi pacific palace batam

Sumber: *Human Resources Manager* Pacific Palace Hotel Batam 2022

4.2. Deskripsi Narasumber

⁴ *Front Office Department* di Pasific Palace Hotel Batam mempunyai banyak staf yang berasal dari dalam maupun luar Kota Batam dan dari latar belakang pendidikan yang berbeda-beda. Narasumber dalam penelitian ini adalah *front office manager* dan jajarannya yang dinilai memiliki pengetahuan untuk memberikan data atau informasi. ⁵⁶ Data yang

didapatkan dari narasumber merupakan bentuk data primer melalui proses wawancara tentang permasalahan yang ingin disajikan dalam bentuk penjelasan.

Sumber primer yang didapatkan peneliti dalam proses wawancara terdiri dari 4 (empat) orang yang bertugas di kantor depan Pasific Palace Hotel Batam, yaitu Yoso Riyad Miko sebagai duty manager, Jovanca Paulina Kalengkongan sebagai supervisor front desk agent, Mila sebagai front desk agent, dan Elsha Wavita Bintani sebagai front desk agent. Data yang didapatkan sebagai data primer, melalui wawancara yaitu 4 orang yang dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.3 Data Narasumber Penelitian

No	Nama	Jabatan	Pendidikan Terakhir	Lama Bekerja
1	Yoso Riyad Miko	Duty Manager	D3 Perhotelan	8 tahun
2	Jovanca Paulina Kalengkongan	Supervisor Front Desk Agent	SMK Manajemen Planning Sistem Perhotelan	3 tahun
3	Mila	Front Desk Agent	D4 Pengolahan Perhotelan	4 bulan
4	Elsha Wavita Bintani	Front Desk Agent	D4 Hotel Management	4 bulan

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2022.

4.3 Hasil Temuan Data

Dalam bagian ini peneliti akan menampilkan hasil temuan data yang telah penulis dapatkan melalui berbagai sumber berdasarkan rumusan masalah selama peneliti melakukan penelitian. Berikut peneliti akan jabarkan hasil temuan data yang peneliti dapatkan melalui observasi, dokumentasi dan wawancara dengan 4 orang narasumber dari Hotel Pasific Palace Batam.

Berdasarkan observasi pada tanggal peneliti melihat karyawan morning shift front desk agent di Pasific Palace Hotel Batam sedang melakukan pembersihan area yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya

seperti *counter*, mereka memastikan kembali data tamu yang datang hari ini sudah lengkap dan juga harus mengkonfirmasi kepada *kitchen*, *f&b* dan *housekeeping* untuk menyiapkan segala sesuatu seperti *welcome drink*, dan kamar. Pada saat tamu *stay* datang ke *counter* mereka, mereka *greeting* dengan nama dan menjelaskan tentang apa yang ditanya oleh tamu dengan jelas.

Berdasarkan observasi pada saat *afternoon shift*. Saat pergantian jadwal kerja, para karyawan yang masuk siang ¹⁵¹ melihat kegiatan apa saja yang sudah dilakukan oleh *morning shift* pada hari itu dan semuanya dapat dilihat di *logbook* bagian kantor depan. Biasanya yang dilakukan *front desk agent* di siang hari adalah mengecek kembali data tamu yang akan datang besok pagi dan melihat *special request* tamu. *Front desk agent* menginformasikan kepada bagian *f&b* dan *kitchen* untuk menyiapkan segala *special request* yang diinginkan oleh tamu kedatangan besok. Selanjutnya, *front desk agent* harus memastikan data tamu yang *late check out* hari ini sudah lengkap termasuk pembayaran tambahan. Selanjutnya bagian kantor depan melakukan *afternoon briefing*, dimana mereka melaporkan apa saja yang dilakukan hari ini kepada *duty manager*.

³ 1. Analisis Upaya *Front Desk Agent* dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja di Pasific Palace Hotel Batam

a. Bapak Miko/ *Duty Manager* di Pasific Palace Hotel Batam

Selaku *duty manager* ¹ telah bekerja selama 5 tahun di Pasific Palace Hotel Batam. Bapak Miko merupakan narasumber pertama yang saya wawancara untuk penelitian ini. Bapak Miko menjelaskan bahwa kualitas kinerja *front desk agent* di Pasific Palace Hotel Batam ¹⁰⁷ sudah cukup baik dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, sudah hampir mendekati kualitas kinerja yang diharapkan oleh hotel.

Ketika peneliti menanyakan upaya apa saja yang harus dilakukan seorang front desk agent dinilai memiliki kualitas kinerja yang bagus Bapak Miko mengatakan “ seorang *front desk agent* dikatakan memiliki kualitas kinerja jika mereka memiliki kebersihan dan kerapian saat berpakaian sesuai dengan standard *grooming* yang telah ditetapkan oleh hotel sebelumnya, memiliki *skill communication* yang baik, mampu memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada tamu, mampu mengatasi keluhan tamu (*complaint*), teliti dalam melakukan pekerjaan (mulai dari *check-in* sampai *check out*), jika kita tidak teliti maka *step by step* pasti akan ada yang terlupakan sehingga tamu akan *complaint*, mampu untuk menjalin komunikasi yang baik terhadap tamu, selalu menanyakan apa yang tamu butuhkan itu juga merupakan salah satu bentuk perhatian seorang *front desk agent* terhadap tamu serta memiliki *knowledge* yang luas sehingga jika tamu bertanya tentang hotel ataupun luar hotel *front desk agent* bisa menjelaskan dengan rinci dan tamu juga merasa senang. Jadi jika seorang *front desk agent* melakukan semua hal tersebut bisa meningkatkan kualitas kinerja masing-masing. Fasilitas yang diberikan oleh hotel juga sudah baik sehingga itu pasti akan membantu *front desk agent* dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sehingga juga bisa menghasilkan kualitas kinerja”.

Hasil temuan data tersebut dapat dibandingkan dengan teori mengenai indikator kualitas kinerja yang disampaikan oleh Parasuraman dalam Khusnaini (2016) yang mengatakan bahwa indikator pertama merupakan *tangible* dinilai sudah sejalan dengan pendapat Bapak Miko yang mengatakan kualitas kinerja ditandai dengan kebersihan dan kerapian *front desk agent* selama bekerja, indikator kedua yaitu *responsiveness* sudah sejalan dengan pendapat Bapak Miko yang mengatakan seorang *front desk agent* harus mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dan mampu menangani komplain dari tamu dengan solusi yang tepat.

