

# **PENILAIAN KINERJA *RECEPTIONIST* DI ATLANTIC CITY HOTEL BANDUNG**

## **TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat

Dalam menempuh studi pada

Program Diploma III

Program Studi Manajemen Divisi Kamar

Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung



Disusun Oleh :

**AZMI FACHRUDY**

**NIM : 201621347**

**JURUSAN HOSPITALITI**

**PROGRAM STUDI**

**MANAJEMEN DIVISI KAMAR**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG**

**2019**

# LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL TUGAS AKHIR

PENILAIAN KINERJA *RECEPTIONISTS* DI  
ATLANTIC CITY HOTEL BANDUNG

NAMA : Azmi Fachrudy

NIM : 201621347

PROGRAM STUDI : MDK

JURUSAN : Hospitality

Pembimbing I,



**Dr. Ananta Budhi Danurdara. BA., M.Sc.**  
NIP. 19750611 200212 001

Pembimbing II,



**Rr. Adi Hendraningrum, S.Sos.,MM**  
NIP. 19690807 199403 2 001

Bandung, Juli 2020

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan,

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

## PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Azmi Fachrudy  
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 01 Desember 1996  
NIM : 201621347  
Jurusan : Hospitaliti  
Program Studi : Manajemen Divisi Kamar

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul:  
**“PENILAIAN KINERJA RECEPTIONIST DI ATLANTIC CITY HOTEL 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 STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi 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/Skripsi 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 Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 3 September 2020

Yang membuat pernyataan,



**Azmi Fachrudy**  
NIM 201621347

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan susunan proposal Usulan Penelitian ini dengan judul :

**“PENILAIAN KINERJA *RECEPTIONISTS* DI ATLANTIC CITY HOTEL BANDUNG”.**

Penulisan proposal usulan penelitian ini ditujukan sebagai salah satu syarat dalam menempuh kegiatan Usulan Penelitian Program Diploma III pada Program Studi Manajemen Divisi Kamar di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

Dalam proses pembuatan proposal usulan penelitian ini, penulis sangat berterimakasih kepada orang – orang yang telah membimbing, memberi semangat, mengajari, dan bantuan moril maupun materil dari semua pihak yang terkait. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan :

1. Bapak Faisal, MM. Par., CHE selaku Plt. Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung dan Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
2. Bapak Edison Sitompul, S.sos, MM. Selaku Kteua Jurusan Hospitaliti Sekolah Tinggi Pariwsata Bandung
3. Bapak Lucky Karsuki, BA, MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Divisi Kamar di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

4. Bapak Dr. Ananta Budhi Danurdara, BA., M.Sc. selaku pembimbing I yang telah memberi bimbingan, saran dan memotivasi dalam penyelesaian proposal usulan penelitian ini..
5. Ibu Rr. Adi Hendraningrum, S.Sos.,MM selaku pembimbing II yang telah memberi bimbingan, saran dan memotivasi dalam penyelesaian proposal usulan penelitian ini..
6. Seluruh dosen dan staff pengajar Program Studi Manajemen Divisi Kamar atas bimbingan, ilmu pengetahuan serta pengalaman yang diberikan selama penulis menempuh pendidikan di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
7. Bapa Rafsanjani Dian R. selaku *Front Office Leader* di Atlantic City Hotel Bandung.
8. Seluruh pihak keluarga terutama Ayah dan Ibu serta juga kaka dan adik saya yang selalu memberikan doa, memotivasi dan berbagi pengalaman dalam proposal usulan penelitian ini.
9. Rekan satu kelas yaitu Red Diamond hingga seluruh mahasiswa Manajemen Divisi Kamar yang memberi *support* dan doa dalam penyelesaian proposal usulan penelitian ini.
10. Teman-Teman MBK 2015 khususnya Destri, Nur Siti dan Ayu yang selalu membantu saya dalam pengarahannya dalam mengerjakan proposal usulan penelitian ini.
11. Teman-Teman *Dance* dan Teman SMA Khususnya, Amel, Puja, Feggy dan Lusti yang hingga saat ini memberikan motivasi dan *support* untuk mengerjakan proposal usulan penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan Proposal Usulan penelitian ini masih jauh dari kata sempurna yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan, pengalaman, dan kemampuan penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak yang berkepentingan guna penyempurnaan penelitian ini.

