



IMPLEMENTASI METODE *KEY PERFORMANCE INDICATOR* (KPI) DALAM PENGUKURAN KINERJA *RECEPTIONIST* DI AMADEA RESORT & VILLAS SEMINYAK

I Ketut Saskara¹; *AAA Ribeka Martha Purwahita²; Ni Ketut Sutrisnawati³
Akademi Pariwisata (AKPAR) Denpasar^{1, 2, 3}

Email: ketutsaskara@akpar-denpasar.ac.id¹; ribeka54@gmail.com²; nksutrisnawati@gmail.com³

Received: March 11th, 2023 | Accepted: May. 15th, 2023 | Published:

Permalink/DOI: 10.53356/diparojs.v2i2.76

ABSTRAK

Metode Key Performance digunakan dalam mengukur kinerja karyawan dan mengimplementasikan bagi receptionist di Amadea Resort & Villas Seminyak. Hasil keseluruhan pengukuran kinerja *receptionist* di Amadea Resort & Villas Seminyak didasarkan pada kriteria penilaian dengan metode yang disebut *key performance indicator* untuk mengukur kinerja secara keseluruhan, dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, diantaranya observasi, wawancara dan penelaahan dokumen pada *receptionist* di Amadea Resort & Villas Seminyak. Penentuan responden menggunakan metode *total sampling*. Adapun yang menjadi kriteria penilaian KPI (*Key Performance Indicator*) di Amadea Resort & Villas Seminyak adalah *excellent Service, Upselling Revenue, Guest Recommendation, Training, Perfect Grooming* dan *Perfect Attendant*

Kata Kunci: *metode key performance indicator, pengukuran kinerja, receptionist*

ABSTRACT

The Key Performance method is used to measure employee performance and is implemented for receptionists at Amadea Resort & Villas Seminyak. The overall results of receptionist performance measurements at Amadea Resort & Villas Seminyak are based on assessment criteria with a method called key performance indicators to measure overall performance, carried out according to predetermined standards. This study uses a qualitative descriptive approach, including observation, interviews and document review at the receptionist at Amadea Resort & Villas Seminyak. Determination of respondents using total sampling method. The KPI (Key Performance Indicator) assessment criteria at Amadea Resort & Villas Seminyak are excellent Service, Upselling Revenue, Guest Recommendation, Training, Perfect Grooming and Perfect Attendant.

Keywords: *key performance indicator method, performance measurement, receptionist*

1. PENDAHULUAN

Di era globalisasi ini pariwisata mengalami perkembangan yang sangat pesat, khususnya di Bali. Hal ini terlihat dari banyaknya pembangunan hotel, restaurant yang dipersiapkan untuk menyambut kedatangan wisatawan yang berkunjung ke pulau Bali. Wisatawan yang datang ke hotel sudah pasti memiliki harapan yang tinggi akan pelayanan yang diberikan. Secara umum produk hotel yang mewah dan mahal tidak selamanya akan menjamin kepuasan tamu, melainkan pelayanan dari setiap karyawan juga yang menjadi hal penting patut untuk diperhatikan sebelum melayani tamu.

Dari sisi pelayanan, departemen kantor depan akan menjadi sorotan pertama saat tamu tiba di hotel. Salah satu staff kantor depan yang melayani tamu disebut *receptionist*. *Receptionist* merupakan karyawan kantor depan yang bertugas dalam melayani tamu saat *check-in* dan *check-out*. Hal ini kemudian menjadi penilaian seorang tamu saat tiba dan juga menjadi kesan terakhir saat tamu meninggalkan hotel. Untuk tetap dapat memberikan pelayanan yang terbaik pada setiap tamu, maka standar operasional prosedur memiliki peranan penting dalam menentukan standar kerja karyawan. Motivasi kerja dan penilaian kinerja diperlukan agar hotel dapat bersaing dengan hotel lainnya. Penilaian kinerja yang diterapkan oleh Amadea Resort & Villa adalah menggunakan metode KPI (*Key Performance Indicator*), namun kadang kala terjadi perbedaan antara *staff* satu dengan yang lain dalam pencapaian standar KPI ini, menurunnya semangat kerja karyawan juga berpengaruh besar terhadap penilaian kinerjanya. Dari penjelasan tersebut diatas maka penulis melakukan penelitian mengenai implementasi metode tersebut.

