

**PERAN FRONT OFFICE MANAGER DALAM MEMBERIKAN
MOTIVASI GUNA MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN
DI HYATT REGENCY YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Terapan Pariwisata**

Oleh :

TITIS DARA JELITA

NIM : 315100861

**PROGRAM STUDY PENGELOLAAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

2019

**PERAN FRONT OFFICE MANAGER DALAM MEMBERIKAN
MOTIVASI GUNA MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN
DI HYATT REGENCY YOGYAKARTA**



Oleh
TITIS DARA JELITA
NO. MHS: 315100861

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

(Yudi Setiaji, SH., MM.)
NIDN : 0508066401

(Nikasius Jonet Sinangioyo, S.Sos. M.Si)
NIDN : 0518117401

Mengetahui
Ketua Jurusan Perhotelan

(Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST, M.M)
NIDN : 0516057102

BERITA ACARA UJIAN

**PERAN FRONT OFFICE MANAGER DALAM MEMBERIKAN
MOTIVASI GUNA MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN
DI HYATT REGENCY YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Oleh

TITIS DARA JELITA

No.Mhs : 315100861

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji

Dan Dinyatakan Lulus

Pada Tanggal :

TIM PENGUJI

Penguji Utama : Dra. Heni Susilowati, MM.

Penguji I : Yudi Setiaji, SH., MM.

Penguji II : Nikasius Jonet Sinangjoyo, S,Sos. M.Si

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Drs. Prihatno, MM

NIDN. 0526125901

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya Bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”

(QS. Al-Insyirah, 6-8)

“Tuhan tidak menuntut kita untuk sukses. Tuhan hanya menyuruh kita berjuang tanpa henti.”

(Emha Ainun Nadjib)

“Orang-orang yang sukses telah belajar membuat diri mereka melakukan hal yang harus dikerjakan ketika hal itu memang harus dikerjakan, entah mereka menyukainya atau tidak”

(Aldus Huxley)

“Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil, kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik.”

(Evelyn Underhill)

“Hidup ini cair. Semesta ini bergerak. Realitas berubah”

(Dee Lestari)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis diberikan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dengan rasa bahagia dan bangga penulis mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan saya hidup hingga saat ini, sehingga saya dapat sampai ke tahap ini. Puji syukur dan rasa terimakasih yang tak terhingga karena telah memberikan rahmat-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
2. Kedua sosok yang paling penting dalam hidup saya, Alm. Moh. Taufiq Hidayatsastraredja dan Anita Dewi Sulistyowati selaku kedua orang tua saya yang tiada henti mendoakan dan membimbing saya hingga saat ini. Terima kasih atas kasih sayang dan ilmu kehidupan yang membuat saya menjadi orang yang tegar dan sabar.
3. Keluargaku tercinta Bapak Surono, Kakakku Perdana Sekar Jelita, Romnalia Effendi, adikku terkasih Julian Putra Gautama, keponakanku yang lucu Mikaila Alzena dan Oezil Ramadhan yang selama ini telah menghibur dan memberikan saya semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
4. Teruntuk Rajiv Raushan Fikri, terimakasih sudah menjadi sahabat, saudara, kekasih serta setia menemani dan mendampingi saya dalam segala hal, memberikan saya saran dan masukan yang membangun saya, mendukung

saya menjadi pribadi yang lebih baik, dan selalu mendoakan saya dalam proses penyelesaian skripsi ini.