Selanjutnya indikator ketiga yaitu *reliability* yang sudah sejalan dengan Bapak Miko yang mengatakan bahwa *front desk agent* harus memiliki ketelitian dalam semua hal khususnya dalam proses *check in* dan *check out*. Indikator keempat adalah *emphaty* yang dinilai sudah sejalan dengan pendapat Bapak Miko yang mengatakan seorang *front desk agent* harus mampu menjalin komunikasi yang baik terhadap tamu. Indikator terakhir merupakan *assurance* yang dinilai juga sudah sejalan dengan Bapak Miko yang berpendapat bahwa seorang *front desk agent* harus memiliki kemampuan dalam segi *knowledge* untuk meningkatkan kualitas kinerjanya.

b. Ibu Jovanca/ *supervisor front desk agent* di Pasific Palace Hotel Batam

Selaku *supervisor front desk agent* telah bekerja selama 3 tahun di Pasific Palace Hotel Batam. Ibu Jovanca merupakan narasumber ketiga yang saya wawancara untuk penelitian ini. Ibu Jovanca menjelaskan bahwa kualitas kinerja dari setiap karyawan front desk agent dinilai oleh Bapak Miko selaku *Duty Manager* dengan standard yang telah ditentukan. Ibu Jovanca mengatakan “ kualitas kinerja itu dinilai sama Bapak Miko dan biasanya ada kriteria-kriterianya, kami sebagai staff hanya melakukan suatu usaha agar atasan bisa menilai kami mempunyai kualitas kinerja, yang kami lakukan hadir tepat waktu, sebelum *incharge* harus memastikan kembali *grooming* sudah sesuai dengan SOP karena dengan itu akan membuat kita percaya diri di depan tamu dan bisa meningkatkan kualitas kinerja, sebelum memulai pekerjaan *cleaning* terlebih dahulu, agar kita bekerja bisa dengan nyaman, selalu mempersiapkan kebutuhan tamu sebelum tamu datang agar ketika tamu datang tamu tidak perlu menunggu terlalu lama, selalu bekerja sesuai dengan SOP supaya tidak ada yang tertinggal dan operasional tidak akan terhambat, mempunyai kehandalan dalam

memberikan pelayanan dan harus teliti dalam melakukan pekerjaan, selalu menanyakan apa yang dibutuhkan oleh tamu, mampu menjalin komunikasi dengan baik terhadap tamu, harus bisa menunjukkan keramahan kepada tamu dengan senyum dan sapa, harus memiliki pengetahuan yang luas karena *front desk agent* merupakan pusat informasi hotel dan bagian yang selalu bertemu dengan tamu.”

Hasil temuan data tersebut dapat dibandingkan dengan teori mengenai indikator kualitas kinerja yang disampaikan oleh Parasuraman dalam Khusnaini (2016). Indikator pertama yaitu *tangible*. Pendapat Bu Jovanca sudah sejalan dengan teori. Ibu Jovanca mengatakan bahwa harus memperhatikan kebersihan dan kerapian seragam yang kita gunakan dan tetap menjaga kebersihan area yang menjadi tempat dia incharge. Itu semua merupakan sub indikator dari *tangible*. Yang kedua adalah *responsiveness* yang juga sudah sejalan dengan pendapat Ibu Jovanca yang mengatakan selalu menyiapkan segala sesuatu yang tamu butuhkan sebelum tamu datang, itu juga merupakan salah satu sub indikator *responsiveness* yang dapat meningkatkan kualitas kinerja seorang *front desk agent*. Yang ketiga adalah *reliability*, yang dinilai juga sudah sejalan dengan pendapat Ibu Jovanca yang menyampaikan bahwa seorang *front desk agent* harus memiliki kehandalan dalam memberikan pelayanan dan juga ketelitian dalam bekerja. Indikator keempat adalah *emphaty*, ini juga sejalan dengan pendapat Bu Jovanca yang mengatakan bahwa *front desk agent* dapat meningkatkan kualitas kinerja dengan menjalin komunikasi terhadap tamu dan juga selalu menanyakan kebutuhan tamu, yang disampaikan Bu Jovanca merupakan bagian dari sub indikator *emphaty*. Indikator kelima adalah *assurance*, dinilai juga sudah sejalan dengan pendapat Ibu Jovanca yang mengatakan bahwa *front desk agent* dapat meningkatkan kualitas kinerjanya, harus menunjukkan sikap keramahan pada tamu dengan senyum

dan sapa dan juga harus mempunyai pengetahuan yang luas karena bagian kantor depan merupakan pusat informasi sebuah hotel dan bagian yang selalu bertemu dengan tamu.

c. Ibu Mila ⁴*front desk agent* di Pasific Palace Hotel Batam

Selaku *front desk agent* telah bekerja selama 4 bulan di Pasific Palace Hotel Batam. Ibu Mila ⁴⁸ merupakan narasumber kedua yang saya wawancara untuk penelitian ini. Ibu Mila mengatakan bahwa kualitas kinerja pasti berbeda-beda setiap *front desk agent* tapi saya yakin kalau cara untuk meningkatkannya pasti sama. Kinerja merupakan hasil akhir dari pekerjaan kita, jika kita hari per hari melakukan pekerjaan dengan bagus atau lebih bagus pasti akan menghasilkan hasil kerja yang berkualitas. *Grooming* harus sesuai dengan SOP, kita dapat seragam, *nametag*, pin, syal, rambut digeraikan karena pendek tetapi harus pakai jepitan supaya kelihatan rapi, menggunakan *stocking* hitam. Untuk kebersihan seragam dicuci dua kali dalam sehari, *stocking* dicuci setiap hari, kuku harus pendek, menggunakan parfum yang berbau lembut. Fasilitas yang disediakan oleh hotel juga bagus mulai dari komputer dan lainnya. Saat lagi santai dan sepi gak ada tamu, dan jika semua pekerjaan yang harus diselesaikan sudah selesai kita *cleaning*. Karena itu penting sekali. Tempat kerja yang bersih akan membuat kita bekerja jadi lebih semangat dan juga lingkungan itu yang mencerminkan karakter kita. Jadi kalau kita menginginkan *first impression* yang baik dari tamu kita harus mulai dari menjaga kebersihan area tempat kita bekerja jangan sampai ketika kita *menghandle* tamu kita bersin karena debu yang ada di area kerja kita. ¹⁴¹Harus memberikan pelayanan yang baik terhadap tamu karena bagian kantor depan pasti dikenal dengan *excellent service*. Memiliki *teamwork* yang kuat karena dengan *teamwork* kinerja tim akan menjadi lebih bagus. Selalu tampil percaya diri, menunjukkan keramahan kita senyum dan ucapkan salam. Jika melihat

