

**SKRIPSI**

**ANALISIS KINERJA KARYAWAN DALAM  
MENGOPERASIKAN PERANGKAT KERJA FRONT OFFICE  
DEPARTMENT DI ALOFT BALI SEMINYAK**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**KHRISHIA AMANDA RAFIANTI**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**SKRIPSI**

**ANALISIS KINERJA KARYAWAN DALAM  
MENGOPERASIKAN PERANGKAT KERJA FRONT OFFICE  
DEPARTMENT DI ALOFT BALI SEMINYAK**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**KHRISHIA AMANDA RAFIANTI  
1915834057**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**SKRIPSI**

**ANALISIS KINERJA KARYAWAN DALAM  
MENGOPERASIKAN PERANGKAT KERJA FRONT OFFICE  
DEPARTMENT DI ALOFT BALI SEMINYAK**

**Skripsi ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata  
di Politeknik Negeri Bali**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**KHRISHIA AMANDA RAFIANTI**

**1915834057**

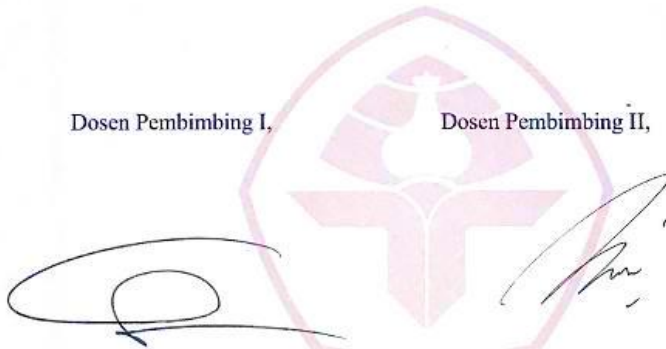
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**  
**ANALISIS KINERJA KARYAWAN DALAM MENGOPERASIKAN**  
**PERANGKAT KERJA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI ALOFT BALI**  
**SEMINYAK**

Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan  
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali  
Pada Rabu, 26 Juli 2023

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,



**Made Sudiarta, SS., M.Par**  
**NIP. 196812062002121002**

**Ni Kadek Herna Lastari, M.Pd.**  
**NIP. 199505302022032015**

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali





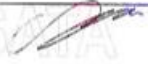
**Prof. Ni Made Ernawati. MATM., Ph.D**  
**NIP. 19631228199010200**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul :

### ANALISIS KINERJA KARYAWAN DALAM MENGOPERASIKAN PERANGKAT KERJA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI ALOFT BALI SEMINYAK

yang disusun oleh **Khrishia Amanda Rafianti (1915834057)** telah dipertahankan  
dalam **Sidang Skripsi** di depan Tim Penguji  
Pada hari Rabu tanggal 26 Juli 2023

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
<b>Ketua</b>	Made Sudiarta, SS., M.Par NIP.196812062002121002	
<b>Anggota</b>	Luh Linna Sagitarini, SE., MM NIP. 197912092005012002	
<b>Anggota</b>	Putu Virgananta Nugraha, S.TI., M.Eng. NIP. 199309052022031009	

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali,



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D  
NIP. 19631228199010200



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id) Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

**PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khrishia Amanda Rafianti

NIM : 1915834057

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**“Analisis Kinerja Karyawan Dalam Mengoperasikan Perangkat Kerja Front Office  
Departement di Aloft Bali Seminyak”**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 26 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,

  
Khrishia Amanda Rafianti

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Usulan Penelitian dengan judul **“Analisis Kinerja Karyawan Dalam Mengoperasikan Perangkat Kerja Front Office Department Di Aloft Bali Seminyak”** dalam keadaan tepat waktu. Penulisan Usulan Penelitian ini merupakan sebuah wadah penyalur ilmu dan minat mahasiswa dalam melakukan penelitian sebagai langkah awal dalam memenuhi syarat penyusunan skripsi agar dapat menyelesaikan Pendidikan Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Dimulainya penulisan skripsi ini hingga dapat terselesaikannya tidak lepas dari berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan dan masukan kepada penulis, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak tersebut, diantaranya sebagai berikut:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas pada penulis untuk melaksanakan perkuliahan pada kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM.,Ph.D selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin dalam melaksanakan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata serta turut membantu kelancaran penulis dalam melakukan penyusunan skripsi ini.