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah tersebut, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah implementasi metode *Key Performance Indicator* (KPI) dalam pengukuran kinerja *receptionist* di Amadea Resort & Villas Seminyak? Adapun tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui implementasi metode *Key Performance Indicator* (KPI) dalam pengukuran kinerja *receptionist* di Amadea Resort & Villas Seminyak.

2. KAJIAN LITERATUR

2.1 Implementasi

Kata implementasi berasal dari bahasa Inggris yaitu “*to implement*” yang artinya mengimplementasikan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI, 2011) implementasi merupakan pelaksanaan atau penerapan. Sedangkan menurut (Usman, 2002) bukunya yang berjudul Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum mengatakan bahwa implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan terencana dan untuk mencapai suatu tujuan. Secara keseluruhan implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan rencana yang telah disusun dengan cermat dan rinci, Implementasi tidak hanya aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang direncanakan dan dilaksanakan dengan serius dengan mengacu pada norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.

Dalam konteks ini implementasi yang diharapkan adalah implementasi yang mengacu pada standar kerja dan target yang telah ditetapkan berdasarkan *Key Performance Indicator* yang diperuntukan untuk *receptionist*.

2.2 Metode Key Performance Indicator (KPI)

Secara sederhana, metode berkaitan dengan banyak hal, meskipun dalam kajian ilmiah metode merupakan inti yang harus dimiliki dan dikuasai. Hidayat dalam (Eureka Pendidikan, 2014) kata metode berasal dari bahasa Yunani, *methodos* yang berarti jalan atau cara. Jalan atau cara yang dimaksud disini adalah sebuah upaya atau usaha dalam meraih sesuatu yang diinginkan.

Menurut Mardialis, 2014, metode diartikan sebagai suatu cara atau teknis yang dilakukan dalam proses penelitian. Berdasarkan beberapa pengertian diatas, dapat penulis simpulkan bahwa metode merupakan cara yang telah ditetapkan dan disepakati untuk pencapaian tujuan dalam suatu perusahaan.

Key Performance Indicator (KPI) atau Indikator Kinerja Utama adalah serangkaian indikator kunci yang bersifat terukur dan memberikan informasi sejauh mana sasaran strategis yang dibebankan kepada suatu organisasi sudah berhasil dicapai. Unsur-unsur yang terdapat dalam KPI terdiri atas tujuan strategis, indikator kunci yang relevan dengan sasaran strategis tersebut, sasaran yang menjadi tolak ukur dan kerangka waktu atau periode berlakunya KPI tersebut (Soemohadiwidjojo dalam Lubis, 2018).

KPI sendiri merupakan serangkaian indikator kunci dari implementasi strategi bisnis yang bersifat terukur, dan memberikan informasi kepada kita sejauh mana kita berhasil mencapai strategi tersebut, yang berfokus kepada kinerja organisasi dan yang paling penting untuk kesuksesan saat ini dan di masa depan (Sagita, 2011)

2.3 Pengukuran Kinerja

Pengukuran merupakan bagian penting dalam proses penelitian. Untuk itu

dibutuhkan skala pengukuran dan instrumen pengukuran (alat pengukuran). Pengukuran merupakan aturan – aturan pemberian angka untuk berbagai objek sedemikian rupa sehingga angka ini mewakili angka atribut (Indrawan, 2017). Pengukuran dapat didefinisikan sebagai proses penentuan dimensi atau indikator dari konsep atau variabel dan memberikan respon (nilai berupa kategori atau angka/bilangan) pada indikator menurut aturan tertentu (Silalahi, 2015).

Pengukuran kinerja harus mempertimbangkan hal-hal berikut:

- a. Kuantitas, yakni jumlah yang harus diselesaikan atau harus dicapai;
- b. Kualitas, yakni mutu yang harus dihasilkan (baik atau tidaknya); dan
- c. ketepatan waktu, yakni sesuai tidaknya dengan waktu yang telah direncanakan (Dharma, 2004).