tamu yang kebingungan kita tanya “Bagaimana bapak/ibu ada yang bisa saya bantu?”. Dan satu hal ⁷⁵ seorang front desk agent harus mengetahui *knowledge* tentang produk hotel tapi saya juga belum terlalu mengingat semuanya selain yang dasar seperti kamar, jumlah kamar, tipe kamar, kamar connecting yang mana saja, karena saya baru bergabung dengan Pasific Palace Hotel Batam selama 4 bulan. Tapi saya selalu mencoba untuk mengingat semuanya agar jika tamu bertanya saya menjawab dengan baik.

¹ Berdasarkan hasil temuan data yang peneliti dapatkan melalui wawancara dengan Ibu Mila ditemukan fakta bahwa *front desk agent* dalam meningkatkan kualitas kinerja sudah ¹ sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Parasuraman dalam Khusnaini (2016) *Front desk agent* di Pasific Palace Hotel Batam telah memahami dan menjalankan upaya untuk meningkatkan kualitas kinerja sebagaimana yang telah dijelaskan oleh Ibu Mila memberikan layanan yang cepat dan tepat, kehandalan dalam melakukan tugas, bersimpati kepada tamu, ramah terhadap tamu, menjaga kebersihan dan kerapian, itu semua dapat meningkatkan kualitas kinerja.

d. Ibu Elsha ⁴ *front desk agent* di Pasific Palace Hotel Batam Selaku *front desk agent* telah bekerja selama 4 bulan di Pasific Palace Hotel ⁴⁸ Batam. Ibu Elsha merupakan narasumber terakhir yang saya wawancara untuk penelitian ini. Ibu elsha mengatakan “kualitas kinerja dilihat dari cara berpakaian karena kita bagian kantor depan pakaian pasti merupakan pusat perhatian dan kesan awal tamu ketika melihat dan akan melakukan interaksi dengan kita sebagai penyedia pelayanan jasa hotel dan itu harus dipertahankan setiap harinya agar mendapatkan hasil kerja yang berkualitas, yang kedua bisa memenuhi kebutuhan tamu, mulai dari permintaan tamu, sebelum tamu datang untuk check in pastikan kamar sudah siap, dan pastinya perbanyak pengetahuan dan informasi seputar hotel agar bisa memberikan pelayanan yang responsif kepada tamu,

selalu menyapa tamu, sopan jika berbicara dengan tamu, memiliki sikap simpatik terhadap tamu, jika tamu kebingungan usahakan kita langsung bertanya jangan biarkan tamu kebingungan, dan yang terakhir kita harus menjaga privasi tamu agar tamu bisa merasa aman dan tenang selama menginap di hotel kita. Jika sudah melakukan hal-hal diatas dengan baik pasti kita memiliki kualitas kinerja. Hal diatas terlihat mudah tapi akan memiliki dampak buat diri kita sendiri. Berdasarkan hasil temuan data yang terakhir yang didapatkan peneliti melalui wawancara dengan Ibu Elsha diketahui karyawan *front desk agent* telah melakukan upaya peningkatan kualitas kinerja sudah sesuai dengan teori kualitas kinerja menurut Parasuraman dalam Khusnaini (2016) yang mempunyai lima Indikator antaranya, *tangible, responsiveness, reliability, empathy, dan assurance*.

2. Analisis Kinerja Perlu ditingkatkan

a. Bapak Miko/ *Duty Manager* di Pasific Palace Hotel Batam

Bapak Miko mengatakan bahwa “kinerja sangat berperan penting terhadap tercapai atau tidaknya tujuan yang ingin diraih oleh sebuah hotel. Jadi jika sebuah hotel memiliki karyawan yang mempunyai kualitas kinerja maka hotel tersebut akan mudah untuk mencapai sebuah tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, dan sebaliknya jika suatu hotel mempunyai karyawan yang tidak memiliki kualitas kinerja yang diharapkan oleh hotel maka sulit bagi hotel untuk mencapai sebuah tujuan. Selain itu jika kinerja karyawan di hotel kurang baik akan terjadi *miss communication* sehingga akan banyak tamu yang *complaint* sehingga operasional dan pendapatan sebuah hotel juga akan terhambat. Biasanya di Pasific Palace Hotel Batam sangat mengapresiasi karyawan yang mempunyai kualitas kinerja dengan memberinya sebuah reward atau penawaran untuk kenaikan pangkat di Pasific Palace Hotel Batam, agar karyawan yang lain bisa termotivasi untuk meningkatkan kualitas kinerjanya.”

Hasil temuan data yang peneliti dapatkan melalui wawancara dengan Bapak Miko dapat dibandingkan dengan teori Bintoro dan Daryanto (2017) yang salah satu alasan pentingnya peningkatan kinerja karyawan adalah untuk memenuhi kebutuhan perusahaan yang menginginkan hasil kerja yang bermutu yang sejalan dengan pendapat Bapak Miko yang mengatakan kinerja karyawan yang baik akan memberikan dampak tercapainya suatu tujuan yang telah ditetapkan oleh hotel dan untuk membantu karyawan dalam mengembangkan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja maupun kepribadiannya yang dinilai juga sejalan dengan pendapat Bapak Miko yang mengatakan bahwa jika seorang karyawan mempunyai kualitas kinerja akan ditawarkan untuk kenaikan pangkat yang membuat karyawan memiliki pengetahuan dan kemampuan lainnya. Berdasarkan hasil temuan data dan teori dapat disimpulkan bahwa peningkatan kinerja sangat penting karena kinerja yang akan menentukan tujuan sebuah hotel atau tercapai atau tidak.

b. Ibu Jovanca/ *supervisor front desk agent* di Pasific Palace Hotel Batam

Ibu Jovanca menganggap kinerja itu seperti semangat. Kita harus memiliki semangat yang tinggi dalam melakukan tugas dan tanggung jawab sebagai *front desk agent* di Pasific Palace Hotel Batam. Semakin baik semangat yang kita tanamkan maka akan semakin baik juga hasil kerja yang akan kita dapatkan. Ibu Jovanca mengatakan “kinerja itu akan menunjukkan profesionalitas kita dalam bekerja. Karena orang-orang yang profesional akan memiliki kinerja yang tinggi. Secara sederhana orang yang memiliki sikap profesional akan menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara baik dan tepat waktu tanpa mengeluh serta akan memperbaiki kesalahan agar menjadi lebih baik, itu semua merupakan pengukuran kinerja. Intinya adalah kinerja itu sangat penting karena menunjukkan kita bisa bekerja secara profesional, dan

sebuah perusahaan atau hotel sangat menginginkan atau mengharapkan karyawan yang selalu bekerja secara profesional.