3. Dr. Drs. Gede Ginaya, M. Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah membantu memberikan masukan dan kelancaran bagi penulis.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan begitu banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan skripsi ini.
5. Made Sudiarta, SS., M.Par selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan pandangan, arahan, motivasi dan senantiasa meluangkan waktu nya untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan skripsi ini dari tahap awal hingga akhir.
6. Ni Kadek Herna Lastari, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingan nya tanpa henti untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
7. Seluruh senior di Aloft Bali Seminyak khususnya di bagian Front Office Department yang telah dapat menerima penulis untuk belajar di hotel tersebut, memberikan dukungan, bantuan dalam pengumpulan data, pemahaman serta penyaluran ilmu baru bagi penulis yang sangat berguna untuk kelancaran penulisan skripsi ini.
8. Tony Purwo Adifianto dan Rahayu Kusuma Dewi sebagai kedua orang tua terkasih, serta seluruh anggota keluarga yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang tak hentinya memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik maupun doa selama melakukan penulisan skripsi.



9. Teman-teman yang selalu memberikan dukungan satu sama lain, saling memberi masukan, dan informasi dalam melakukan penulisan skripsi ini.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki sehingga besar harapan penulis agar Skripsi ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih, dan mohon maaf atas kesalahan dalam melakukan penulisan.



**Penulis**

**Khrishia Amanda Rafianti**

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## ABSTRAK

Rafianti, Khrishia Amanda. (2023). *Analisis Kinerja Karyawan Dalam Mengoperasikan Perangkat Kerja Front Office Departemen di Aloft Bali Seminyak*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Made Sudiarta, SS., M.Par dan Pembimbing II: Ni Kadek Herna Lastari, M.Pd.

Kata Kunci: Kinerja Karyawan, Mengoperasikan, Perangkat Kerja, *Front Office Departement*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan dalam mengoperasikan perangkat kerja front office departemen dan untuk mengetahui Upaya apa yang dilakukan oleh pihak manajemen untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam mengoperasikan perangkat kerja front office departemen. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi, studi kepustakaan, dan triangulasi. Penentuan informan sebagai sumber data dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dimana terdapat lima orang yang dijadikan sebagai informan, yaitu *Front Office Manager, Front Office Duty Manager, Staff Guest Relation Officer (GRO), Staff Front Desk, dan Daily Worker Front Desk*. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan dalam mengoperasikan perangkat kerja *front office* dan untuk mengetahui upaya apa yang dilakukan oleh pihak manajemen untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam mengoperasikan perangkat kerja *front office*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan front office dalam mengoperasikan perangkat kerja tersebut sudah berjalan dengan baik, akan tetapi terdapat beberapa hal yang harus ditingkatkan agar kinerja karyawan tersebut mencapai angka yang maksimal dalam mengoperasikan perangkat kerja *front office* sehingga dapat menjalankan operasional hotel dengan maksimal.

POLITEKNIK NEGERI BALI

## ABSTRACT

Rafianti, Khrishia Amanda. (2023). *Analysis of Employee Performance in Operating Front Office Department Work Tools at Aloft Bali Seminyak. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.*

*This thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Made Sudiarta, SS, M.Par and Supervisor II: Ni Kadek Herna Lastari, M.Pd.*

*Keywords: Employee Performance, Operating, Work Tools, Front Office Department*

*This research aims to find out how employee performance in operating the department's front office work tools and to find out what efforts are made by management to improve employee performance in operating the department's front office work tools. The data collection methods used are observation, interviews, documentation, literature study, and triangulation. Determination of informants as data sources in this study using purposive sampling technique where there are five people used as informants, namely Front Office Manager, Front Office Duty Manager, Guest Relation Officer (GRO) Staff, Front Desk Staff, and Daily Worker Front Desk. The data analysis technique in this study uses descriptive qualitative to find out how employee performance in operating front office work tools and to find out what efforts are made by management to improve employee performance in operating front office work tools. The results of this study indicate that the performance of front office employees in operating these work devices has been running well, but there are several things that must be improved so that the performance of these employees reaches the maximum number in operating front office work devices so that they can run hotel operations optimally.*