Berdasarkan pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa pengukuran adalah suatu prosedur yang sistematis untuk memperoleh informasi atau data yang sifatnya kuantitatif berupa angka maupun uraian yang akurat, relevan, dan dapat dipercaya terhadap suatu objek yang diukur dengan alat ukur dengan prosedur pengukuran yang jelas dan benar.

Kinerja pegawai secara umum adalah sebuah perwujudan kinerja yang dilakukan oleh karyawan yang biasanya digunakan sebagai dasar atau acuan penelitian terhadap karyawan didalam suatu organisasi. Kinerja yang baik merupakan suatu langkah untuk menuju tercapainya tujuan organisasi, oleh karena itu kinerja juga merupakan sarana penentu dalam mencapai tujuan organisasi sehingga perlu diupayakan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Menurut Prasetyo Aji Kinerja merupakan tingkat keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Kinerja

karyawan mempengaruhi seberapa banyak karyawan berkontribusi pada organisasi atau perusahaannya. Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh anggota organisasi atau perusahaan dalam rangka pelaksanaan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang telah dibebankan padanya (Nur'aini, 2019). Menurut (Sedarmayanti, 2009) *performance* diterjemahkan menjadi kinerja yang juga dapat berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, atau hasil kerja, unjuk kerja atau penampilan kerja. Berdasarkan dari beberapa pendapat para ahli, maka dapat ditarik sebuah kesimpulan yakni arti dari pengukuran kinerja merupakan hasil yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas atau beban tanggung jawab menurut ukuran atau standar yang berlaku pada masing – masing organisasi.

2.4 Receptionist

Setiap pengunjung atau tamu yang tiba di hotel untuk pertama kalinya pasti tidak akan mengenali keadaan dan situasi hotel secara keseluruhan, disini lah seorang *receptionist* memiliki peranan yang sangat penting dalam mengenalkan hotel kepada para tamu yang tiba. Saat hendak *check-in* pun tamu akan menemui *receptionist* untuk proses registrasi untuk mendapatkan kamar. Menurut Prokoso, 2017, *receptionist* adalah salah satu seksi dari *Front Office* (FO) yang mempunyai tanggung jawab terhadap penanganan tamu *check-in*, *stay* sampai *check-out*. Ada banyak istilah yang biasa digunakan untuk bagian ini, antara lain: *Front Desk Agent*, *Guest Service Assistant*, *Ambasado*, *Room Clerk*. *Reception* adalah bagian yang melakukan pendaftaran semua tamu yang datang untuk menginap di hotel (Sulastiyono, 2010).

Untuk menunjang kelancaran kerja

seorang *receptionist* sebaiknya memiliki kemampuan berbicara lebih dari satu bahasa. Selain mampu berbahasa Indonesia yang baik dan benar, hendaknya seorang *receptionist* mampu minimal berbahasa Inggris sebagai nilai tambah untuk dirinya dan mampu melayani tamu dengan baik khususnya tamu asing. Area kerja *receptionist* disebut *front desk* atau meja depan. Dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa *receptionist* merupakan bagian dari *Front Office Department* yang merupakan jantung operasional suatu hotel, menjadi sumber informasi mengenai keadaan dan permintaan tamu terhadap *department* lainnya yang ada di hotel.

