

**ANALISIS KINERJA KARYAWAN *RECEPTIONIST*  
DI ROCKY HOTEL PADANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Sain Terapan (SST) Universitas Negeri Padang*



**Oleh:  
SELLY SELFIANITA  
NIM: 18135368/2018**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2021**

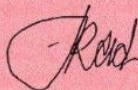
**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

**ANALISIS KINERJA KARYAWAN *RECEPTIONIST* DI ROCKY HOTEL PADANG**

Nama : Selly Selfianita  
Nim/BP : 18135368/2018  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan


Padang, Mei 2021

Disetujui Oleh :



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd  
NIP. 196205301988032001

Mengetahui  
Ketua Jurusan Pariwisata  
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan



Trisna Putra, SS, M.Sc  
NIP.19761223/199803 1 001

HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Skripsi  
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan  
Universitas Negeri Padang

Nama : Selly Selfianita  
Judul : Analisis Kinerja Karyawan Receptionist di Rocky Hotel  
Padang  
Nim/BP : 18135368/2018  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Mei 2021

Nama Tim Penguji

Tanda tangan

Ketua : Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd

1. 

Anggota : Youmil Abrian, S.E, M.M

2. 

: Heru Pramudia, SST.Par, M.Sc





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171 Telp. (0751)7051186 Email :  
[pariwisata@fpp.unp.ac.id](mailto:pariwisata@fpp.unp.ac.id)  
Laman: <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>



### SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Selly Selfianita  
NIM/TM : 18135368 / 2018  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Analisis Kinerja Karyawan Receptionist di Rocky Hotel Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,

Ketua Jurusan Pariwisata

**Trisna Putra, SS, M.Sc**  
NIP. 19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan,

**Selly Selfianita**  
NIM. 18135368

## ABSTRAK

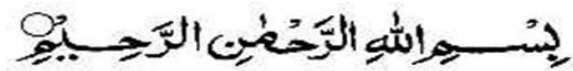
Penelitian ini dilatar belakangi dengan adanya keluhan tamu tentang kinerja karyawan *receptionist* di Rocky Hotel Padang. Permasalahan yang tampak yaitu *Receptionist* hanya memberikan kunci kepada tamu dan tidak menjelaskan fasilitas yang ada di hotel, masih adanya keluhan tamu mengenai sikap karyawan 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, Receptionist

## KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya dalam menyelesaikan proposal skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Kinerja Karyawan *Receptionist* Di Rocky Hotel Padang**”.

Di dalam proses penyusunan proposal skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dalam menulis proposal skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.pd, selaku Dekan Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS, M.Sc, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Dra.Ira Meirina Chair, M.Pd, selaku Dosen Penasehat Akademik sekaligus pembimbing yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini
4. Kedua orang tua ayah dan ibu, serta semua keluarga besar yang telah memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
5. Seluruh teman-teman yang mendukung untuk menyelesaikan proposal skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari kata kesempurnaan oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan proposal skripsi ini. Semoga bantuan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis berharap skripsi ini agar dapat bermanfaat untuk kita semua.

Padang, 25 Mei 2021  
Penulis

Selly Selfianita  
Nim. 18135368

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	
<b>ABSTRAK</b>	
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Fokus Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
1. Tujuan Umum.....	7
2. Tujuan Khusus.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
A. Kajian Teori.....	9
1. Kinerja.....	9
a. Pengertian Kinerja.....	9
b. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	10

c. Penilaian Kinerja.....	11
d. Indikator Kinerja Karyawan.....	13
B. Kerangka Konseptual.....	16
C. Pertanyaan Penelitian.....	17
<b>BAB III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>18</b>
A. Jenis Penelitian.....	18
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	18
C. Variabel Penelitian.....	19
D. Definisi Operasional Variabel.....	19
E. Instrumen Penelitian.....	19
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	20
1. Jenis Data.....	20
2. Teknik Pengumpulan Data.....	20
G. Sumber Data.....	23
H. Teknik Analisis Data.....	25
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>27</b>
A. Hasil Penelitian.....	27
1. Temuan Umum.....	27
2. Temuan Khusus.....	27
B. Pembahasan.....	44
<b>BAB V. HASIL PENUTUP.....</b>	<b>48</b>
A. Kesimpulan.....	48
B. Saran.....	49