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

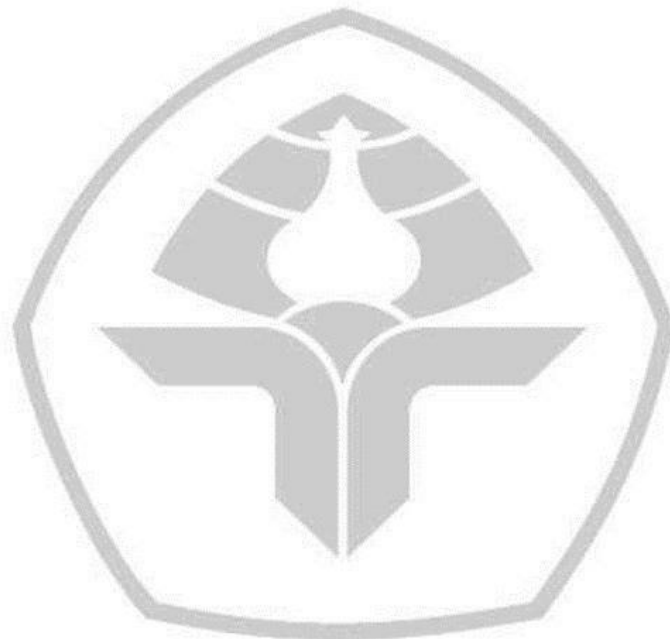
## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN GELAR SARJANA TERAPAN .....	iii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>16</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1. Hotel .....	7
2.1.2. Front Office Departement.....	8
2.1.3. Kinerja Karyawan.....	9
2.1.4. Perangkat Kerja .....	11
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya .....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	23

3.2.	Objek Penelitian .....	23
3.3.	Identifikasi Variabel .....	24
3.4.	Definisi Operasional Variabel .....	24
3.5.	Jenis dan Sumber Data .....	25
3.5.1.	Jenis Data.....	25
3.5.2.	Sumber Data .....	26
3.6.	Metode Penentuan Informan .....	27
3.7.	Metode Pengumpulan Data .....	27
3.7.1.	Observasi .....	27
3.7.2.	Wawancara .....	28
3.7.3.	Dokumentasi.....	28
3.7.4.	Studi Kepustakaan.....	28
3.7.5.	Trianggulasi.....	28
3.8.	Teknik Analisis Data .....	29
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>31</b>
4.1.	Gambaran Umum Aloft Bali Seminyak .....	31
4.1.1.	Sejarah Aloft Bali Seminyak .....	32
4.1.2.	Struktur Organisasi.....	35
4.1.3.	Fasilitas Hotel.....	40
4.2.	Hasil dan Pembahasan .....	<b>44</b>
4.2.1.	Kinerja Karyawan dalam mengoperasikan perangkat kerja <i>Front Office Department</i> 45	
4.2.1.1.	Faktor Internal .....	45
4.2.1.2.	Faktor Eksternal.....	53
4.2.2.	Upaya yang dilakukan oleh manajemen untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam mengoperasikan perangkat kerja <i>Front Office Departement</i> .....	57
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>71</b>
5.1.	Simpulan.....	71
5.2.	Saran .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>82</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>90</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 4. 1 Jumlah Unit Kamar di Aloft Bali Seminyak.....</b>	<b>40</b>
---	-----------



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

**Gambar 4.1** Struktur Organisasi Front Office Department di Hotel Aloft Seminyak .... 35



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1a. Panduan Pertanyaan Wawancara (Pihak Management)**
- Lampiran 1b. Panduan Pertanyaan Wawancara (Pihak Staff/ Karyawan)**
- Lampiran 2a. Hasil Wawancara Pihak *Management***
- Lampiran 2b. Hasil Wawancara Karyawan**
- Lampiran 3. Fasilitas Hotel**
- Lampiran 4. Dokumentasi Wawancara Informan**
- Lampiran 5. Dokumentasi score mobile chat dan contoh mobile chat**
- Lampiran 6 Dokumentasi pelatihan online**
- Lampiran 7 Dokumentasi penilaian tamu terhadap karyawan**
- Lampiran 8 Dokumentasi bentuk kompensasi yang diberikan manajemen**