Akhir kata penulis berharap semoga proposal Usulan Penelitian ini bermanfaat sebagaimana semestinya

Bandung, 15 Juli 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Tujuan Penulisan.....	9
D. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data.....	10
E. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	11
<b>BAB II TINJAUAN UMUM</b> .....	14
A. Sejarah Singkat Atlantic City Hotel Bandung.....	14
B. Klasifikasi Atlantic City Hotel Bandung.....	16
C. Fasilitas Atlantic City Hotel Bandung.....	17
D. Struktur Organisasi Kantor Depan di Atlantic City Hotel Bandung.....	26
E. Tinjauan Umum Penilaian Kinerja.....	34
F. Tinjauan Tentang <i>Good Performance</i> Oleh <i>Receptionists</i> di Atlantic City Hotel Bandung.....	35
G. Tinjauan Tentang <i>Good Communication</i> Oleh <i>Receptionists</i> di Atlantic City Hotel Bandung.....	38
H. Tinjauan Tentang <i>Good Human Relation</i> Oleh <i>Receptionists</i> di Atlantic City Hotel Bandung.....	42
I. Tinjauan Tentang <i>Good Knowledge</i> Oleh <i>Receptionists</i> di Atlantic City Hotel Bandung.....	45

<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
A. Analisis <i>Good Performance Receptionists</i> di Atlantic City Hotel Bandung.....	50
B. Analisis <i>Good Communication Receptionists</i> di Atlantic City Hotel Bandung.....	61
C. Analisis <i>Good Human Relation Receptionists</i> di Atlantic City Hotel Bandung.....	76
D. Analisis <i>Good Knowledge Receptionists</i> di Atlantic City Hotel Bandung.....	93
<b>BAB IV SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>109</b>
A. Simpulan.....	109
B. Saran.....	110
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>110</b>



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 1</b> Data Keluhan Tamu ( <i>Guest Complain</i> ) kepada <i>Receptionist</i> di Atlantic City Hotel Bandung .....	6
<b>Tabel 2</b> Data Penilaian Kinerja ( <i>Performance Appraisal</i> ) <i>Receptionist</i> di Atlantic City Hotel Bandung .....	8
<b>Tabel 3</b> Jadwal Penelitian .....	12
<b>Tabel 4</b> Jenis dan Harga Kamar di Atlantic City Hotel Bandung .....	20
<b>Tabel 5</b> Jenis – Jenis dan Ukuran <i>Meeting Room</i> di Atlantic City Hotel Bandung .....	24
<b>Tabel 6</b> Jumlah Karyawan Kantor depan di Atlantic City Hotel Bandung .....	33
<b>Tabel 7</b> Latar Belakang Pendidikan Karyawan Kantor Depan di Atlantic City Hotel Bandung .....	33
<b>Tabel 8</b> Data Pembagian Jam Kerja Karyawan Kantor Depan di Atlantic City Hotel Bandung .....	34
<b>Tabel 9</b> Ceklist Observasi Mengenai Penerapan Kinerja yang Baik Terhadap <i>Karyawan Kantor Depan Receptionist</i> di Atlantic City Hotel Bandung .....	35
<b>Tabel 10</b> Hasil Wawancara Front Office Manager Mengenai Kinerja Terhadap Karyawan Kantor Depan Atlantic City Hotel Bandung.....	36
<b>Tabel 11</b> Tanggapan <i>Supervisor</i> Terhadap <i>Good Perfomance Receptionist</i> di Atlantic City Hotel Bandung .....	39
<b>Tabel 12</b> Tanggapan <i>Supervisor</i> Terhadap <i>Good Communication Receptionist</i> di Atlantic City Hotel Bandung .....	43

<b>Tabel 13</b> Tanggapan <i>Supervisor</i> Terhadap <i>Good Human Relation Receptionist</i> di Atlantic City Hotel Bandung .....	46
<b>Tabel 14</b> Tanggapan <i>Supervisor</i> Terhadap <i>Good Knowledge Receptionist</i> di Atlantic City Hotel Bandung .....	49
<b>Tabel 15</b> Hasil Penilaian <i>Supervisor Receptionist</i> Terhadap <i>Good Performance</i> .....	53
<b>Tabel 16</b> Hasil Penilaian <i>Supervisor Receptionist</i> Terhadap <i>Good Communication</i> .....	63
<b>Tabel 17</b> Hasil Penilaian <i>Supervisor Receptionist</i> Terhadap <i>Good Human Relation</i> .....	79
<b>Tabel 18</b> Hasil Penilaian <i>Supervisor Receptionist</i> Terhadap <i>Good Knowledge</i> .....	96