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>51</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>52</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	20
Tabel 2. Daftar Informan Penelitian.....	24

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Ulasan Tamu.....	4
Gambar 2. Ulasan Tamu.....	5
Gambar 3. Ulasan Tamu.....	6
Gambar 4. Standar Operasional Prosedur Front Office.....	13
Gambar 5. Kerangka Konseptual.....	17
Gambar 6. Schedule Front Office.....	38
Gambar 7. Penggunaan Waktu.....	40

## DAFTAR LAMPIRAN

Gambar 1. Kisi-Kisi Wawancara.....	52
Gambar 2. Panduan wawancara.....	53
Gambar 3. Hasil Wawancara.....	54
Gambar 4. Dokumentasi Penelitian.....	65
Gambar 5. Surat Balasan Penelitian Rocky Hotel Padang.....	66
Gambar 6. Kartu Konsultasi.....	67



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Dunia pariwisata semakin pesat perkembangannya tidak hanya di kota-kota besar yang menjadi daerah tujuan wisata utama. Akan tetapi juga di kota-kota seperti Kota Padang, akibat perkembangan tersebut adalah munculnya industri-industri pariwisata yang menopang kehidupan pariwisata seperti hotel. Kondisi ini sudah tentu berdampak kepada munculnya persaingan diantara industri-industri tersebut.

Menghadapi persaingan yang demikian ketat tersebut maka industri pariwisata harus bisa menghayati agar tidak terpuruk dan mengalami kemunduran dalam bidang usahanya. Salah satu aspek penting dalam upaya untuk tetap eksis menghadapi persaingan adalah dengan menyediakan tenaga kerja yang handal dan profesional.

Hotel sebagai tempat persinggahan sementara dari para wisatawan yang sedang mengadakan kegiatan wisata merupakan salah satu industri sentral di bidang pariwisata yang memerlukan SDM yang berkualitas hal ini di sebabkan karena tamu yang menginap di hotel pada hakekatnya sedang melakukan perpindahan domisili meskipun hanya untuk sementara waktu. Oleh karena itu selama perjalanannya para wisatawan memerlukan jasa layanan baik untuk akomodasi maupun restorannya.

Menurut Ira Meirina Chair dan Heru Pramudia (2017: 1) hotel adalah suatu bisnis jasa atau pelayanan yang dijalankan dan menyediakan akomodasi serta dikelola secara komersial yang disediakan bagi setiap orang untuk

memperoleh pelayanan, baik kamar untuk penginapan dan juga untuk makan dan minum, maupun pelayanan fasilitas jasa lainnya.

Departemen *Front Office* merupakan departemen yang pertama kali menyambut dan mengurus keperluan kamar tamu. Receptionist adalah salah satu seksi yang ada pada *Front Office* yang melayani tamu dari datang (*check in*) sampai dengan pulang (*check out*) dan melakukan registrasi baik dengan sistem maupun manual dan merupakan sumber informasi utama bagi tamu.

Menurut Bagyono (2012) *front Office* berasal dari bahasa Inggris “*Front*” yang artinya depan, dan “*Office*” berarti kantor. *Front Office* adalah kantor depan. Dalam konteks pengertian hotel, kantor depan hotel merupakan sebuah *departement* di hotel yang letaknya di bagian depan..

*Receptionist* adalah bagian dari *Front Office Departement* hotel yang banyak berinteraksi dan merupakan petugas yang paling sering tampil di mata para tamu. Menurut Soetanto (2010:70) *receptionist* adalah petugas yang bertugas khusus menerima dan melayani tamu.