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dewasa ini konsep *green hotel* menjadi sasaran baru para wisatawan dikarenakan pola perilaku tamu belakangan ini dipengaruhi oleh keadaan alam yang mulai berubah atau biasa disebut efek dari *global warming*, sehingga tamu lebih mengarah kepada wisata berbasis lingkungan. *Green hotel* merupakan keadaan dimana hotel berusaha menjadi lebih ramah lingkungan melalui penggunaan energi, air dan material yang efisien (Amandeep, 2017). Penerapan *green hotel* ini harus diterapkan oleh semua departemen yang ada di hotel agar dapat berjalan dengan baik. Contoh penerapan *green hotel* pada departemen yang ada di hotel yaitu: pada *Housekeeping Department* dapat mengurangi pemakaian bahan pembersih berbahan kimia, pada *Food & Beverage Department* dapat memakai alat makan berbahan dasar bambu ataupun kayu, pada *Human Resource Department*, *Sales Marketing*, *Accounting Department* dapat memanfaatkan *recycle paper* untuk semua berkas-berkasnya, dan pada *Front Office Department* salah satu contohnya menggunakan sistem untuk menerima semua reservasi tamu, menggunakan *recycle paper* untuk semua *RC (Registration Card)* tamu.

*Front Office Department* merupakan salah satu departemen yang memiliki peran sangat penting dalam menjalankan operasional hotel dengan memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat menciptakan kepuasan tamu dan

memberikan kesan positif terhadap hotel. Front Office Departement juga dapat dikatakan sebagai jantung dari operasional hotel. *Front Office Department* memiliki tugas dan tanggung jawab langsung untuk melayani tamu dari hal pemesanan kamar tamu hingga memberikan segala informasi umum kepada tamu yang menginap di hotel tersebut.

Dalam penerapan konsep *green hotel*, diperlukan suatu perangkat kerja untuk membantu mengurangi biaya operasional yang dikeluarkan oleh hotel. Salah satu perangkat kerja yang sangat membantu *front office department* dalam mendukung berjalannya konsep *green hotel* yaitu OPERA. Sistem OPERA merupakan sistem manajemen properti yang dirancang dengan berbagai macam fitur yang memudahkan karyawan untuk mendapatkan informasi yang cepat dan akurat (Putro et al., 2020). Sistem OPERA dapat membantu *front office* sebagai sarana untuk mencatat atau *merecord* semua data reservasi tamu yang berisikan tentang data diri tamu hingga folio tamu. Sistem OPERA ini memiliki keunggulan diantaranya dapat membantu kegiatan operasional *front office* seperti reservasi, menghemat waktu pada saat proses *check-in* ataupun *check-out* serta mengurangi kesalahan. Sistem OPERA ini memiliki berbagai fitur diantaranya yaitu fitur *Reservation* (membuat reservasi tamu), *Arrival* (penanganan *check-in*), *Split Bill*, *Billing*, *Departure* (penanganan *check-out*).

Salah satu hotel bintang empat di Bali yang menerapkan sistem OPERA yaitu Aloft Bali Seminyak. Hotel ini merupakan bagian dari Marriott International dimana selain memakai sistem OPERA sebagai perangkat kerja operasional yang mendukung konsep *green hotel*, Aloft Bali Seminyak juga memakai sebuah aplikasi

*membership* yaitu *Marriott Bonvoy Membership*. *Marriott Bonvoy* merupakan suatu aplikasi *mobile membership* yang digunakan oleh konsumen untuk mengakses hotel-hotel yang dibawah *Marriott International*. Aplikasi ini dirancang untuk memenuhi beragam kebutuhan tamu yang telah menjadi member dari *Marriott Bonvoy* itu sendiri.

Dengan menggunakan perangkat kerja tersebut, *Aloft Bali Seminyak* dapat lebih mudah menerapkan penghematan dalam upaya penerapan *green hotel* menuju hotel yang ramah lingkungan seperti penghematan biaya cetak brosur karna didalam aplikasi *Marriott Bonvoy* sudah berisikan semua informasi tentang hotel, penghematan biaya telepon yang digantikan dengan fitur *mobile chat*, penghematan kertas karna folio atau *billing* tamu langsung dikirimkan melalui sistem *OPERA* ke email tamu yang tercantum pada reservasi tamu tersebut, penghematan penggunaan kunci kamar karena telah digantikan dengan *mobile key*, dan masih banyak lagi keuntungan yang di dapatkan dengan menerapkan sistem *OPERA* dan aplikasi *Marriott Bonvoy* ini.