5. Teruntuk sahabatku yang tercinta, Karina, Priyanka, Kholik, Upik dan “Manis Manja” group, terimakasih atas kebersamaan kita yang tak akan bisa tergantikan, moment bahagia yang selalu kita lewati, semangat dan dukungan yang kita saling berikan saat proses skripsi ini.
6. Seluruh teman kelas saya di ADH C angkatan 2015 terimakasih atas kebersamaan kita selama ini.
7. Seluruh karyawan Hotel Hyatt Regency Yogyakarta dan secara khusus *Front Office Department* yang telah bersedia memberikan pengalaman dan bantuan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
8. Almamater kampus penulis STP AMPTA Yogyakarta serta seluruh sahabat dari jurusan Pengelolaan Perhotelan angkatan 2015 yang saling menyemangati dan saling berjuang.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, kasih dan kemuliaan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peran Front Office Manager Dalam Memberikan Motivasi Guna Meningkatkan Kinerja Karyawan di Hyatt Regency Yogyakarta”. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Pengelolaan Pariwisata, jurusan Perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih secara tulus dan ikhlas penulis ucapkan kepada :

1. Bapak Yudi Setiaji, SH., MM. selaku pembimbing utama yang dengan sabar memberikan bimbingan, bantuan dan waktunya dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Nikasius Jonet Sinangjoyo, S,Sos. M.Si selaku dosen pembimbing pendamping yang telah sabar dan bijaksana dalam memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Kepada penguji utama ujian pendadaran Dra. Heni Susilowati, MM yang telah memberikan banyak masukan, saran dan koreksi untuk menyempurnakan skripsi ini.
4. Bapak Hermawan Prasetyanto,S,Sos, S.ST, M.M selaku Ketua Jurusan Perhotelan yang telah mendukung baik secara langsung maupun tidak langsung.

5. Ibu Fitri Natalia Bettay selaku *Front Office Manager* di Hyatt Regency Yogyakarta yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian dan bersedia menjadi narasumber dalam penelitian ini.
6. Kepada para responden yaitu karyawan *Front Office Department* di Hyatt Regency Yogyakarta yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner dalam penelitian ini.

Semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna penulis berharap adanya kritik dan saran dari semua pembaca untuk perbaikan dan penelitian berikutnya.

Yogyakarta, Juni 2019

Titis Dara Jelita

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR	
GAMBAR.....	xiii
DAFTAR	
LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
SURAT	
PERNYATAAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A.Latar Belakang	1
B. Fokus Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian.....	3

BAB II LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori.....	5
1. Pengertian Hotel.....	5
2. Definisi Front Office Department.....	6
3. Tugas dan Tanggung Jawab Front Office Manager.....	7
4. Motivasi.....	9
5. Definisi Kinerja Karyawan.....	21
B. Kerangka Pemikiran.....	29
C. Penelitian Terdahulu.....	30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode dan Design Penelitian.....	32
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	33
C. Teknik Cuplikan.....	33
D. Sumber Data.....	34
1. Data Primer.....	34
2. Data Sekunder.....	34
E. Teknik Pengumpulan Data.....	34
F. Keabsahan Data.....	36
G. Teknik Analisis Data.....	37
a. Reduksi Data.....	37
b. Penyajian Data.....	38
c. Verifikasi.....	38
H. Alur Penelitian.....	38

I. Jadwal Penelitian.....	40
---------------------------	----

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian.....	41
1. Sejarah Hyatt Hotel Cooperation.....	41
2. Profil Hyatt Regency Yogyakarta.....	42
3. Lokasi Hyatt Regency Yogyakarta.....	43
4. Logo Hyatt Regency Yogyakarta.....	44
5. Visi Misi Hyatt Regency Yogyakarta.....	45
6. Fasilitas Hyatt Regency Yogyakarta.....	46
7. Tipe Kamar Hyatt Regency Yogyakarta.....	54
B. Hasil Penelitian.....	59
1. Upaya Front Office Manager Melibatkan Karyawan.....	59
2. Upaya Front Office Manager Memberikan Pelatihan.....	62
3. Upaya Front Office Manager Membantu Karyawan.....	65
4. Upaya Front Office Manager Memberikan Intruksi.....	67
5. Upaya Front Office Manager Menampung Gagasan.....	70
6. Upaya Front Office Manager Memuji Hasil Kerja.....	72
7. Upaya Front Office Manager Bersikap Adil.....	76
8. Upaya Front Office Manager Memberikan Penilaian.....	79