Setiap *departement* memiliki karyawan untuk menjalankan tugas tugas disetiap *departement*. Menurut Karimah (2012), Karyawan adalah penduduk dalam usia kerja (berusia 15-64 tahun) atau jumlah seluruh penduduk dalam suatu negara yang memproduksi barang dan jasa jika ada permintaan terhadap tenaga mereka. Jadi untuk dapat mencapai tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi dibutuhkan karyawan yang memiliki kinerja yang baik, sehingga kepuasan tamu dapat tercapai.

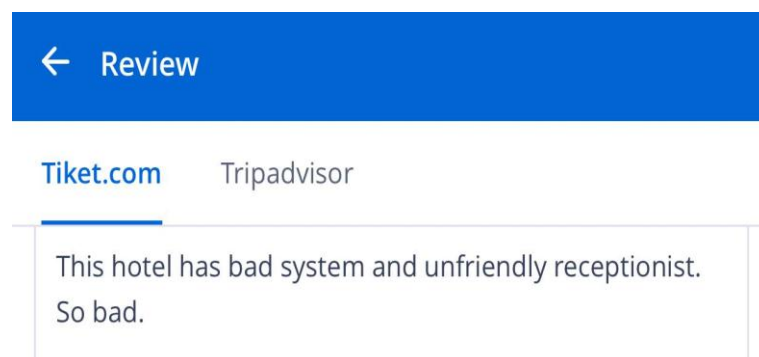
Karyawan yang bekerja disetiap bagian *departement* ini sangat di harapkan bisa memberikan kinerja yang terbaik. Moehariono (2012: 95) menjelaskan, “Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Hotel Rocky Padang merupakan hotel berbintang empat (\*\*\*\*) dan cukup berkembang yang berada di kota Padang, Sumatera Barat, tepatnya di Jalan Permindo No 40, Kp. Jao Padang. Hotel Rocky Padang memiliki 9 *departement* yang menjadi pendukung *operational* dengan baik. Departement tersebut yaitu: *departement Front Office departement, Housekeeping departement, departement Engineering departement, Sales & Marketing departement, Accounting departement, HRD & security department, food and beverage product department, dan food and beverage service departement*. Setiap departement yang ada di hotel tersebut tentu didukung oleh sumber daya manusia untuk melayani tamu atau disebut karyawan. Karyawan sangat berperan penting di hotel agar hotel berjalan dengan semestinya.

Di dalam sebuah hotel berbintang khususnya di Hotel Rocky Padang *Receptionist* sangat berperan untuk meringankan pekerjaan dan operasional di dalam *Front Office Departement*. Kinerja *receptionist* di Hotel Rocky Padang yaitu, menerima dan melayani tamu.

Berdasarkan pengamatan penulis selama melakukan Observasi di Hotel Rocky Padang pada Desember Penulis menemukan beberapa masalah yang berkaitan dengan kinerja *receptionist*. Hal ini dapat ditinjau dari 4 indikator kinerja menurut Edison (2018: 192) yaitu “kualitas, kuantitas, penggunaan waktu dalam bekerja, kerja sama”.