Akan tetapi sistem tersebut yang dapat membantu banyak pekerjaan di front office department memerlukan operator dengan kinerja baik. Sedangkan, masih banyak ditemukan komentar-komentar negatif dari tamu yang menginap di hotel tersebut, diantaranya: *Billing folio* tamu yang sudah *check-out* tidak diterima oleh tamu, *bonus point* yang seharusnya didapatkan oleh tamu yang telah menjadi member di *Marriott Bonvoy* tidak masuk di akun tamu tersebut, dan respon chat tamu pada *mobile chat* yang sangat lama.

Dari beberapa komentar negatif diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kinerja karyawan dalam mengoperasikan sistem OPERA dan Marriott Bonvoy kurang dan tidak efektif sehingga muncul kekecewaan yang dialami tamu saat menginap di hotel tersebut. Dari beberapa kekurangan tersebut ini membutuhkan penanganan lebih lanjut mengenai pentingnya pembekalan keterampilan yang lebih mengenai sistem OPERA dan Marriott Bonvoy agar operasional di hotel tersebut dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis memiliki inisiatif untuk melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengukur seberapa efektifnya kinerja karyawan dalam mengoperasikan sistem OPERA dan aplikasi Marriott Bonvoy. Oleh karena itu, penulis mengangkat judul “Analisis Kinerja Karyawan Dalam Mengoperasikan Perangkat Kerja Front Office Department di Aloft Bali Seminyak”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka penulis membuat rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja karyawan dalam mengoperasikan perangkat kerja Departemen Front Office?
2. Apa upaya yang dilakukan oleh management untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam mengoperasikan perangkat kerja Departemen Front Office?

### 1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan dalam mengoperasikan sistem OPERA dan aplikasi Marriott Bonvoy
2. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh management dalam mengoperasikan sistem OPERA dan aplikasi Marriott Bonvoy.

### 1.4. Manfaat Penelitian

#### 1.4.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis diharapkan penelitian ini dapat membantu dan memberikan wawasan mengenai kinerja karyawan dalam mengoperasikan Opera dan Marriott bonvoy dalam menjalankan suatu oprasional pada *front office departement* untuk penelitian selanjutnya.

#### 1.4.2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari beberapa pihak sebagai berikut :

1. Bagi pihak Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi tambahan untuk para mahasiswa Politeknik Negeri Bali dalam meneliti untuk mengangkat masalah yang serupa.

2. Bagi pihak manajemen Aloft Bali Seminyak

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan yang didapatkan terkait dengan analisis kinerja karyawan dalam mengoperasikan perangkat kerja Front Office Departemen di Aloft Bali Seminyak. Berdasarkan ketujuh indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan dalam mengoperasikan sistem OPERA dan aplikasi marriott bonvoy sudah berjalan dengan baik yang dapat dilihat dari *score* yang didapatkan sehingga karyawan dapat melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan tugas yang telah ditetapkan. Akan tetapi, masih ada beberapa hal yang pelaksanaannya belum terlalu maksimal. Dapat dilihat dari masih terdapat komentar negatif dari *mobile chat* sehingga masih perlu ditingkatkan lagi terutama mengenai pembelajaran terhadap perangkat kerja yang mereka operasikan sehari-hari, disiplin kerja yang sudah baik namun harus lebih ada peningkatan dalam hal ini terutama untuk jam kehadiran karyawan, kompensasi kerja, motivasi kerja dan yang lainnya juga perlu ditingkatkan agar dapat berjalan lebih maksimal lagi.

Untuk memaksimalkan kinerja karyawan tersebut, pihak manajemen juga menerapkan upaya-upaya yang diharapkan mampu meningkatkan kinerja karyawan sehingga dapat berjalan dengan efektif dan efisien serta operasional hotel dapat berjalan dengan baik dan maksimal. Adapun upaya yang dilakukan oleh pihak

manajemen untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam mengoperasikan sistem OPERA dan aplikasi Marriott Bonvoy yaitu:

