

## **ANALISIS KUALITAS DAN KUANTITAS KERJA KARYAWAN RECEPTIONIST DI ROCKY HOTEL PADANG**

**Selly Selfianita**

Universitas Negeri Padang

[sellyselfianita044@gmail.com](mailto:sellyselfianita044@gmail.com)

**Ira Meirina Chair**

Universitas Negeri Padang

[meirinaira@yahoo.com](mailto:meirinaira@yahoo.com)

### ***ABSTRACT***

This research was motivated by the presence of guest complaints about the quality and quantity of receptionist employees at Rocky Hotel Padang. The problem that appears is that the receptionist only gives keys to guests and does not explain the facilities at the hotel. There are still guest complaints about the employee's unfriendly attitude when serving guests checking in and checking out. The receptionist is not nimble when handling guests, so many guests queue when checking in, lack of cooperation and communication between employees and receptionists. This study aims to describe: the quality of work and the quantity of work. The type of this research was descriptive qualitative survey method and using purposive sampling. The sources of this research consist of 1 Spv receptionist at Rocky Hotel Padang, 1 Receptionist Manager for Rocky Hotel Padang, 3 employees for a receptionist at Rocky Hotel Padang. Based on the research results, some of the questions related to the quality and quantity of receptionist employees' work were found: 1) the quality of work of receptionist employees still lacks in completing work in accordance with the SOP. 2) The quantity of work of the receptionist employees is in accordance with the aspects of suitability, neatness, completeness. The results of the study suggest that the performance of receptionist employees still has aspects that have not followed the procedure for planning to improve performance at Rocky Hotel Padang. There are also plans to create an organization according to their respective work fields, both monitoring the performance of employees and superiors that will be made by Rocky Hotel Padang front office department.

***Keywords:*** Kinerja, Receptionist, Hotel

---

## A. PENDAHULUAN

Dunia pariwisata terus menjadi pesat perkembangannya tidak cuma di kota besar yang jadi wilayah tujuan wisata utama. Akibat pertumbuhan tersebut merupakan timbulnya industri pariwisata yang menopang kehidupan pariwisata serupa hotel. Keadaan ini telah pasti berakibat kepada timbulnya persaingan antara industri.

Mengalami persaingan yang demikian ketat tersebut hingga industri pariwisata wajib dapat menghayati supaya tidak terpuruk serta hadapi kemunduran dalam bidang usahanya. Diantaranya dalam upaya buat senantiasa eksis mengalami persaingan merupakan dengan sediakan tenaga kerja yang profesional serta profesional. Menurut Pasaribu, and Lisna (2018) “Kegiatan pariwisata haruslah didukung oleh ketersediaan akomodasi seperti hotel, wisma maupun jenis akomodasi lainnya”. Kegiatan pariwisata haruslah didukung oleh ketersediaan akomodasi seperti hotel, wisma maupun jenis akomodasi lainnya.

Hotel mempunyai peran penting dan sangat diperlukan sebagai referensi untuk menginap, mengadakan pertemuan, dan juga menjadi lokasi diselenggarakannya suatu acara. Hotel dijadikan sebagai salah satu usaha yang bergerak dalam hal jasa yang mendapatkan keuntungan dengan pelayanan, contohnya yaitu layanan pada kantor depan, tata graha, makan dan minum, dan rekreasi.

Menurut Chair, Meirina dan Pramudia (2017) “Hotel merupakan sesuatu bisnis jasa maupun pelayanan yang dijalankan serta sediakan akomodasi dan dikelola secara komersial yang disediakan untuk tiap orang buat mendapatkan pelayanan, baik kamar buat penginapan serta pula buat makan serta minum, ataupun pelayanan sarana jasa yang lain”.

Departemen *Front Office* adalah departemen yang awal kali menyambut serta mengurus keperluan kamar tamu. *Receptionist* merupakan salah satu seksi yang terdapat pada *Front Office* yang melayani tamu dari tiba (*check in*) hingga dengan kembali (*check out*) serta melaksanakan pendaftaran baik dengan sistem ataupun manual serta sumber data utama untuk tamu.

Berdasarkan pengamatan penulis selama melakukan Observasi di Hotel Rocky Padang pada bulan Februari Penulis menemukan permasalahan yang berkaitan dengan kinerja *receptionist*. Perihal ini bisa ditinjau dari 4 penanda kinerja “Kualitas, kuantitas, pemakaian waktu dalam bekerja, kerja sama”. Menurut Susiani; and H. Suyuthie Kinerja karyawan yang dikategorikan besar terjalin kala karyawan bisa menuntaskan pekerjaan cocok sasaran mutu serta kuantitas, dan bisa terselesaikan lebih cepat.