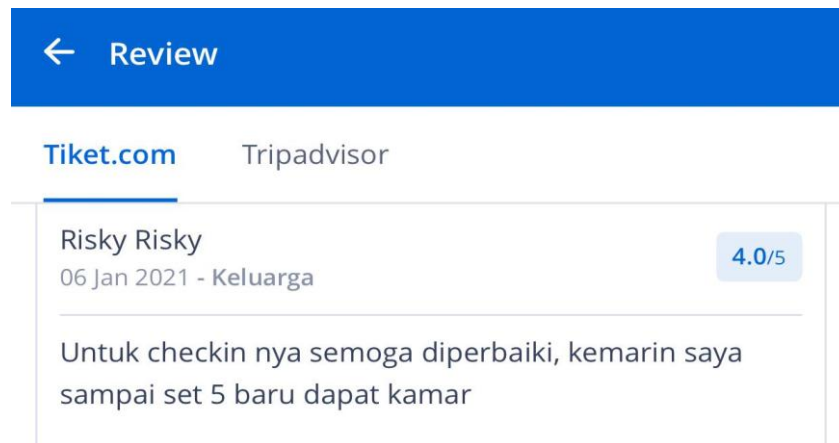
Menurut John Minner dalam Edison dkk (2018:192) untuk mencapai atau menilai kinerja ada indikator yang menjadi tolak ukur yaitu kualitas, kuantitas, penggunaan waktu dalam bekerja, kerja sama dengan orang lain. Kualitas yaitu tingkat kesalahan dan kecermatan di Hotel Rocky Padang ditemukan kualitas kerja yang kurang sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan seperti saat *handle* tamu *check in* tidak menjelaskan fasilitas yang ada di hotel. Adanya tamu komplek kepada *reception* tidak ramah dalam melakukan reservasi sering ditemukan pada saat tamu *check in staff reception* tidak melakukan greeting dan langsung memberikan kunci kepada tamu. Pada gambar 1 dapat dilihat kualitas kerja yang kurang sesuai dengan SOP.



**Gambar 1. Ulasan Tamu Hotel Rocky Padang**  
Sumber: Tripadvisor diakses 3 Desember 2020

Berdasarkan hasil observasi pra penelitian, peneliti menemukan kuantitas jumlah pekerjaan yang dihasilkan di Hotel Rocky Padang pada saat

*check in* masih banyak antrian yang tidak teratur karena *reception* tidak cepat tanggap dalam *handle* tamu.

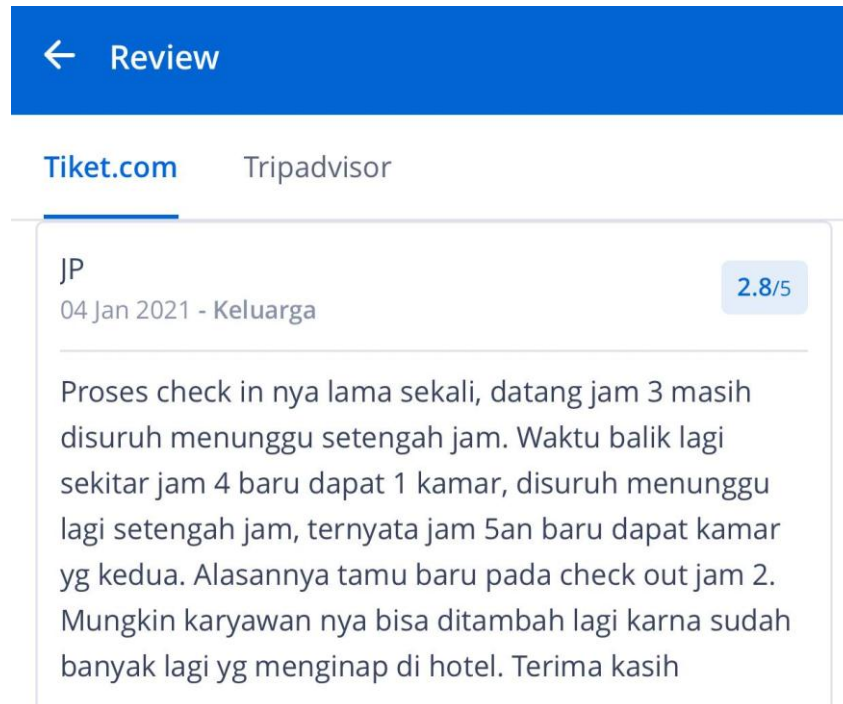


**Gambar 2. Ulasan Tamu Hotel Rocky Padang**  
Sumber: Tripadvisor diakses 3 Desember 2020

Penggunaan waktu dalam kerja, tingkat kehadiran, waktu kerja efektif, atau jam kerja adanya *staff telephone operator* pada saat jam kerja menghilang dalam waktu yang tidak ditentukan alasannya pergi ke toilet tetapi sudah setengah jam tidak kembali, adanya *staff telephone operator* yang terlambat masuk jam kerja dengan alasan tidak masuk akal seperti ketiduran.