2.5 Resort

Kata *resort* sering diucapkan dalam menyebutkan sebuah hotel, begitupula sebaliknya kata hotel disebutkan untuk sebuah resort. Pada dasarnya *resort* memiliki pengertian yang berbeda dengan hotel. Pengertian *resort* adalah hotel yang terletak di daerah tujuan wisata, kebanyakan jauh dari kota, dekat dengan tempat-tempat wisata atau tempat yang sering dikunjungi keluarga, pelancong, atau pengunjung lainnya. Kebanyakan tamu yang datang bertujuan untuk berekreasi dan berdarma wisata. (Soenarno, 2006) *Resort* hotel adalah tamu yang datang dengan tujuan untuk wisata, berlibur yang telah direncanakan sebelumnya. *Resort* ini biasanya terletak sekitar laut atau di pegunungan jauh dari pusat kota. *Resort* juga menawarkan segala bentuk hiburan untuk menjaga tamu agar tetap betah. (Orbani, Ludfi 2017). *Resort* adalah tempat menginap yang memiliki fasilitas khusus untuk bersantai dan berolahraga seperti tenis, golf, tracking, dan jogging. Bagian *concierge* berpengalaman mengetahui betul seluk-beluk lingkungan

resort, jika ada tamu yang hitch-hiking berkeliling sambil menikmati keindahan alam resort ini (Pendit dalam Ahmad, 2023). Hal ini sejalan dengan pengertian resor dalam bidang pariwisata, dimana biasanya resor yang didirikan di tempat wisata hanya berupa sekelompok bangunan, walaupun ada pula resor yang berupa sebuah pulau. Dari beberapa pemaparan mengenai *resort* tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa *resort* adalah sebuah jasa penginapan yang lokasinya didukung dengan keindahan alam, yang memiliki berbagai fasilitas untuk memanjakan dan memuaskan setiap tamu yang berkunjung.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini berlokasi di Amadea Resort & Villas dan dilaksanakan sebelum covid 19. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi atau pengamatan terhadap berbagai aktivitas yang dilakukan oleh staff *receptionist* untuk mendapatkan informasi atau data yang akurat dan wawancara dengan Bapak Enayatullah selaku *Guest Service Manager*, Ibu Herlina Suteja dan Bapak Adrian Hartanto selaku *Duty Manager* dan *Staff Receptionist* di Amadea Resort & Villas, yakni Angkyolina Permatasari, Shinta Indriany Lestari Putri, Agung Suadnyana, Agus Nordiawan, Wahyu Windrawan dan Komang Sukadana. Di samping itu, digunakan juga metode dokumentasi berupa data-data hasil dari penilaian Kinerja *receptionist* dengan menggunakan Metode *Key Performance Indicator* (KPI).

Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan maka pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang didukung dengan data kuantitatif, yaitu menjabarkan atau menggunakan rincian-rincian penjelasan yang diperoleh dari responden didukung

dengan data-data yang bersifat kuantitatif. Metode yang digunakan dalam penentuan responden adalah metode sampel jenuh atau *total sampling* yaitu cara penentuan responden dilakukan dengan semua anggota populasi sebagai sampel (Sugiyono, 2016).

4. PEMBAHASAN

Amadea Resort & Villas yang tergabung dalam *Prime Plaza Hotel Group* telah menerapkan metode KPI (*Key Performance Indicator*) dalam pengukuran kinerja setiap karyawannya. Dengan ini diharapkan mampu memotivasi setiap karyawan yang bekerja untuk tetap berpenampilan yang baik dalam menunjukkan produktivitas kerja. Setiap *section* dan *department* memiliki standar KPI yang berbeda sesuai dengan daftar pekerjaan yang dilakukan. Budaya kerja *Prime* yang diluncurkan *Prime Plaza Management* menjadi dasar dan pedoman kerja setiap karyawan.

Receptionist menjadi salah satu aset penting dalam menjamin kepuasan tamu atas pelayanan yang diberikan, maka dari itu penyaringan tenaga kerja untuk seorang *receptionist* juga dilakukan dengan sangat ketat melalui berbagai metode, dan setelah bergabung dalam tim *guest service* seorang *receptionist* akan dibebani dengan *Key Performance Indicator* (KPI) untuk tetap dapat menunjukkan kinerja yang sesuai seperti yang diharapkan oleh manajemen. Di Amadea Resort & Villas penilaian KPI (*Key Performance Indicator*) dilakukan dalam rentang waktu 1 bulan. Jadi, setiap bulannya setiap *receptionist* akan berlomba-lomba menunjukkan kinerja terbaiknya untuk pencapaian target yang telah ditetapkan dan disepakati sebelumnya. Adapun indikator - indikator yang mencakup penilaian KPI seorang *receptionist* adalah sebagai berikut.