¹³⁷ Berdasarkan hasil temuan data yang telah peneliti dapatkan melalui wawancara dengan Ibu Jovanca dapat dibandingkan dengan teori Daryanto dan Bintoro (2017) yang menyebutkan bahwa peningkatan sebuah kualitas kinerja dapat membuat sebuah karyawan menjadi profesional dan ¹⁴² ini sejalan dengan pendapat Ibu Jovanca yang mengatakan bahwa kinerja akan menunjukkan kita bisa bekerja secara profesional, dan sebuah perusahaan atau hotel sangat menginginkan atau mengharapkan karyawan yang bekerja dengan profesional.

⁴² Jadi berdasarkan hasil temuan data dan perbandingan teori dapat disimpulkan bahwa pentingnya peningkatan sebuah kualitas kinerja yaitu membuat karyawan menjadi ¹⁵⁹ profesional dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

c. Ibu Mila/ front desk agent di Pasific Palace Hotel Batam

Ibu Mila mengartikan kinerja sebagai hasil akhir atau *reward* yang kita dapatkan dalam melaksanakan tugas dan dipengaruhi oleh kemampuan yang kita miliki, ⁷ keinginan dan lingkungan. Oleh karena itu, agar mempunyai kinerja yang baik, seseorang harus memiliki keinginan yang tinggi untuk mengerjakan serta mengetahui pekerjaan. Tanpa kemampuan dan keinginan kualitas kinerja tidak akan bisa dicapai. Maksudnya adalah kinerja ²³ dapat ditingkatkan apabila ada keserasian antara pekerjaan dan kemampuan. Ibu Mila mengatakan bahwa “kinerja perlu ditingkatkan dengan alasan yaitu dapat menghasilkan pekerjaan yang bermutu. ¹⁶⁸ Karyawan yang memiliki kinerja yang berkualitas akan sering masuk dan saat diberikan tugas dan tanggung jawab ¹⁴⁴ dapat diselesaikan dengan waktu yang lebih cepat dan benar, sehingga operasional berjalan dengan efektif dan efisien. *Front desk agent* merupakan bagian yang ada didepan yang selalu melayani tamu agar tamu merasa puas. Kepuasan tamu juga

berbeda-beda jadi kita harus selalu untuk meningkatkan kinerja. Kinerja yang bagus akan membuat tamu merasa puas dan nama hotel juga pasti ikut naik dikarenakan *review* tamu yang bagus.”

1 Berdasarkan hasil temuan data yang peneliti dapatkan melalui wawancara dengan Ibu Mila dapat dibandingkan dengan teori menurut Daryanto dan Bintoro (2017) yang mengatakan salah satu alasan kinerja perlu ditingkatkan adalah untuk memenuhi kebutuhan perusahaan yang menginginkan hasil kerja yang bermutu. 129 Ini sejalan dengan pendapat Ibu Mila yang berpendapat bahwa kinerja itu perlu ditingkatkan untuk menghasilkan pekerjaan yang bermutu, bisa membantu perusahaan untuk lebih efektif dan efisien dibuktikan dengan pendapat Ibu Mila yang mengatakan 158 bahwa karyawan yang memiliki kinerja yang bagus akan menyelesaikan tugas dan tanggung jawab dengan cepat dan benar sehingga operasional hotel berjalan dengan efektif dan efisien.

42 Berdasarkan hasil temuan data dan perbandingan teori dapat disimpulkan bahwa kinerja itu penting sekali karena dapat memenuhi kepuasan tamu sehingga bisa menghasilkan kerja yang berkualitas.

d. Ibu Elsha/ *front desk agent* di Pasific Palace Hotel Batam

Ibu Elsha mengatakan “kinerja seperti tuntutan. Jika kita dipercaya untuk menduduki suatu jabatan di hotel kita harus meningkatkan kualitas kinerja, kalau tidak pasti akan ada teguran dari atasan, dan akan berdampak banyak juga ke tamu kalau kita tidak memiliki kinerja yang berkualitas dan pasti juga akan berdampak untuk tamu dan hotel. Jika kita memiliki kualitas kinerja kita akan dipercaya atasan untuk memiliki jabatan saat ini bahkan ditawarkan untuk jabatan yang jenjangnya lebih tinggi dari sekarang. Meningkatkan kualitas kinerja akan berdampak baik untuk karir kita dimasa depan.”

Hasil temuan data yang peneliti dapatkan melalui wawancara dengan Bapak Miko dapat dibandingkan dengan teori Bintoro dan Daryanto (2017) yang salah satu alasan pentingnya peningkatan kinerja karyawan adalah untuk membantu karyawan dalam mengembangkan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja maupun kepribadiannya yang sejalan dengan pendapat Ibu Elsha yang mengatakan bahwa kinerja perlu ditingkatkan untuk pengembangan karir dimasa depan.

4.4. Hasil Analisis Data

Analisis data pada penelitian kali ini digunakan untuk melakukan pengorganisasian data kedalam kategori, menjabarkan data ke dalam unit-unit, menyusun kedalam pola, memilih data yang penting dan relevan yang akan dipelajari serta membuat kesimpulan. Pada tahap ini dilakukan tentang relevansi tidaknya antara data dengan tujuan penelitian. Informasi dari lapangan sebagai bahan mentah diringkas, disusun dengan sistematis serta ditonjolkan pokok-pokok yang penting sehingga lebih mudah dikendalikan.