Kerja sama dengan orang lain dalam bekerja terdapatnya *staff reception* pada saat *handle* tamu tidak berkomunikasi dengan baik sesama rekan kerjanya sehingga tamu menunggu lama. Akibat dari permasalahan kinerja karyawan di atas adalah terjadinya *complaint* dari tamu sehingga menimbulkan kesan tidak baik terhadap hotel. Apabila dibiarkan terjadi terus menerus hal ini tentu berakibat besar kepada hotel, seperti tidak adanya tamu yang mau menginap di hotel tersebut. *Occupancy* di hotel kemungkinan akan

turun sehingga menimbulkan dampak negatif terhadap karyawan dan juga *owner* hotel secara bisnis.



**Gambar 3. Ulasan Tamu Hotel Rocky Padang**

Sumber: Tripadvisor diakses 3 Desember 2020

Berdasarkan latar belakang masalah diatas penulis tertarik melakukan penelitian tentang “**Analisis Kinerja *Receptionist* di Rocky Hotel Padang**”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. *Receptionist* hanya memberikan kunci kepada tamu dan tidak menjelaskan informasi tentang kamar maupun fasilitas yang ada di hotel.

2. Masih adanya keluhan dari tamu hotel mengenai sikap karyawan *receptionist* yang kurang ramah dalam layani tamu *check in* maupun *check out*.
3. *Receptionist* tidak cekatan dalam *handle* tamu sehingga banyaknya tamu antri pada saat *check in*.
4. Kurangnya kerja sama dan komunikasi antar karyawan *receptionist*.

### **C. Fokus Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, penulis memfokuskan penelitian untuk menganalisis kinerja *receptionist* di Hotel Rocky Padang yang ditinjau dari : Kualitas, Kuantitas, Penggunaan waktu dan Kerja sama.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada fokus masalah diatas maka rumusan masalah yang akan diteliti bagaimana kinerja *receptionist* di Hotel Rocky Padang?

### **E. Tujuan Penelitian**

#### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian yang dilakukan adalah untuk menganalisis kinerja *receptionist* di Hotel Rocky Padang.

#### **2. Tujuan Khusus**

Tujuan khusus penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kinerja *receptionist* dalam melayani tamu di Hotel Rocky Padang dengan indikator kualitas, kuantitas, penggunaan waktu, kerja sama.

## **F. Manfaat Penelitian.**

### 1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai gambaran untuk mengevaluasi kinerja karyawan Rocky Hotel Padang dalam mengatasi masalah yang berkaitan dengan kinerja *receptionist* sehingga dapat terlaksana kerja yang baik dan tepat waktu, dan akan memberikan kenyamanan tamu.

### 2. Bagi Jurusan Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Menambah dan memperkaya penelitian di Universitas Negeri Padang, khususnya pada jurusan Pariwisata Program Studi D4 Manajemen Perhotelan tentang kinerja *receptionist*.

### 3. Bagi Peneliti Lainnya

Hasil dari penelitian ini dapat dipergunakan dan dimanfaatkan sebagai bahan bacaan dan sarana penambah pengetahuan bagi pihak-pihak yang membutuhkan khususnya mahasiswa di bidang Manajemen Perhotelan.

### 4. Bagi Penulis

Sebagai syarat untuk memperoleh gelar akademik Sarjana Sain Terapan dan dapat mengetahui permasalahan-permasalahan yang ada berdasarkan teori yang telah dipelajari selama masa perkuliahan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi, maka dapat diambil kesimpulan mengenai “Analisis Kinerja Karyawan *Receptionist* di Rocky Hotel Padang” dapat dilihat dari kualitas kerja, kuantitas kerja, penggunaan waktu dan kerja sama.