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	83
B. Saran.....	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	: Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3.1	: Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	40
Tabel 4.1	: Tipe dan Harga Kamar Hyatt Regency Yogyakarta.....	55
Tabel 4.2	: Hasil Kuesioner Dalam Melibatkan Karyawan.....	59
Tabel 4.3	: Hasil Kuesioner Dalam Memberikan Pelatiha.....	62
Tabel 4.4	: Hasil Kuesioner Dalam Membantu Karyawan.....	65
Tabel 4.5	: Hasil Kuesioner Dalam Memberikan Intruksi.....	68
Tabel 4.6	: Hasil Kuesioner Dalam Menampung Gagasan.....	70
Tabel 4.7	: Hasil Kuesioner Dalam Memuji Hasil Kerja.....	72
Tabel 4.8	: Hasil Kuesioner Dalam Bersikap Adil.....	76
Tabel 4.9	: Hasil Kuesioner Dalam Memberikan Penilaian Kerja.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 4.1	: Hyatt Regency Yogyakarta	43
Gambar 4.2	: Peta Lokasi Hyatt Regency Yogyakarta.....	43
Gambar 4.3	: Logo Hyatt Regency Yogyakarta.....	44
Gambar 4.4	: Regency Club Hyatt Regency Yogyakarta.....	47
Gambar 4.5	: Kemangi Bistro HyattRegencyYogyakarta.....	48
Gambar 4.6	: Paseban Lounge Hyatt Regency Yogyakarta.....	49
Gambar 4.7	: Panorama Teras Hyatt Regency Yogyakarta.....	50
Gambar 4.8	: Bogey’s Teras Hyatt Regency Yogyakarta.....	50
Gambar 4.9	: Meeting Room Hyatt Regency Yogyakarta.....	51
Gambar 4.10	: Golf Course Hyatt Regency Yogyakarta.....	53
Gambar 4.11	: Kolam Renang Hyatt Regency Yogyakarta.....	54
Gambar 4.12	: Presiden Suite Room Hyatt Regency Yogyakarta.....	56
Gambar 4.13	: Executive Suite Room Hyatt Regency Yogyakarta.....	56
Gambar 4.14	: Junior Suite Room Hyatt Regency Yogyakarta.....	57
Gambar 4.15	: Regency Club Room Hyatt Regency Yogyakarta.....	58
Gambar 4.16	: Garden View Room Hyatt Regency Yogyakarta.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran 2 Surat Keterangan Telah Menyelesaikan Penelitian
- Lampiran 3 Hasil Wawancara
- Lampiran 4 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5 Dokumentasi Kegiatan Penelitian
- Lampiran 6 Catatan Bimbingan Skripsi

ABSTRAK

Sebagai jasa pelayanan sebuah hotel harus mampu membuat wisatawan atau tamu merasa nyaman sejak kedatangan pertama hingga meninggalkan hotel, adapun bagian yang bertanggung jawab terhadap pelayanan tersebut yaitu *front office department*. Agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal diperlukan *manager* yang dapat memberikan motivasi guna meningkatkan kinerja para karyawan. Namun, berdasarkan hasil survey sementara di Hyatt Regency Yogyakarta penulis belum menemukan adanya peran *front office manager* dalam memberikan motivasi guna meningkatkan kinerja karyawan. Memandang hal tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Peran Front Office Manager Dalam Memberikan Motivasi Guna Meningkatkan Kinerja Karyawan di Hyatt Regency Yogyakarta”