4.4.1 Upaya *front desk agent* dalam meningkatkan kualitas kinerja di Pasific Palace Hotel Batam

Berdasarkan dari hasil temuan data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi yang peneliti lakukan mengenai upaya *front desk agent* dalam meningkatkan kualitas kinerja di S Pasific Palace Hotel Batam, ditemukan data sebagai berikut.

Tabel 4.4.1 Upaya *front desk agent* dalam meningkatkan kualitas kinerja di Pasific Palace Hotel Batam

No.	Sumber	Indikator Kualitas Kinerja				
		<i>Tangible</i>	<i>Responsive</i> <i>ness</i>	<i>Reliability</i>	<i>Empathy</i>	<i>Assurance</i>
"						

1.	Bapak Miko (<i>duty manager</i>)	✓	✓	✓	✓	✓
2.	Ibu Jovanca (<i>supervisor front desk agent</i>)	✓	✓	✓	✓	✓
3.	Ibu Mila (<i>front desk agent</i>)	✓	✓	✓	✓	✓
4.	Ibu Elsha (<i>front desk agent</i>)	✓	✓	✓	✓	✓

15 Sumber: Data primer diolah peneliti, 2022.

Data keterangan: ✓ = Sesuai

- = Belum sesuai seutuhnya

4.4.2 Alasan kinerja penting untuk ditingkatkan

35 Berdasarkan dari hasil temuan data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi yang peneliti lakukan mengenai upaya front desk agent dalam meningkatkan kualitas kinerja di Pasific Palace Hotel Batam, ditemukan data sebagai berikut. 62

Tabel 4.4.2 alasan kinerja perlu untuk ditingkatkan

No	Sumber	Alasan Kinerja Penting untuk ditingkatkan			
		18 Untuk memenuhi kebutuhan perusahaan yang menginginkan hasil kerja yang bermutu	Untuk meningkatkan kebutuhan perusahaan agar efektif efisien dan bermutu	Untuk membantu karyawan dalam mengembangkan pengetahuan , keterampilan , dan sikap kerja maupun kepribadiany a	Untuk meningkatkan karyawan yang profesional
1.	Bapak Miko (<i>duty manager</i>)	✓	-	✓	-

2.	Ibu Jovanca (<i>supervisor front desk agent</i>)	-	-	-	✓
3.	Ibu Mila (<i>front desk agent</i>)	✓	✓	-	-
4.	Ibu Elsha (<i>front desk agent</i>)	-	-	✓	-

15 Sumber: Data primer diolah peneliti, 2022.

Data keterangan: v = Sesuai

- = Belum sesuai seutuhnya

4.5. Pembahasan

1. Upaya *front desk agent* dalam meningkatkan kualitas kinerja di Pasific Palace Hotel Batam.

Pembahasan mengenai upaya *front desk agent* dalam meningkatkan kualitas kinerja di Pasific Palace Hotel Batam dilakukan dengan cara merangkum hasil temuan data dan hasil analisis data yang telah ditemukan. Hasil analisis data menunjukkan bahwa ke 4 narasumber telah menyetujui bahwa upaya *front desk agent* dalam meningkatkan kualitas kinerja di Pasific Palace Hotel Batam sudah sesuai dengan indikator kualitas kinerja. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengolahan data yang didapatkan oleh peneliti bahwa *front desk agent* di Pasific Palace Hotel Batam mampu menerapkan kualitas kinerja mulai dari *tangible* (bentuk fisik) dalam segi kerapian, kebersihan, dan fasilitas, *responsiveness* (daya tanggap) dalam segi memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dan dapat mengatasi keluhan tamu, *reliability* (kehandalan) dalam segi ketelitian saat melayani tamu, *empathy* (simpatik) dalam segi memberikan perhatian kepada tamu, mengetahui keinginan tamu dan

mampu menjalin komunikasi yang baik terhadap tamu, dan *assurance* (jaminan) dalam segi pengetahuan dan mampu menunjukkan sikap keramahan. Namun, dalam segi pengetahuan tentang hotel terdapat satu karyawan yang belum mengingat semua tentang hotel, dikarenakan baru bergabung dengan Pasific Palace Hotel Batam dan mempunyai kelemahan untuk mengingat, sehingga dapat menyebabkan penurunan kualitas kinerja. Seorang *front desk agent* harus segera meningkatkan pengetahuan tentang hotel maupun luar hotel agar tamu bisa merasa puas dan atasan juga puas dengan hasil kerja dari diri kita.

Pada saat peneliti melakukan wawancara dengan 4 narasumber peneliti menanyakan tentang indikator yang mana yang memiliki keterkaitan yang kuat untuk meningkatkan kualitas kinerja, dan para narasumber menjawab dengan jawaban yang sama yaitu *responsiveness* dengan alasan karena jika tidak melayani tamu dengan cepat maka akan menyebabkan tamu complaint sehingga bisa dinilai oleh atasan bahwa kinerja yang kita miliki kurang baik. Pada saat observasi, peneliti juga menemukan fakta bahwa karyawan front desk agent melakukan pekerjaan yang rangkap (*double job*) selama pandemi karena kurangnya karyawan. *Duty manager* mengatakan bahwa hal ini dapat membuat kualitas kinerja *front desk agent* di Pasific Palace Hotel Batam dapat meningkat, karena satu karyawan tidak hanya *handle* satu pekerjaan tapi dua pekerjaan sekaligus dengan hasil kerja yang juga berkualitas. Front desk agent mendapatkan tawaran kenaikan pangkat jika memiliki kualitas kinerja yang bagus. Hal ini peneliti dapatkan ketika melakukan wawancara dengan *duty manager*.

2. Alasan kinerja perlu ditingkatkan

Pembahasan tentang alasan kinerja perlu ditingkatkan didapatkan dengan cara merangkum hasil temuan data dan hasil analisis yang telah diolah oleh peneliti. Hasil analisis data menunjukkan bahwa 4 narasumber memiliki alasan yang berbeda-beda. Narasumber pertama menjelaskan

bahwa kinerja perlu ditingkatkan karena kinerja dapat membantu hotel dalam menghasilkan pekerjaan yang bermutu dan juga memberikan dampak baik terhadap karyawan dalam segi kemampuan. Narasumber yang bernama Ibu Jovanca memberi alasan bahwa kinerja itu perlu ditingkatkan karena dapat meningkatkan karyawan yang profesional, narasumber kedua juga menjelaskan menurut pendapatnya yang hampir sama dengan *duty manager* bahwa kinerja itu perlu ditingkatkan karena dapat membantu hotel dalam menghasilkan pekerjaan yang bermutu dan dapat membantu hotel untuk lebih efektif dan efisien. Dan narasumber terakhir menjelaskan kepada peneliti kinerja perlu ditingkatkan karena dapat mengembangkan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh seorang *front desk agent*.