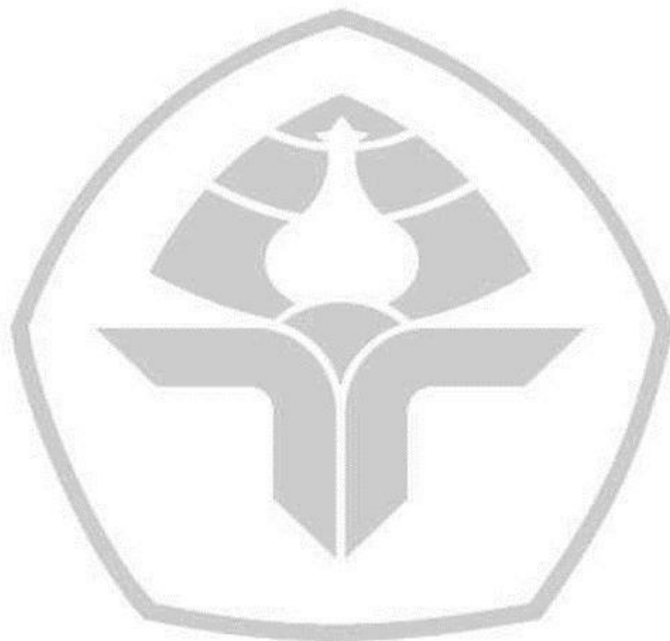
1. Pihak manajemen mengusahakan adanya pelatihan setiap minggunya untuk menilai para karyawan apakah sudah sangat memahami perangkat kerja tersebut.
2. Pihak manajemen mengharapkan semua karyawan saling introspeksi diri untuk lebih meningkatkan kedisiplinan kerja dan lebih mematuhi aturan aturan yang telah dibuat oleh pihak manajemen.
3. Pihak manajemen berupaya untuk selalu mendapatkan feedback baik itu negatif maupun positif untuk mengoptimalka kinerja karyawan.
4. Pihak manajemen memberikan motivasi dan evaluasi terhadap para karyawannya.
5. Pihak manajemen selalu bersikap tegas dalam memimpin karyawannya agar karyawannya memahami tujuan dari pembelajaran tentang perangkat kerja tersebut
6. Pihak manajemen berupaya untuk menerapkan lingkungan kerja yang menyenangkan agar para karyawannya tidak menganggap pekerjaannya sebagai beban
7. Pihak manajemen berupaya meningkatkan kompensasi kepada karyawan karyawan agar lebih bersemangat menjalani pekerjaannya.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan yang didapatkan terkait dengan analisis kinerja karyawan dalam mengoperasikan perangkat kerja *Front Office Departement* di Aloft Bali Seminyak. Penulis menyarankan bahwa untuk memaksimalkan kinerja karyawan dalam mengoperasikan perangkat kerja *front office departement* ini dengan cara perlunya mengadakan tes ataupun pelatihan secara rutin mengenai bagaimana mengoperasikan perangkat kerja *front office* sehingga karyawan lebih memahami cara pengoperasian perangkat kerja tersebut. Serelah melakukan penelitian, penulis tidak menemukan adanya *feedback* karyawan terkait diadakannya pelatihan tersebut apakah sangat berguna bagi karyawan atau tidak dan juga penulis tidak menemukan file khusus komentar negative yang tamu berikan terhadap kinerja karyawan dalam mengoperasikan perangkat kerja tersebut. Sehingga penulis menyarankan seharusnya pihak manajemen membuat file khusus untuk mendata keluhan tamu terutama pada kinerja karyawan dalam mengoperasikan perangkat kerja tersebut agar para karyawan dan pihak manajemen lebih mengetahui serta lebih *aware* dalam melayani tamu dan seharusnya pihak manajemen juga menanyakan *feedback* apa yang didapatkan oleh karyawan selama mengikuti pelatihan perangkat kerja tersebut. Hal ini juga dapat mempermudah karyawan dan pihak manajemen dalam meningkatkan pelayanan terhadap tamu sehingga dapat meminimalisir keluhan tamu mengenai pengoperasian perangkat kerja *front office*. Aloft Bali Seminyak harus memperketat kedisiplinan karyawan agar membentuk kesadaran diri karyawan mengenai kedisiplinan kerja. Pihak manajemen seharusnya