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 1</b> Struktur Organisasi Karyawan Kantor Depan Di Atlantic City Hotel Bandung.....	28
<b>Gambar 2</b> Rekapitulasi <i>Good Performance</i> yang Dilakukan Oleh <i>Receptionists</i> .....	57
<b>Gambar 3</b> Garis Kontinum Tentang <i>Good Performance</i> <i>Receptionists</i> .....	58
<b>Gambar 4</b> Rekapitulasi <i>Good Communication</i> yang Dilakukan Oleh <i>Receptionists</i> .....	71
<b>Gambar 5</b> Garis Kontinum Tentang <i>Good Communication</i> <i>Receptionists</i> .....	72
<b>Gambar 6</b> Rekapitulasi <i>Good Human Relation</i> yang Dilakukan Oleh Receptionists .....	88
<b>Gambar 7</b> Garis Kontinum Tentang <i>Good Human Relation</i> <i>Receptionists</i> .....	89
<b>Gambar 8</b> Rekapitulasi <i>Good Knowledge</i> yang Dilakukan Oleh Receptionists .....	104
<b>Gambar 9</b> Garis Kontinum Tentang <i>Good Knowledge Receptionists</i> ..	105

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
<b>Lamiran 1</b> Matrix Operational Variabel .....	116
<b>Lamiran 2</b> Pedoman Wawancara untuk Front Office Manager .....	120
<b>Lamiran 3</b> Pedoman Wawancara untuk Front Office Supervisor .....	121
<b>Lamiran 4</b> Kuesioner untuk Receptionist di Atlantic City Hotel Bandung .....	122
<b>Lamiran 5</b> Biodata.....	127

## DAFTAR PUSTAKA

- A. A. Anwar Prabu Mangkunegara. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Rema Rosdakarya.
- Agus, Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono. (2006). *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Jakarta: Alfabeta Indonesia.
- Bagyono. (2008). *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung. Penerbit Alfabeta.
- Bagyono. (2016). *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Jakarta: Alfabeta Indonesia.
- Creswell, John W. (2010). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Effendy, Onong. (2000). *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung : PT Rosdakarya.
- Gaol, CHR. Jimmy, L. (2014). *A to Z Human Capital (Manajemen Sumber Daya Manusia) Konsep, Teori, dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik dan Bisnis*. PT. Gramedia Widiasarana, Jakarta.
- Kasmir. (2017). *Customer Cervices Excellent Teori dan Praktik*. Rajawali Press, Jakarta.
- Komar, Richard. (2006). *Hotel Management*. Jakarta: PT Grasindo.
- Kusdi. (2009). *Teori Organisasi dan Administrasi*. Jakarta: Penerbit Salemba Humanika.
- Legundi. (2001). *Hotel Management*. Yogyakarta : Andi Offset.

- Luthans, Fred. (2005). *Organizational Behavior 10th Edition*. Alih Bahasa: Vivin Andhika, dkk. Yogyakarta: Andi Offset
- Marwansyah. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Alfabeta.
- Moh. Nazir. Ph.D. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mulyana, Deddy. (2002). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. (2007). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Öğüta, H., & Cezara, A. (2012). The Factors Affecting Writing Reviews in Hotel Websites. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 58, 980-986.
- Okta, Tri Sulfa Kimiawan. (2020). Soft Skill komunikasi resepsionis. *Jurnal Oratio Directa*. 2 (2), 339.
- Prakoso, Prasetyo Aji. (2017). *Front Office Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja*. Jakarta: Gava Media
- Rivai, Veithzal. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Riyanti, Anti dan Edison, Emeron. (2016). Pengembangan Sumber Daya Manusia Hotel Grand Royal Panghegar Bandung. *Jurnal of Tourism Scientific*, 2 (1), 58.
- Robbins, Stephen dan Mary Cultur. (2010). *Manajemen Edisi Kesepuluh*. Jakarta: PT. Glora Aksara Pratama
- Robbins, Stephen P. Dan Timothy A. Judge. (2008). *Perilaku Organisasi Edisi ke-12*. Jakarta. Salemba Empat.

- Sugiarto, Endar. (2004). *Hotel Front Office Administration*. Jakarta, Gramedia.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sujatwo. (2008). *Secret Receptionist Skill*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Suparyadi. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Menciptakan Keunggulan Bersaing Berbasis Kompetensi SDM*. Jakarta: Andi.
- Sutrisno, Edy H. (20120). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Umam, Khairul. (2012). *Manajemen Organisasi*. CV. Pustaka Setia, Bandung.
- Wibowo. (2012). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Yusuf, Muri. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.

#### Sumber Lain

Front Office di Atlantic City Hotel Bandung, 2019

Hasil Olahan Kuesioner, Desember 2019

Hasil Olahan Penulis, 2019