Walaupun terdapat beberapa perbedaan pendapat yang disampaikan narasumber kepada peneliti saat wawancara akan tetapi dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja itu sangat penting untuk diri kita, tamu, dan hotel.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan penelitian dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilaksanakan di Pasific Palace Hotel Batam tentang upaya front desk agent dalam meningkatkan kualitas kinerja dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Sesuai dengan hasil analisis data yang didapatkan oleh peneliti upaya *front desk agent* dalam meningkatkan kualitas kinerja diantaranya dengan meningkatkan *tangible* dalam segi kebersihan dan kerapian, *responsiveness* dalam segi daya tanggap melayani tamu, *reliability* dalam segi ketelitian saat melayani tamu, *emphaty* dalam segi berkomunikasi terhadap tamu dan assurance dalam segi pengetahuan selama menjalankan tugas dan tanggung jawab. Menurut narasumber yang peneliti wawancara, dari 5 indikator tersebut *responsiveness* yang memiliki kekuatan untuk meningkatkan kualitas kinerja karena dengan respon yang cepat dan tepat terhadap tamu, maka tamu akan menjadi merasa puas sehingga operasional hotel bisa berjalan dengan baik.
2. Alasan kinerja harus ditingkatkan adalah untuk meningkatkan mutu sebuah hotel, jika hotel memiliki karyawan yang mempunyai kualitas yang tinggi hasil kerja yang dihasilkan karyawan akan bermutu, sehingga hotel dapat dengan mudah mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Untuk membantu karyawan dalam mengembangkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja maupun kepribadiannya, sebuah karyawan yang memiliki kinerja yang baik akan mendapat penghargaan dari hotel yang akan bermanfaat untuk pengembangan karir di masa depan. Dapat membantu sebuah hotel dalam menjalankan pekerjaan secara efektif dan efisiensi, jika hotel memiliki karyawan yang mempunyai kualitas kinerja, maka karyawan akan bekerja sesuai dengan waktu sehingga operasional hotel dapat berjalan dengan lancar tanpa ada hambatan. Selain itu alasan

kinerja perlu ditingkatkan adalah untuk menciptakan karyawan yang profesionalitas.

3.2. Saran

Saran yang dapat peneliti berikan pada penelitian ini adalah:

1. Diharapkan seluruh karyawan Pasific Palace Hotel Batam terutama adalah bagian kantor depan untuk mengikuti seminar-seminar dan pelatihan sebulan sekali tentang *character building* agar dapat meningkatkan kinerja. Pihak atasan juga diharapkan untuk membuat kebijakan seperti mengevaluasi pengetahuan karyawan yang bisa dilakukan pada saat *briefing*, sebulan sekali, seminggu sekali atau evaluasi otodidak walaupun tidak sedang ada permasalahan yang terjadi agar penerapan kinerja dalam segi pengetahuan di Pasific Palace Hotel Batam tetap berjalan dengan baik.
2. Karyawan yang memiliki kualitas kinerja yang baik mengharapkan bentuk penghargaan atau pengakuan dalam berbagai bentuk penghargaan yang diterimanya dari sebuah hotel. Karyawan yang memiliki kualitas kinerja yang baik harus diidentifikasi sedemikian rupa sehingga penghargaan memang jatuh pada karyawan yang berhak, oleh karenanya perlu keadilan dan kejujuran yang penuh kepada manager yang membawahnya. Diharapkan sebuah hotel menggunakan alat untuk mengukur kinerja salah satunya adalah KPI (*Key Performance Indicator*). *Key performance indicator* adalah suatu alat untuk mengukur seberapa baik performa karyawan dalam mencapai sasaran dan tujuan strategis yang telah ditetapkan. Alat ukur ini bersifat kuantitatif, indikator yang ditetapkan dan diukur dalam pengukuran kinerja karyawan merupakan kesepakatan dari semua pihak yang berkaitan. Pembuatan *key performance indicator* harus bersifat terukur, yang merujuk pada hasil kerja karyawan sehingga dengan data yang dihasilkan dapat dilakukan perhitungan sejauh mana karyawan telah bisa berhasil mencapai target kerja yang ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Arikunto, S. (2014).³⁴ Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.

Bagyono. (2016). Teori dan Praktik Hotel dan Front Office. Bandung: Alfabeta.

Bintoro & Daryanto. (2017). Manajemen Kinerja Penilaian Karyawan. Yogyakarta: Gava Media.

¹⁰³ Chair, I. M., & Pramudia. (2017). Hotel Room Division Management. Depok: Kencana.

⁹⁵ Dharma, S. (2013). Manajemen Kinerja Falsafah dan teori Penerapannya. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

³⁰ Prakoso, P. A. (2017). Front Office Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja. Yogyakarta: Gava Media.

Sugiyono. (2019).⁶¹ Metode Penelitian Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sulastiyono, A. (2016). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta.

Wibowo. (2017). Manajemen Kinerja.⁸⁸ Depok: PT. Raja Grafindo Persada.

Skripsi dan Jurnal

Yulhaslinda. (2019).⁶ Strategi Peningkatan Receptionist dalam Pelayanan Tamu di Nuansa Maninjau Resort Hotel. doi:
¹⁰⁴ <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menarailmu/article/view/1630>

Afkarina, G. (2017). Peranan Staf The Club Lounge (Section Pada Front Office Department) Saat Evening Cocktail Di Bumi Surabaya City Resort, 6 & 10. doi: <http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/82604>

Ananto, C., & Achnes, S. (2015). Analisis Beban Kerja antara Bellboy dan Front Desk Agent di Swiss-belhotel Harbour Bay Batam, 6. doi: <https://media.neliti.com/media/publications/32686-ID-analisis-beban-kerja-antara-bellboy-dan-front-desk-agent-di-swiss-belhotel-harbo.pdf>

Annar, M, A, B. (2019) Trainee Activities at The Front Office in Switzerland in Batam Hotels. 5&8. doi: <http://repository.uib.ac.id/id/eprint/3210>