##### **1. Kualitas Kerja**

Dapat dilihat dari kualitas kerja karyawan *receptionist* dari aspek kesesuaian, kerapian dan kelengkapan dalam bekerja belum sepenuhnya terlaksana dengan baik sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

##### **2. Kuantitas Kerja**

Dari kuantitas kerja karyawan *receptionist* dapat dilihat bagaimana karyawan *receptionist* menyelesaikan jumlah pekerjaan sesuai dengan SOP.

##### **3. Penggunaan Waktu**

Dari aspek ini karyawan *receptionist* telah hadir sesuai *shift* yang telah ditentukan oleh *manager* maupun *SPV*.

##### **4. Kerjasama**

Dari aspek kerja sama ini karyawan *receptionist* menjalin komunikasi yang baik antar atasan dan bawahan dengan cara bertegur sapa yang sopan, sering mengadakan *outing* karyawan agar kenal satu dengan yang lain. Kerja sama harus satu tujuan, satu pemikiran, jangan saling

menjatuhkan serta saling tolong menolong. Menjalin hubungan baik antar karyawan dan atasan bisa juga dengan sering meminta saran kepada atasan, komunikasi yang baik dan saling pengertian antar karyawan dan atasan.

## **B. Saran**

1. Bagi pihak Rocky Hotel Padang dan karyawan *receptionist* hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan untuk mengetahui aspek kualitas kerja, kuantitas kerja, penggunaan waktu dalam bekerja dan kerja sama dalam bekerja. Dengan mengetahui aspek tersebut dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan peraturan dan aspek yang telah ditentukan. Temuan pengawasan dalam bekerja harus ditingkatkan, pelatihan motivasi terhadap karyawan agar terciptanya suatu kinerja yang baik. Jika suatu pekerjaan di lakukan dengan baik dan bekerja sama maka terciptalah pekerjaan yang baik dan berjalan dengan lancar.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan penelitian ini agar lebih dalam lagi meneliti mengenai tentang kinerja karyawan *receptionist* di *front office department* Rocky Hotel Padang. Sehingga dengan adanya hasil penelitian tersebut semoga dapat membawa perubahan terhadap hotel yang diteliti.
3. Bagi Jurusan Pariwisata khususnya D4 Manajemen Perhotelan, dapat dijadikan bahan referensi pada mata kuliah skripsi dan untuk

melakukan penelitian selanjutnya kemudian dapat menambah ilmu pengetahuan mengenai hotel pada bagian *receptionist*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Prabu Mangkunegara. 2003. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Arikunto, S. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif* Jakarta: Bumi Aksara
- 2009 *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi 6 Jakarta: Rineka Cipta
- As'ad, 2011. *Seri Ilmu Sumber Daya Manusia: Psikologi Industri*. Edisi IV. Yogyakarta: Liberty.
- Bagyono. 2012. *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta Bandung: Alfabeta.\
- Bilson Simamora. 2005. *Analisis Multivariat Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Chair, Ira Meirina dan Pramudia, Heru. 2017. *Hotel Room Division Management*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Jakarta: Kencana
- Edison, Anwar, dan Komariyah 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia* Bandung: Alfabeta.
- Hartini. 2011. *Bahan Ajar Telephone Operator*  
[.http://www.Thebeautifulplacirimbo.blogspot.co.id/](http://www.Thebeautifulplacirimbo.blogspot.co.id/). [Diakses pada 20 Desember 2020]
- Hasibuan, Malayu. 2011. "Manajemen Sumber Daya manusia". Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Human Recource Departement Rocky Hotel Padang. Jumlah karyawan Rocky Hotel Padang
- Sedarmayanti. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Borokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Cetakan kelima)*, Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Universitas Negeri Padang. 2011. *Buku Panduan Penulisan Tugas Akhir Atau Skripsi Universitas Negeri Padang*. Padang: UNP