meningkatkan pemberian kompensasi terhadap karyawan-karyawan yang telah menjalankan pekerjaannya dengan baik. Penulis juga ingin menyarankan untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk mencari bukti dokumentasi lebih mendetail dan komprehensif. Dari beberapa saran yang telah penulis sampaikan, diharapkan juga bahwa kinerja karyawan dalam mengoperasikan perangkat kerja tersebut dapat berjalan dengan maksimal.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, J., Anamisa, D. R., & Mufarroha, F. A. (2019). *Rekayasa Perangkat Lunak*. Palembang. MNC Publishing. <http://webadmin-ipusnas.perpusnas.go.id/ipusnas/publications/books/197747>
- Amandeep. (2017). Green Hotels and Sustainable Hotel Operations in India. *International Journal of Management and Social Sciences Research*, 6(2), 13–16. [www.greenglobe.com](http://www.greenglobe.com)
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (E. D. Lestari (ed.)). CV Jejak. [https://www.google.co.id/books/edition/Metodologi\\_penelitian\\_kualitatif/59V8DwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=penelitian+kualitatif&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Metodologi_penelitian_kualitatif/59V8DwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=penelitian+kualitatif&printsec=frontcover)
- Daulay, R., Kurnia, E., & Maulana, I. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah di Kota Medan. *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 1(1), 209–218. <https://doi.org/10.30596/snk.v1i1.3612>
- Dian Sudiantini, & Farhan Saputra. (2022). The Influence of Leadership Style: Job Satisfaction, Employee Loyalty and Commitment at PT Lensa Potret Mandiri. *Formosa Journal of Sustainable Research*, 1(3), 467–478. <https://journal.formosapublisher.org/index.php/fjsr/article/view/873>
- Firdaus, & Zamzam, F. (2018). *Aplikasi Metodologi Penelitian*. Sleman. Deepublish. <http://webadmin-ipusnas.perpusnas.go.id/ipusnas/publications/books/109087>
- Hafid, H. (2018). Pengaruh Kompetensi, Kepemimpinan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Samsat Polewali Mandar. *Jurnal Manajemen*, 13(2), 2–21.
- Hakim, M. (2019). Analisis Kinerja Karyawan Studi Kasus Pt. Reycom Dokumen Solusi. *Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis*, 16(1). <https://doi.org/10.34001/jdeb.v16i1.953>
- Hardani, Nur Hikmatul Auliyah, Helmina Andriani, Roushandy Asri Fardani, Jumari Ustiawaty, Evi Fatmi Utami, D. J. S. & R. R. I. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kualitatif. In *Repository.Uinsu.Ac.Id* (Issue April).

Hariono, T., & Harianto, A. (2019). Persepsi Pengguna Aplikasi Marriott Bonvoy. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen* ..., 227–238. <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/article/view/10198%0Ahttp://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/article/download/10198/9128>

Helaluddin, & Wijaya, H. (2019). *Analisis Data Kualitatif Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*. [https://www.google.co.id/books/edition/Analisis\\_Data\\_Kualitatif\\_Sebuah\\_Tinjauan/lf7ADwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pengertian metode analisis data&pg=PA15&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Analisis_Data_Kualitatif_Sebuah_Tinjauan/lf7ADwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pengertian%20metode%20analisis%20data&pg=PA15&printsec=frontcover)

Indonesia, M. P. dan E. K. R. (n.d.). *Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia: Nomor Om.53/HM.001/MPEK/2013: Tentang Standar Usaha Hotel*. [https://jdih.kemeparakraf.go.id/asset/data\\_puu/2019PMPPar012.pdf](https://jdih.kemeparakraf.go.id/asset/data_puu/2019PMPPar012.pdf)

Isabelle, N. G., Noviaranny, M. W., & Andreani, F. (2019). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Marriott International ( Studi Kasus Marriott Bonvoy Loyalty Program ). *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 7(2), 200–213.

Kustini Henny. (2017). *General Hotel Management*. Yogyakarta. Deepublish. <http://webadmin-ipusnas.perpusnas.go.id/ipusnas/publications/books/134669>

Lubis, M. S. (2018). *Metodologi Penelitian*. Deepublish. <http://webadmin-ipusnas.perpusnas.go.id/ipusnas/publications/books/108936>

Meisartika, R., & Safrianto, Y. (2021). Karakteristik Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Kerja Pegawai Kantor Camat Meureubo Kabupaten Aceh Barat. *Jurnal Ilmiah Akunatansi*, 4(2), 146–164.

MICRO Systems, I. (2006). *OPERA PMS Reference Manual Opera Hotel Edition Version 4.0* (pp. 1–475).

Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 4(1), 575–584.

MT, B., & Daryanto. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Gava Media. <http://webadmin-ipusnas.perpusnas.go.id/ipusnas/publications/books/144803>

Mulyadi, A., & Pancasasti, R. (2021). Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan Melalui Motivasi. *Technomedia Journal*, 7(1), 11–21.