Aprilia, V. (2019). Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Motivasi Kerja Pramuniaga Robinson Department Store Semarang, 8. doi: <https://repository.usm.ac.id/files/skripsi/F11A/2015/F.111.15.0038/F.111.15.0038-15-File-Komplit-20190306040852.pdf>

Astuti, Y, C. (2013). Hubungan Antara Dukungan Sosial Dengan Coping Strategi Pada Ibu yang Memiliki Anak yang Menyandang Tuna, hlm. 5. doi: <http://repository.upi.edu/3885/>

Azwar, H. (2015). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Grand Inna Muara Padang. doi: <https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/14747> <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/jhet/article/viewFile/4828/3787>

Nurhayati, L, D. (2018). Analisa Kinerja Pada Hotel Nirwana Nganjuk Tahun 2018 Ditinjau Dari Kompensasi, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja. doi:

Website

<https://hotelpopuler.com/pengertian-hotel>

https://jdih.batam.go.id/?page_id=500

<https://bpbatam.go.id/julukan-kota-batam/>

<https://regional.kompas.com/read/2022/02/14/155516178/6-fakta-menarik-kota-batam-singapura-nya-indonesia-yang-5-persen>

● 48% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 37% Internet database
- Crossref database
- 42% Submitted Works database
- 14% Publications database
- Crossref Posted Content database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	vitka on 2023-01-05	9%
	Submitted works	
2	vitka on 2023-01-25	3%
	Submitted works	
3	123dok.com	2%
	Internet	
4	Politeknik Pariwisata Lombok on 2022-01-28	1%
	Submitted works	
5	simki.unpkediri.ac.id	<1%
	Internet	
6	jurnal.umsb.ac.id	<1%
	Internet	
7	id.123dok.com	<1%
	Internet	
8	repository.uin-suska.ac.id	<1%
	Internet	

9	asriportal.com	Internet	<1%
10	repository.unair.ac.id	Internet	<1%
11	etheses.iainkediri.ac.id	Internet	<1%
12	seputarkarir.com	Internet	<1%
13	repository.usm.ac.id	Internet	<1%
14	text-id.123dok.com	Internet	<1%
15	vitka on 2022-12-04	Submitted works	<1%
16	vitka on 2023-01-03	Submitted works	<1%
17	digilib.uinsby.ac.id	Internet	<1%
18	widiastutidyah.wordpress.com	Internet	<1%
19	repository.iainpalopo.ac.id	Internet	<1%
20	aisgyfterdotcom.wordpress.com	Internet	<1%

21	digilibadmin.unismuh.ac.id	<1%
	Internet	
22	repository.uir.ac.id	<1%
	Internet	
23	repository.ut.ac.id	<1%
	Internet	
24	Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2022-...	<1%
	Submitted works	
25	repository.uinbanten.ac.id	<1%
	Internet	
26	core.ac.uk	<1%
	Internet	
27	Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung on 2017-06-16	<1%
	Submitted works	
28	vitka on 2023-01-26	<1%
	Submitted works	
29	eprints.walisongo.ac.id	<1%
	Internet	
30	repository.pnb.ac.id	<1%
	Internet	
31	vitka on 2022-09-29	<1%
	Submitted works	
32	vitka on 2023-01-07	<1%
	Submitted works	

33	repositori.usu.ac.id	Internet	<1%
34	repository.ampta.ac.id	Internet	<1%
35	vitka on 2022-11-28	Submitted works	<1%
36	repository.unpas.ac.id	Internet	<1%
37	vitka on 2023-01-19	Submitted works	<1%
38	Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya on 2018-...	Submitted works	<1%
39	repository.undhirabali.ac.id	Internet	<1%
40	vdocuments.net	Internet	<1%
41	Universitas Pamulang on 2019-09-30	Submitted works	<1%
42	repository.radenintan.ac.id	Internet	<1%
43	repository.ub.ac.id	Internet	<1%
44	vitka on 2022-12-15	Submitted works	<1%

45	Universitas Islam Majapahit on 2021-07-23	<1%
	Submitted works	
46	repo.uinsatu.ac.id	<1%
	Internet	
47	repository.ummat.ac.id	<1%
	Internet	
48	vitka on 2023-01-06	<1%
	Submitted works	
49	poltekindonusa.ac.id	<1%
	Internet	
50	regional.kompas.com	<1%
	Internet	
51	vitka on 2023-01-02	<1%
	Submitted works	
52	Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2022-...	<1%
	Submitted works	
53	Sriwijaya University on 2022-08-10	<1%
	Submitted works	
54	repository.unibos.ac.id	<1%
	Internet	
55	Binus University International on 2018-06-26	<1%
	Submitted works	
56	vitka on 2023-01-24	<1%
	Submitted works	

57	Universitas Islam Bandung on 2022-01-20	<1%
	Submitted works	
58	ejournal.unesa.ac.id	<1%
	Internet	
59	fr.scribd.com	<1%
	Internet	
60	sirisma.unisri.ac.id	<1%
	Internet	
61	unars on 2022-05-17	<1%
	Submitted works	
62	vitka on 2023-01-26	<1%
	Submitted works	
63	IAIN Surakarta on 2022-11-01	<1%
	Submitted works	
64	Retnowati Retnowati. "Analisis Pendidikan Pelatihan Dan Kompetensi ...	<1%
	Crossref	
65	Universitas Negeri Padang on 2018-11-10	<1%
	Submitted works	
66	unsri.portalgaruda.org	<1%
	Internet	
67	Udayana University on 2022-07-04	<1%
	Submitted works	
68	Universitas Brawijaya on 2020-12-09	<1%
	Submitted works	

69	Universitas Islam Indonesia on 2022-11-24	<1%
	Submitted works	
70	Universitas Islam Malang on 2019-07-24	<1%
	Submitted works	
71	Universitas Nasional on 2020-10-19	<1%
	Submitted works	
72	jurnal.undhirabali.ac.id	<1%
	Internet	
73	repository.usu.ac.id	<1%
	Internet	
74	eprints.unram.ac.id	<1%
	Internet	
75	Universitas Nasional on 2020-12-23	<1%
	Submitted works	
76	Yosefin Ni Wayan Haryandini, Ni Luh Putu Sri Widhiastuty. "PERANAN ...	<1%
	Crossref	
77	repository.iainkudus.ac.id	<1%
	Internet	
78	repository.unmul.ac.id	<1%
	Internet	
79	State Islamic University of Alauddin Makassar on 2021-01-27	<1%
	Submitted works	
80	anakkota.com	<1%
	Internet	