Metode penelitian yang digunakan pada masalah ini adalah Kualitatif Deskriptif yang menganalisa hasil observasi, wawancara, kuesioner, studi pustaka, dan dokumen. Data yang diperoleh dianalisis dengan reduksi, disajikan dalam bentuk deskriptif kemudian ditarik kesimpulan. Narasumber dari penelitian ini adalah *manager front office department* di Hyatt Regency Yogyakarta, untuk memperkuat data penulis membagikan kuesioner kepada 10 karyawan *front office department* di Hyatt Regency Yogyakarta.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa *front office manager* memberikan pelatihan untuk membantu para karyawan menyelesaikan tugasnya, bersikap adil terhadap seluruh karyawan, dan memberikan kepercayaan terhadap karyawan dalam mengambil keputusan. Salah satu upaya yang dilakukan *front office manager* yaitu dengan memberikan sistem yang mudah dipahami karyawan dan tidak memberikan tekanan dalam menyelesaikan pekerjaan. *Front office manager* juga melakukan motivasi langsung dengan menilai kinerja karyawan melalui dua aspek yakni aspek *team work* dan *self develop*. Seorang *front office manager* harus dapat menjadi jembatan penghubung antar *department* lain guna melancarkan operasional hotel sehingga terwujud kinerja yang maksimal di Hyatt Regency Yogyakarta.

Kata kunci : Motivasi, Kinerja Karyawan, *Front Office Department*.

ABSTRACT

As a hotel service must be able to make tourists or guests feel comfortable since the first arrival to leave the hotel, while the part responsible for the service is the front office department. In order to provide maximum service, a manager is needed who can provide motivation to improve the performance of employees. However, based on the results of a temporary survey at Hyatt Regency Yogyakarta the authors have not found a front office manager role in providing motivation to improve employee performance. Looking at this, the author is interested in conducting research with the title "The Role of the Front Office Manager in Providing Motivation to Improve Employee Performance at the Hyatt Regency Yogyakarta".

The research method used in this problem is Qualitative Descriptive which analyzes the results of observations, interviews, questionnaires, literature studies, and documents. The data obtained were analyzed by reduction, presented in a descriptive form and then concluded. The speakers from this study were the front office department manager at the Hyatt Regency Yogyakarta, to strengthen the author's data to distribute questionnaires to 10 front office department employees at the Hyatt Regency Yogyakarta.

From the results of the study it can be seen that the front office manager provides training to help employees complete their tasks, be fair to all employees, and give confidence to employees in making decisions. One of the efforts made by the front office manager is to provide a system that is easily understood by employees and does not put pressure on completing work. The front office manager also conducts direct motivation by assessing employee performance through two aspects, namely aspects of team work and self develop. A front office manager must be able to become a bridge between other departments in order to facilitate hotel operations so that maximum performance can be realized at the Hyatt Regency Yogyakarta.

Keywords: Motivation, Employee Performance, Front Office Department.

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Titis Dara Jelita

NIM : 315100861

Program Studi : DIV Pengelolaan Hotel

Judul Skripsi : Peran Front Office Manager Dalam Meningkatkan

Motivasi Kinerja Karyawan di Hyatt Regency Yogyakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak ada terdapat kata yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat.

Yogyakarta, Juli 2019

Titis Dara Jelita

NIM. 315100861

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sumber bagi pendapatan di Indonesia mengingat Indonesia memiliki keindahan alam dan keanekaragaman budaya yang dapat menjadi daya tarik bagi wisatawan. Hal ini dikarenakan pariwisata dianggap sangat berpotensi untuk dikembangkan sebagai salah satu asset yang digunakan sebagai sumber yang menguntungkan dalam bidang perhotelan.

Hotel menjadi salah satu aspek penting dalam kegiatan pariwisata khususnya sebagai jasa akomodasi yang didalamnya terdapat unsur pelayanan, kenyamanan, serta fasilitas penginapan yang dibutuhkan bagi para wisatawan yang akan tinggal di suatu destinasi wisata. Sebagai jasa pelayanan sebuah hotel harus mampu membuat wisatawan atau tamu merasa nyaman baik sejak kedatangan pertama hingga meninggalkan hotel, adapun bagian yang bertanggung jawab terhadap pelayanan tersebut yaitu *Front Office Department*.

Front Office adalah salah satu departemen yang terdapat di sebuah hotel yang fungsi utamanya yaitu menjual kamar, menyambut kedatangan hingga keberangkatan tamu serta sebagai sumber informasi bagi tamu sehingga *Front Office* mampu menciptakan kesan pertama dan kesan terakhir bagi suatu hotel. Adapun di dalam pelaksanaannya kegiatannya tidak lepas dari peran seorang *Front Office Manager*.

Front Office Manager adalah seorang pimpinan yang memiliki peran dalam mewujudkan keseimbangan antara harapan karyawan dengan hotel. Melalui peran tersebut seorang karyawan diharapkan mampu mencapai target kerja yang maksimal. Dalam hal ini, seorang *Front Office Manager* yang berintegritas dapat mewujudkan perannya melalui motivasi.

Motivasi kerja para karyawan dapat terwujud apabila kebutuhan yang ada pada diri setiap karyawan dapat terpenuhi, sehingga dapat dikatakan bahwa tinggi rendahnya motivasi kerja karyawan dapat dipengaruhi oleh seberapa jauh pemenuhan kebutuhan motivasi yang diberikan seorang *Front Office Manager* baik secara intrinsik ataupun ekstrinsik. Dengan demikian kinerja karyawan dari *Front Office Department* sangat ditentukan oleh peran dari *Front Office Manager* serta kinerja karyawannya. Demikian halnya dengan Hotel Hyatt Regency Yogyakarta sebagai hotel bintang lima yang selalu menunjukkan kualitas pelayanan karyawan yang maksimal hal ini diwujudkan dengan adanya rata-rata tingkat hunian kamar yang mencapai target. Namun berdasarkan hasil survey sementara yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa belum adanya data secara lengkap terkait peran seorang *Front Office Manager* dalam memberikan motivasi. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk membuat penelitian dengan judul **“Peran Front Office Manager Dalam Memberikan Motivasi Guna Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Hyatt Regency Yogyakarta”**.

B. Fokus Masalah

Kinerja karyawan dapat mengalami penurunan yang dapat disebabkan oleh faktor internal maupun eksternal. Dalam hal ini hotel akan mengambil suatu tindakan agar kinerja karyawan dapat kembali meningkat seperti semula. Salah satu tindakan yang dilakukan *manager* adalah dengan memberikan motivasi kepada karyawan. Berdasarkan latar belakang yang diuraikan sebelumnya, maka masalah yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut :

Bagaimana upaya *Front Office Manager* dalam meningkatkan motivasi guna meningkatkan kinerja karyawan di Hyatt Regency Yogyakarta ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini mempunyai tujuan yaitu : Untuk mengetahui upaya *Front Office manager* dalam meningkatkan motivasi guna meningkatkan kinerja karyawan di Hyatt Regency Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Hotel

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi akan pentingnya peran seorang *manager* dalam memotivasi karyawan pada departemen *Front Office* di Hyatt Regency Yogyakarta.

2. Bagi STP AMPTA

Sebagai masukan yang membangun khususnya prodi Pengelolaan Hotel dalam materi peran *Front Office Manager* dalam meningkatkan kinerja karyawan di Hyatt Regency Yogyakarta. Agar dapat menjadi pertimbangan untuk diterapkan dalam dunia pendidikan pada lembaga-lembaga pendidikan yang ada di Indonesia sebagai solusi terhadap permasalahan pendidikan.

3. Bagi Penulis

Sebagai sarana untuk meningkatkan kinerja penulis agar lebih mampu dalam bereksperimen dalam melakukan pola berpikir agar lebih baik lagi dan untuk menambah wawasan dan pengalaman tentang dunia kerja yang akan kita hadapi di masa yang akan datang.