a. **Excellent Service**

Excellent Service merupakan penilaian secara umum yang diperoleh oleh *receptionist* dari tamu. Penilaian ini bersifat departemental KPI, yang maksudnya adalah perolehan ini diperuntukkan kepada semua *staff receptionist* tidak merupakan penilaian secara individu. Penilaian ini ditargetkan dengan perolehan nilai 9.2, penilaian ini diambil dari perolehan nilai dari *guest comment card* yang diberikan kepada setiap tamu sehari sebelum meninggalkan hotel (*check-out*). Poin penilainnya sebagai berikut.

Nilai 9,3 \geq 50 Poin
Nilai 9,2 = 40 Poin
Nilai 9,1 = 30 Poin
Nilai 9,0 = 20 Poin
Nilai 8,9 = 10 Poin
Nilai 8,8 \leq 0 Poin

b. **Upselling Revenue**

Upselling revenue merupakan penghasilan dari program *upselling*. *Upselling* merupakan proses penjualan kamar dengan menawarkan jenis kamar dengan kategori yang lebih tinggi dan harga lebih mahal. Program *upselling* dimasukkan dalam poin KPI (*Key Performance Indicator*) untuk memastikan semua *receptionist* stabil dan konsisten dalam melakukan promosi hotel untuk meningkatkan penghasilan dari penjualan harga kamar. *Upselling* ditargetkan kepada semua *receptionist* yang bertugas pada *shift* tersebut yaitu dengan perolehan *upselling* Rp. 300.000/hari. Penilaian ini akan diakumulasikan setiap bulannya. Jadi penilaian dilakukan setiap satu bulan dengan mengalikan jumlah hari dengan target *upselling* per harinya. Ini merupakan KPI (*Key Performance Indicator*) individual yang harus diperoleh

masing – masing individu. Poin penilainnya sebagai berikut.

Rp. 9.500.000 \geq 50 Poin
Rp. 9.000.000 – Rp. 9.499.000 = 40 Poin
Rp. 8.500.000 – Rp. 8.999.000 = 30 Poin
Rp. 8.000.000 – Rp. 8.499.000 = 20 Poin
Rp. 7.500.000 – Rp. 7.499.000 = 10 Poin
Rp. 7.499.000 \leq 0 Poin

c. **Guest Recommendation**

Guest recommendation merupakan rekomendasi dari tamu yang menginap. Jadi untuk mendapatkan rekomendasi dari tamu, seorang *receptionist* harus mampu menarik hati para tamu dengan memberikan pelayanan terbaik dan memuaskan setiap tamu untuk mendapatkan rekomendasi. Rekomendasi yang dimaksudkan adalah komentar positif yang diberikan oleh tamu pada saat *check-out* dengan menuliskan nama *staff* pada *guest comment card* atau kartu komentar tamu. Kartu ini akan dikirimkan ke setiap kamar tamu sehari sebelum hari keberangkatannya, setiap tamu akan memberikan komentar sesuai dengan pengalaman yang telah dialami selama menginap di hotel. Pada kartu ini ada bagian dimana tamu bisa merekomendasikan salah seorang *staff* yang telah memberikan pengalaman yang baik dan mengesankan kepada tamu. Disinilah penilaian seorang *receptionist* mencapai target KPI (*Key Performance Indicator*). Jumlah rekomendasi yang diperlukan adalah minimal 2 rekomendasi dari 2 tamu. Ini juga termasuk dalam KPI individual

yang diperoleh oleh masing – masing *staff receptionist*. Poin penilaiannya sebagai berikut.