81	jom.unri.ac.id	Internet	<1%
82	journal.amikveteran.ac.id	Internet	<1%
83	repo.undiksha.ac.id	Internet	<1%
84	repository.umpalopo.ac.id	Internet	<1%
85	repository.unhas.ac.id	Internet	<1%
86	Linda Maharani, Ida Nurnida. "The Effect of Training on Employees' Per...	Crossref	<1%
87	Universitas Pendidikan Ganesha on 2022-07-06	Submitted works	<1%
88	id.scribd.com	Internet	<1%
89	repository.umsu.ac.id	Internet	<1%
90	repository.upi.edu	Internet	<1%
91	Universitas Pelita Harapan	Submitted works	<1%
92	Universitas Putera Batam on 2018-11-27	Submitted works	<1%

93	tempathits.com	Internet	<1%
94	vitka on 2023-01-26	Submitted works	<1%
95	jurnal.poltekkesbanten.ac.id	Internet	<1%
96	LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part II on 2021-12-02	Submitted works	<1%
97	Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung on 2017-06-19	Submitted works	<1%
98	Universitas International Batam on 2018-10-24	Submitted works	<1%
99	Universitas International Batam on 2019-05-27	Submitted works	<1%
100	Universitas Putera Batam on 2019-11-23	Submitted works	<1%
101	Universitas Putera Batam on 2020-12-03	Submitted works	<1%
102	dspace.uui.ac.id	Internet	<1%
103	ejurnal.ars.ac.id	Internet	<1%
104	publikasi.polije.ac.id	Internet	<1%

105	repository.iainpare.ac.id	Internet	<1%
106	Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2022-...	Submitted works	<1%
107	Institut Pemerintahan Dalam Negeri on 2021-05-05	Submitted works	<1%
108	Megawati Megawati. "Implementasi Pendidikan Karakter Religius Oleh ...	Crossref	<1%
109	Universitas Bina Darma on 2021-10-18	Submitted works	<1%
110	Universitas International Batam on 2018-10-04	Submitted works	<1%
111	Universitas Terbuka on 2022-05-24	Submitted works	<1%
112	Yayasan Vitka on 2022-11-04	Submitted works	<1%
113	cakmotivatorindonesia.blogspot.com	Internet	<1%
114	conference.binadarma.ac.id	Internet	<1%
115	eprints.uny.ac.id	Internet	<1%
116	hafizrezkimothia.wordpress.com	Internet	<1%

117	kc.umn.ac.id Internet	<1%
118	ml.scribd.com Internet	<1%
119	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet	<1%
120	deptan.go.id Internet	<1%
121	scribd.com Internet	<1%
122	slideshare.net Internet	<1%
123	Clayton College & State University on 2021-07-20 Submitted works	<1%
124	Mohammad Sandy Andi Andi Koro, Maskuri Sutomo, Farid Farid. "PEN..." Crossref	<1%
125	Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung on 2015-12-10 Submitted works	<1%
126	Udayana University on 2019-11-13 Submitted works	<1%
127	Universitas Bunda Mulia on 2021-06-08 Submitted works	<1%
128	Universitas Lancang Kuning on 2023-01-24 Submitted works	<1%

129	Universitas Negeri Makassar on 2013-07-23	<1%
	Submitted works	
130	Universitas Pendidikan Indonesia on 2012-07-19	<1%
	Submitted works	
131	Universitas Pendidikan Indonesia on 2019-01-24	<1%
	Submitted works	
132	Universitas Pendidikan Indonesia on 2020-07-05	<1%
	Submitted works	
133	Universiti Selangor on 2016-05-20	<1%
	Submitted works	
134	admin.ebimta.com	<1%
	Internet	
135	adoc.pub	<1%
	Internet	
136	bojongnews.semarangkota.go.id	<1%
	Internet	
137	digilib.uinkhas.ac.id	<1%
	Internet	
138	docplayer.info	<1%
	Internet	
139	e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id	<1%
	Internet	
140	eprints.umm.ac.id	<1%
	Internet	

141	eprints.uns.ac.id	Internet	<1%
142	es.scribd.com	Internet	<1%
143	haribuathary.blogspot.com	Internet	<1%
144	iGroup on 2014-02-21	Submitted works	<1%
145	pt.scribd.com	Internet	<1%
146	repo.iain-tulungagung.ac.id	Internet	<1%
147	repository.bungabangsacirebon.ac.id	Internet	<1%
148	repository.nscpolteksby.ac.id	Internet	<1%
149	repository.stp-bandung.ac.id	Internet	<1%
150	repository.unej.ac.id	Internet	<1%
151	vdocuments.site	Internet	<1%
152	vitka on 2022-05-10	Submitted works	<1%

153	vitka on 2022-12-15	<1%
	Submitted works	
154	vitka on 2023-01-12	<1%
	Submitted works	
155	vitka on 2023-01-21	<1%
	Submitted works	
156	Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung on 2015-12-10	<1%
	Submitted works	
157	Universitas Brawijaya on 2020-06-23	<1%
	Submitted works	
158	Universitas Respati Indonesia on 2021-08-10	<1%
	Submitted works	
159	Universitas Sebelas Maret on 2021-07-27	<1%
	Submitted works	
160	konsultasiskripsi.com	<1%
	Internet	
161	stipram on 2022-01-03	<1%
	Submitted works	
162	Sri Rahayu, Lela Nurlaela Wati. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN T...	<1%
	Crossref	
163	Sriwijaya University on 2019-08-06	<1%
	Submitted works	
164	Sriwijaya University on 2021-06-14	<1%
	Submitted works	

165	Taibah University on 2020-05-29 Submitted works	<1%
166	Universitas International Batam on 2019-09-18 Submitted works	<1%
167	Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang on 2019-07-30 Submitted works	<1%
168	iGroup on 2012-09-17 Submitted works	<1%
169	ppmsom on 2023-01-25 Submitted works	<1%
170	repository.uhamka.ac.id Internet	<1%
171	vitka on 2022-12-15 Submitted works	<1%
172	vitka on 2023-01-05 Submitted works	<1%