<https://doi.org/10.33050/tmj.v7i1.1754>

Putro, A. D. S., Akiriningsih, T., & ... (2020). Efisiensi Program Aplikasi Opera Terhadap Produktivitas Departemen Front Office di Montigo Resort Nongsa. *Jurnal Pariwisata ...*, 15(2), 15–24. <http://jurnal.stpsahidsurakarta.ac.id/index.php/JPI/article/view/153%0Ahttp://jurnal.stpsahidsurakarta.ac.id/index.php/JPI/article/download/153/107>

Ramadhan, M. (2021). *Metode Penelitian*. Surabaya. Cipta Media Nusantara. [https://www.google.co.id/books/edition/Metode\\_Penelitian/Ntw\\_EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Ramadhan,+M.+\(2021\).+Metode+Penelitian.+Cipta+Media+Nusantara.&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian/Ntw_EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Ramadhan,+M.+(2021).+Metode+Penelitian.+Cipta+Media+Nusantara.&printsec=frontcover)

Rivaldo, Y., Yusman, E., & Supardi. (2021). Pengaruh Pelatihan Kerja, Promosi, Kompensasi Dan Motivasi Terhadap Prestasi Kerja Perawat Rsbp Batam. *Jurnal AS-SAID*, 1(2), 2774–4175.

Sambodo, A. (2020). *Kantor Depan Hotel Operasional dan Keterampilan Sosial*. Makassar. CV Nas Media Pustaka. [https://www.google.co.id/books/edition/Kantor\\_Depan\\_Hotel/vhn9DwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Sambodo,+A.+\(2020\).+Kantor+Depan+Hotel+Operasional+dan+Keterampilan+Sosial.+Nas+Media+Pustaka&pg=PR1&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Kantor_Depan_Hotel/vhn9DwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Sambodo,+A.+(2020).+Kantor+Depan+Hotel+Operasional+dan+Keterampilan+Sosial.+Nas+Media+Pustaka&pg=PR1&printsec=frontcover)

Sofyan, D. K. (2013). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Kerja Pegawai BAPPEDA. *Malikussaleh Industrial Engineering*, 2(1), 18–23.

Stefanie Santoso, Billy Johnathan, Deborah C. Widjaja, S.S., M.S.M., Regina Jokom, S.E., M. S. (2018). Analisa Efektivitas Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Bumi Surabaya City Resort. *Manajemen*, 191–204.

Sugiyono, P. D. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)* (Sutopo (ed.)). CV. Alfabeta.

Surahman, S., & Setiawan, E. B. (2017). Aplikasi Mobile Driver Online Berbasis Android Untuk Perusahaan Rental Kendaraan. *Jurnal ULTIMA InfoSys*, 8(1), 35–42. <https://doi.org/10.31937/si.v8i1.554>

Surya, F. (2019). *Akomodasi Perhotelan*. Desa Pustaka Indonesia. <http://webadmin-ipusnas.perpusnas.go.id/ipusnas/publications/books/150683>

Suryawan, I. N., & Salsabilla, A. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja, Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Aksara: Jurnal Ilmu*

*Pendidikan Nonformal*, 8(1), 137.  
<https://doi.org/10.37905/aksara.8.1.137-146.2022>

Susilo, A. A. T. (2017). Penerapan Metode CPI Pada Pemilihan Hotel Dikota Lubuklinggau. *Resti*, 1(1), 19–25.

Suswati, E. (2022). *Motivasi Kerja*. Malang. MNC Publishing.  
[https://www.google.co.id/books/edition/Motivasi\\_Kerja/nIWeEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Suswati,+E.+\(2022\).+Motivasi+Kerja.+MNC+Publishing.&pg=PR2&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Motivasi_Kerja/nIWeEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Suswati,+E.+(2022).+Motivasi+Kerja.+MNC+Publishing.&pg=PR2&printsec=frontcover)

Swara, G. Y., & Pebriadi, Y. (2016). Rekayasa Perangkat Lunak Berbasis Web. *Jurnal TEKNOIF*, 4(2), 27–39.

Syahril. (2020). Pengaruh Kemampuan Intelektualitas Dan Moralitas Terhadap Tingkat Kesuksesan Dalam Pengembangan Karier Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang. *Menara Ilmu*, 14(2), 150–160.

Syahza, A., & Riau, U. (2021). *Buku Metodologi Penelitian , Edisi Revisi Tahun 2021* (Issue September).



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI