

## ABSTRAK

### **Analisis Kinerja Karyawan Receptionist di Rocky Hotel Padang**

**Oleh: Selly Selfianita**

Penelitian ini dilatar belakangi dengan adanya keluhan tamu tentang kinerja karyawan *receptionist* di Rocky Hotel Padang. Permasalahan yang tampak yaitu *Receptionist* hanya memberikan kunci kepada tamu dan tidak menjelaskan fasilitas yang ada di hotel, masih adanya keluhan tamu mengenai sikap karyawan yang kurang ramah saat melayani tamu *check in* maupun *check out*, *Receptionist* tidak cekatan saat *handle* tamu sehingga banyak tamu yang antri pada saat *check in*, kurangnya kerja sama dan komunikasi antar karyawan dan *receptionist*. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan: (a) kualitas kerja, (b) kuantitas kerja, (c) penggunaan waktu, (d) kerja sama.

Jenis dari penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif dengan metode survei dan menggunakan purposive sampling, sumber dari penelitian ini terdiri: 1 orang *Spv receptionist* Rocky hotel Padang, 1 orang *Manager receptionist* Rocky Hotel Padang, 3 orang karyawan *receptionist* Rocky Hotel Padang.

Berlandaskan hasil penelitian ditemui sebagian tentang yang berkaitan dengan kualitas dan kuantitas kerja karyawan *receptionist*: 1) kualitas kerja karyawan *receptionist* masih terdapat kekurangan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan SOP. 2) Kuantitas kerja karyawan *receptionist* sudah sesuai dengan aspek kesesuaian, kerapian, kelengkapan. 3) Penggunaan waktu kerja karyawan *receptionist* masih belum signifikan. 4) Kerja sama karyawan dan atasan harus ada komunikasi yang baik. Hasil penelitian mengemukakan bahwa kinerja karyawan *receptionist* masih ada aspek yang belum mengikuti prosedurnya menyusun perencanaan untuk meningkatkan kinerja di Rocky Hotel Padang dan juga sudah ada rencana untuk membuat organisasi sesuai bidang kerja masing-masing, baik itu pengawasan terhadap kinerja karyawan maupun atasan yang akan dibuat oleh *Departement front office* Rocky Hotel Padang agar bisa lebih baik lagi.

**Kata kunci : Kinerja Karyawan Receptionist**