Permasalahan yang peneliti temukan adalah *receptionist* hanya memberikan kunci kepada tamu dan tidak menjelaskan informasi tentang kamar maupun fasilitas yang ada di hotel. Setelah itu masih terdapatnya keluhan dari tamu hotel mengenai perilaku karyawan *receptionist* yang kurang ramah dalam melayani tamu *check in* ataupun *check out*. Terdapat juga

*receptionist* tidak cekatan dalam *handle* tamu sehingga banyaknya tamu antri pada saat *check in* dan kurangnya kerja sama dan komunikasi antar karyawan *receptionist*.

Menurut Edy (2016) “Kinerja adalah *performance* yang berarti hasil kerja seseorang, suatu proses, *management* ataupun sesuatu organisasi secara totalitas, dimana hasil kerja tersebut wajib bisa ditunjukkan buktinya secara konkrit serta bisa diukur ( dibanding standar yang sudah ditetapkan)”.

Menurut Sedarmayanti (2011) “Kinerja adalah perwujudan dari yang dilakukan karyawan dalam meningkatkan hasil kerja sesuai dengan tuntutan organisasi. Baik tidaknya penilaian kinerja karyawan yang dilakukan perusahaan, baik secara kuantitas ataupun kualitas tidak lepas dari peran supervisor dalam melakukan pengawasan pada kinerja karyawan”. Menurut Meirina, Ferdian, Pasaribu, and Suyuthie (2018) “Tingkat hunian kamar tinggi akan menjadi beban oleh karyawan yang dapat menurunkan kinerja karyawan”.

## B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini merupakan deskriptif kualitatif dan menggunakan purposive sampling. Penelitian ini dilaksanakan di Rocky Hotel Padang. Teknik pengumpulan informasi pada penelitian ini merupakan: Observasi, wawancara, serta dokumentasi yang memakai pedoman observasi serta pedoman wawancara. Data yang diambil ialah data primer serta sekunder.

Informan dalam penelitian ini adalah: 1 orang supervisor front office serta 4 orang karyawan *receptionist*. Metode pengambilan sampel pada riset ini memakai metode *purposive sampling*. Menurut Sugiyono, (2019) “*Purposive sampling* merupakan memilih serta mengambil ilustrasi dengan kriteria tertentu”. Metode analisis informasi riset ini adalah: reduksi informasi, penyajian informasi/ informasi display, serta menarik kesimpulan.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang penulis lakukan di Rocky Hotel Padang. Berikut ini adalah tabel kisi-kisi instrumen penelitian di Rocky Hotel Padang yaitu:

**Tabel 1.**  
**Kisi-kisi Instrumen Penelitian**

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Kinerja Karyawan	1. Kualitas	a. Kesesuaian b. Kerapian c. Kelengkapan
	2. Kuantitas	a. Jumlah Pekerjaan

Sumber : Data Primer (diolah)

Hasil atau temuan dalam penelitian ini bisa dibagi menjadi dua, antara lain; 1) Temuan umum, adalah temuan yang bersifat menyeluruh seperti deskripsi mengenai Rocky Hotel Padang dan *front office department*. 2) temuan khusus, yaitu deskripsi kinerja karyawan *front office* (FO) di Rocky Hotel Padang.

Temuan ini didapatkan dari lapangan berdasarkan beberapa informan yang diwawancarai, yaitu 4 orang *receptionist*, 1 orang supervisor *front office* (FO). Untuk memudahkan peneliti dalam menjelaskan hasil wawancara, peneliti membagi informan menjadi 2 bagian yaitu informan A dan Informan B. Informan A terdiri dari 4 orang *receptionist*, dan informan B terdiri dari 1 orang supervisor FO.

### **1. Kualitas**

Secara teori yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu kualitas kerja merupakan jumlah kerja yang dilakukan oleh seorang pegawai dalam periode tertentu. Adapun indikator dari kualitas kerja menurut Edison, Anwar, dan Komariyah (2016).

#### **a. Kesesuaian**

Peneliti menyimpulkan bahwa kinerja dari indikator kualitas kerja masih belum seluruhnya terlaksana dengan baik, perihal ini teruji dari sub indikator kesesuaian masih terdapat karyawan yang belum menyesuaikan pekerjaan sesuai SOP. Kesesuaian kerja wajib dipunyai oleh seorang karyawan, karyawan wajib dapat membagikan hasil kerja yang baik, diantaranya bisa dilihat dari produktivitas organisasi, kualitas dan kuantitas. Kesesuaian adalah sesuatu tahapan berarti dimana karyawan melaksanakan tugas serta kedudukannya dalam suatu organisasi, lewat proses kinerja karyawan bisa dilihat dari keahlian menciptakan perencanaan, kreatif dalam melakukan kerja, mengevaluasi aksi pekerjaan serta melaksanakan aksi revisi.

#### **b. Kerapian**

Peneliti menyimpulkan bahwa dari sub indikator kerapian masih terdapat karyawan yang belum menyelesaikan pekerjaan sesuai aspek kerapian. Kerapian adalah keahlian, kekuatan, baik yang belum terwujud ataupun yang sudah terwujud, yang dipunyai seorang namun belum seluruhnya nampak ataupun digunakan dengan optimal.

