

**PENERAPAN PROSES MANAJEMEN KINERJA
KARYAWAN *FRONT OFFICE DEPARTMENT*
DI FAVEHOTEL BRAGA BANDUNG**

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan
Program Diploma IV Program Studi Administrasi Hotel
Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Oleh :

CINDY CORNELIA
NIM : 2021309053

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI HOTEL
JURUSAN HOSPITALITI
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG**

2022

LEMBAR PENGESAHAN

PROYEK AKHIR

PENERAPAN PROSES MANAJEMEN KINERJA KARYAWAN *FRONT OFFICE DEPARTMENT* DI FAVEHOTEL BRAGA BANDUNG

NAMA : Cindy Cornelia
NIM : 2021309053
PROGRAM STUDI : Administrasi Hotel

Pembimbing Utama,



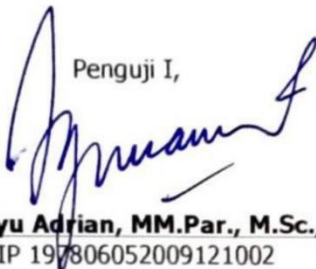
Dr. ER. Ummi Kalsum, MM. Par., CHRMP.
NIP 19730723 199503 2 001

Pembimbing Pendamping,



Siti Yulia Irani Nugraha, SE., MM.Par. CHM
NIP 19780729 200502 2 001

Penguji I,



I Gusti Agung Wahyu Adrian, MM.Par., M.Sc., CHRMP., CHE
NIP 197806052009121002

Penguji II,



Drs. Heri Soesanto, MM.
NIP 196006281997031001

Bandung, 11 Agustus 2022

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama



Dr. ER. Ummi Kalsum, MM. Par., CHRMP.
19730723 199503 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc
NIP. 19710506 199803 1 001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Cindy Cornelia
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 22 Oktober 1999
NIM : 2021309053
Program Studi : Administrasi Hotel
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul:
“PENERAPAN PROSES MANAJEMEN KINERJA KARYAWAN *FRONT OFFICE DEPARTMENT* DI FAVEHOTEL BRAGA BANDUNG”
ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 27 Juni 2022



Cindy Cornelia

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif untuk meneliti penerapan proses manajemen kinerja karyawan *Front Office Department* di Favehotel Braga Bandung. Fokus penelitian ini adalah menemukenali proses *Prerequisites, Performance Planning, Performance Execution, Performance Assessment* dan *Performance Review* yang diterapkan di Favehotel Braga Bandung. Tujuan dari penelitian ini adalah memberikan simpulan tentang bagaimana penerapan proses manajemen kinerja karyawan *Front Office Department* di Favehotel Braga Bandung, serta diharapkan dapat bermanfaat untuk kegunaan teoritis dan praktis.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data yang dianalisis adalah hasil observasi, wawancara, studi pustaka dan studi dokumentasi.

Dari penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Favehotel Braga Bandung sudah menerapkan proses manajemen kinerja karyawan sesuai teori Aguinis. Namun, ada beberapa hal yang dapat dilakukan hotel untuk meningkatkan kinerja karyawan di *Front Office Department*.

Kata kunci : Proses Manajemen Kinerja, *Front Office Department*, Manajemen Kinerja Karyawan

ABSTRACT

The research is qualitative research to examine the implementation of the employee performance management process in front office department at Favehotel Braga Bandung. The focus of this research is to identify process of Prerequisites, Performance Planning, Performance Execution, Performance Assessment and Performance review that exist and applied at Favehotel Braga Bandung. The purpose of this research is to conclude about how the implementation of the employee performance management process in front office department at Favehotel Braga Bandung, as well it is hoped to be beneficial for theoretical and practical uses.

The research uses a qualitative approach with a case study method. The analyzed data are the result of observation, interviews, literature studies and documentation studies.

From research carried out, it could be concluded that Favehotel Braga Bandung has implemented a process of employee performance management process according to Theory of Aguinis about performance management process. However, there are things that hotel can do to improve employee performance in front office department.

Keywords: Performance Management Process, Front Office Department, Employee Performance Management

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir yang berjudul **“PENERAPAN PROSES MANAJEMEN KINERJA KARYAWAN *FRONT OFFICE DEPARTMENT* DI FAVEHOTEL BRAGA BANDUNG”** sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Proyek Akhir ini merupakan salah satu syarat Penulis dalam menyelesaikan Pendidikan Diploma IV di Politeknik Pariwisata NHI Bandung program studi Administrasi Hotel. Dalam proses penyusunan Proyek akhir ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, dukungan, serta bantuan dari berbagai pihak, maka dari itu dengan rasa hormat Penulis akan mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung
2. Ibu Dr. ER. Ummi Kalsum, MM.Par., CHM., CHRMP. selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik, Kemahasiswaan, dan Kerjasama Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan selaku Dosen Pembimbing Utama peneliti yang telah memberikan bimbingan serta arahan dan dukungan dalam penyusunan Proyek Akhir ini.
3. Ibu Nining Hernaningsih, S.A.P, M.A.P. selaku Kepala Subbagian Kependidikan dan Kerja Sama Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Ibu Yeni Imaniar Hamzah, S.Hum., MPA. selaku Kepala Subbagian Tenaga Pendidik dan Kemahasiswaan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

5. Ibu Dr. Lien Maulina, M.Pd., CHE. selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata NHI Bandung
6. Ibu Siti Yulia Irani Nugraha, SE., MM.PAR. CHM selaku Dosen Pembimbing Pendamping peneliti yang telah memberikan bimbingan serta arahan dan dukungan dalam penyusunan Proyek Akhir ini.
7. Ibu Ita Maemunah, S.ST.Par., MM.Par., CHE. selaku Ketua Program Studi Administrasi Hotel Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan selaku Pembimbing Akademik yang selalu memberikan bimbingan pada peneliti selama periode perkuliahan berlangsung.
8. Seluruh dosen dan staf Politeknik Pariwisata NHI Bandung yang telah memberikan ilmu, bantuan, serta dukungan bagi peneliti, khususnya pada program studi Administrasi Hotel.
9. Bapak Fikri Wijaksana sebagai *Human Resources Manager* Favehotel Braga Bandung yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di Favehotel Braga Bandung.
10. Kedua orang tua dan keluarga besar peneliti yang selalu memberikan dukungan penuh serta memberikan doa yang terbaik selama proses pengerjaan Proyek Akhir ini
11. Seluruh rekan Administrasi Hotel yang telah berjuang bersama. saling mendukung dan memberikan motivasi selama setahun kebelakang di masa perkuliahan.

Rangkaian Proyek Akhir ini tentu saja tidak luput dari adanya kekurangan dan peneliti sepenuhnya menyadari hal ini Maka dari itu, penulis mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak guna untuk menyempurnakan

Proyek Akhir yang penulis buat. Penulis berharap agar Proyek Akhir yang penulis buat dapat bermamfaat bagi rekan mahasiswa Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Bandung, 27 Juni 2022

Cindy Cornelia

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Kajian Teori	12
1. Teori Hotel	12
2. Teori Manajemen Sumber Daya Manusia.....	12
3. Teori Manajemen Kinerja.....	13
4. Teori Proses Manajemen Kinerja	15
5. Teori <i>Front Office</i>	20
B. Kerangka Pemikiran.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
A. Rancangan Penelitian	22
B. Partisipan dan Tempat Penelitian.....	23
1. Tempat Penelitian.....	23
2. Partisipan Penelitian	23
C. Pengumpulan Data	23
D. Analisis Data	25
E. Pengujian Keabsahan Data.....	27
F. Jadwal Penelitian.....	29
BAB IV	30
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30

A. Hasil Penelitian	30
1. Data Wawancara.....	30
2. Reduksi Data	39
B. Pembahasan.....	42
1. <i>Prerequisites</i>	42
2. <i>Performance Planning</i>	44
3. <i>Performance Execution</i>	48
4. <i>Performance Assessment</i>	48
5. <i>Performance Review</i>	50
BAB V.....	52
SIMPULAN DAN REKOMENDASI	52
A. Simpulan	52
B. Rekomendasi.....	55
DAFTAR PUSTAKA	57

DAFTAR GAMBAR

Halaman

GAMBAR 1 TINGKAT PENGHUNIAN KAMAR HOTEL DI JAWA BARAT...	2
GAMBAR 2 <i>THE PERFORMANCE MANAGEMENT PROCESS</i>	15
GAMBAR 3 KERANGKA PEMIKIRAN	21

DAFTAR TABEL

Halaman

TABEL 1 JADWAL PENELITIAN	29
---------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN 1 SURAT KETERANGAN LOKUS	59
LAMPIRAN 2 PEDOMAN WAWANCARA.....	61
LAMPIRAN 3 <i>JOB DESCRIPTION FRONT OFFICE DEPARTMENT</i>	64
LAMPIRAN 4 SURAT PERNYATAAN WAWANCARA	67
LAMPIRAN 5 KETERANGAN TURNITIN.....	71

DAFTAR PUSTAKA

- Aguinis, H. (2019). *Performance Management for Dummies*. New Jersey: John & Wiley & Sons Inc.
- Agus, S. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Agusnawar. (2002). *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. PT. Perca.
- Azanella, L. A. (2022, Maret 29). Retrieved from Kompas.com:
<https://www.kompas.com/tren/read/2020/09/26/102900465/saat-pandemi-covid-19-berdampak-pada-bisnis-perhotelan-saat-ini?page=all>
- Badan Pusat Statistik Jawa Barat. (n.d.). Retrieved from
<https://jabar.bps.go.id/indicator/16/216/1/persentase-tingkat-penghunian-kamar-hotel.html>
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Brudan, A. (2010). *Rediscovering Performance Management : Systems, Learning & Integration*. Masuring Business Excellence.
- Dharma, S. (2013). *Manajemen Kinerja : Falsafah Teori dan Penerapannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dressler, G. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Indeks.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Moleong, L. J. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rival, V. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Manajemen (Cetakan keempat)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2015). *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Cetakan Pertama)*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Suparyadi. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Ud Andi Offset.
- Suwarto. (2014). Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Sorini Agro Asia Orindo Tbk, Cabang Lampung. *Jurnal Manajemen*.
- Suwithi, N. W. (2008). *Akomodasi Perhotelan Jilid 1*. Jakarta: Depdiknas.

Tersiana, A. (2018). *Metode Penelitian*. Yogyakarta.

Zainal, Rivai, & Veithzal. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta : Rajawali Pers.