#### **c. Kelengkapan**

Peneliti menyimpulkan bahwa dari sub indikator kelengkapan karyawan sudah memenuhi aspek kelengkapan kerja. Kelengkapan adalah sesuatu perilaku dimana seseorang karyawan melaksanakan kepedulian dengan pekerjaannya yang berhubungan dengan penerapan layanan ialah kelengkapan kerja.

Berdasarkan sub indikator kesesuaian, kerapian dan kelengkapan masih adanya karyawan yang belum memenuhi aspek tersebut.

## 2. Kuantitas

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa ketepatan waktu karyawan tergantung bagaimana karyawan menyelesaikan pekerjaan misalnya: karyawan sudah terbiasa dan sudah menguasai pekerjaan tersebut, maka pada saat bekerja karyawan akan tepat waktu dalam menyelesaikannya. Secara teori yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu Kuantitas kerja merupakan jumlah atau angka yang sudah ditetapkan perusahaan untuk dicapai dalam waktu yang telah ditentukan.

### a. Ketepatan Waktu

Peneliti menyimpulkan bahwa dari sub indikator ketepatan waktu karyawan sudah memenuhi aspek ketepatan waktu dalam bekerja. Ketepatan waktu menampilkan banyaknya jumlah tipe pekerjaan yang dicoba dalam sesuatu waktu sehingga efisiensi serta daya guna bisa terlaksana cocok dengan tujuan perusahaan.

### b. Pekerjaan Cepat

Peneliti menyimpulkan bahwa dari sub indikator pekerjaan cepat karyawan sudah memenuhi aspek tersebut sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat. Karyawan receptionist dilihat dari segi pekerjaan yang dimana kinerja dari kuantitas bisa dikatakan baik ataupun kurang baik, tidak hanya itu pula dilihat dari proses kerja serta tidak cuma hasil yang dicapai namun dilihat pula dari kompetensi ( gimana seorang mencapainya).

Berdasarkan sub indikator ketepatan waktu dan pekerjaan cepat karyawan sudah memenuhi aspek tersebut. Kuantitas adalah jumlah kerja yang dilakukan oleh seorang karyawan dalam periode tertentu Menurut Y. Abrian, A. Adrian, and R. Surendra “Kepuasan adalah faktor yang dicari tamu dalam memutuskan membeli/menginap di sebuah hotel”. Untuk itu Rocky Hotel Padang perlu meningkatkan kualitas dan kuantitas yang diberikan agar dapat meningkatkan kepuasan tamu yang menginap.

## D. KESIMPULAN

### 1. Kualitas

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

tingkatkan mutu kerja dari karyawan, hingga dibutuhkan penilaian secara berkala buat mengenali secara tidak berubah- ubah menimpa mutu kerja karyawan itu sendiri. Sebab mutu kerja mempengaruhi kinerja serta mutu layanan yang karyawan bagikan pada tamu.

### 2. Kuantitas

Dari kuantitas kerja karyawan *receptionist* dapat dilihat bagaimana karyawan *receptionist* menyelesaikan semua pekerjaan dengan tepat waktu

karena karyawan *receptionist* sudah menguasai semua pekerjaan dan sudah bisa membagi waktu pekerjaannya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Pasaribu, T. Putra, and Y. P. Lisna, "WHAT SERVICES CAPES SHOULD BE PRIORITIZED IN THE HOSPITALITY CENTER, UNIVERSITAS NEGERI PADANG," *J. Bus. Hosp. Tour.*, vol. 4, no. 2, pp. 73-80, 2018, doi: 10.1051/mateconf/201712107005.
- Chair, Ira Meirina dan Pramudia, Heru. (2017). *Hotel Room Division Management*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Jakarta: Kencana
- Susiani; and H. Suyuthie, "PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI THE AXANA HOTEL PADANG," *Mimb. J. Penelit. Sos. dan Polit.*, vol. 8, no. 2, pp. 98-104, (2019), [Online]. Available: <https://journals.unihaz.ac.id/index.php/mimbar/issue/view/126>
- Edy, Sutrisno,(2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Sedarmayanti. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Cetakan kelima)*, Bandung: PT Refika Aditama.
- I. Meirina, F. Ferdian, P. Pasaribu, and H. Suyuthie, "the Influence of Work Environment Towards Turnover Intention of Employee of 4 Star Hotels in Padang City," *J. Bus. Hosp. Tour.*, vol. 4, no. 2, pp. 1-8, (2018), doi: 10.22334/jbhost.v4i2.120.
- Sugiyono, (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Edisi Kedua. Bandung: Alfabeta
- Edison, Anwar, dan Komariyah (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia* Bandung: Alfabeta.
- Y. Abrian, A. Adrian, and R. Surendra, "Analysis of Factors Affecting Guest Decision in Purchase of Room Service in Hotel 'Grand Inna Padang,'" *J. Bus. Hosp. Tour.*, vol. 5, no. 2, pp. 193-200, (2019), doi: <http://dx.doi.org/10.22334/jbhost.v5i2.165>.