3 *Guest Comment Card* \geq 50 Poin

2 *Guest Comment Card* = 40 Poin

1 *Guest Comment Card* = 20 Poin

d. *Training*

Program *training* dimasukkan kedalam poin KPI (*Key Performance Indicator*) untuk memberikan pengetahuan sekaligus pengingat dalam setiap pekerjaan serta budaya kerja yang dijadikan pedoman dalam bekerja di Amadea Resort & Villas. Dalam program *training* ini, setiap karyawan diwajibkan ikut serta dalam program *training* minimal 2 jam setiap bulannya. Materi *training* dapat diberikan oleh *duty manager/ guest service supervisor* maupun mengikuti program *training* yang telah dijadwalkan oleh bagian *human resources department* (HRD). Dalam pencapaian target KPI (*Key Performance Indicator*), ini dimasukkan dalam kategori pencapaian KPI individual. Poin penilaiannya sebagai berikut.

> 2,2 Jam = 50 Poin

2 Jam = 40 Poin

1,5 – 1,75 jam = 30 Poin

1,3 – 1,4 jam = 20 Poin

1 – 1,2 jam = 10 Poin

< 1 Jam = 0 Poin

e. *Perfect Grooming*

Perfect grooming merupakan penilaian terhadap karyawan *receptionist* dilihat dari segi penampilan. Seorang *front liner* atau petugas kantor depan yang akan selalu berhadapan langsung dengan tamu, maka penampilan merupakan poin penting untuk menunjang kinerja serta keberhasilannya sebagai seorang pelayan jasa untuk memberikan pelayanan terbaiknya pada setiap tamu. Penampilan setiap *receptionist* akan dinilai oleh *duty manager* atau *guest service manager*, penilaian dilakukan secara

acak, jadi sewaktu – waktu akan dilakukan pengecekan *grooming* secara lengkap sesuai standar *grooming* yang telah disepakati bersama. Diharapkan setiap karyawan selalu memperhatikan penampilannya sebelum melayani tamu. Poin penilaiannya sebagai berikut.

Standart Grooming = 40 Poin

1 x Pelanggaran = 30 Poin

2 x Pelanggaran = 20 Poin

3 x Pelanggaran = 10 Poin

f. *Perfect Attendant*

Selain penampilan yang harus diperhatikan, maka kehadiran juga menjadi faktor yang mempengaruhi pengukuran kinerja setiap karyawan *receptionist*. Setiap *staff* ditargetkan untuk memperoleh 100% kehadiran setiap bulannya. Tidak ada keterlambatan saat tiba, mendahului pulang atau sakit yang melebihi 1 x 24 jam. Poin ini akan dinilai dari tingkat kehadiran atau absensi yang datanya diperoleh dari *human resources department*. Poin penilaiannya sebagai berikut.

Perfect attendant = 40 Poin

1 x Absen = 20 Poin

2 x Absen = 0 Poin

Berdasarkan 6 indikator yang menjadi tolak ukur penilaian kinerja *receptionist* di Amadea Resort & Villas, maka seorang *receptionist* dapat dikatakan berhasil dalam pencapaian target KPI (*Key Performance Indicator*) bila mencapai poin minimal 240. Nilai ini merupakan hasil akumulasi minimal dari keenam faktor yang menjadi indikator KPI (*Key Performance Indicator*). Dalam hal ini yang bertugas untuk mengakumulasikan hasil dari pencapaian KPI (*Key Performance Indicator*) dari *receptionist* adalah Bapak Enayatullah selaku *Guest Service Manager* di Amadea Resort & Villas.

Hasil dari wawancara dengan Bapak Enayatullah, yang merupakan *Guest Service Manager* di Amadea Resort & Villas dijelaskan bahwa metode penilaian dan implementasi dari *Key Performance Indicator* yang diterapkan ini sudah diatas 90% berhasil karena sedikit sekali kendala yang dialami oleh sebagian besar *receptionist* yang terikat akan penilaian *Key Performance Indicator*.

Terlepas dari itu, setiap kendala yang dialami pun sudah disediakan solusi dan cara mengatasinya yang memudahkan *staff receptionist*. Adapun hasil penilaian *Key Performance Indicator* diperoleh dari bulan Januari sampai bulan Desember 2021 oleh *staff receptionist* di Amadea Resort & Villas adalah sebagai berikut.

Tabel Total Hasil Perolehan *Key Performance Indicator* Bulan Januari - Desember 2021

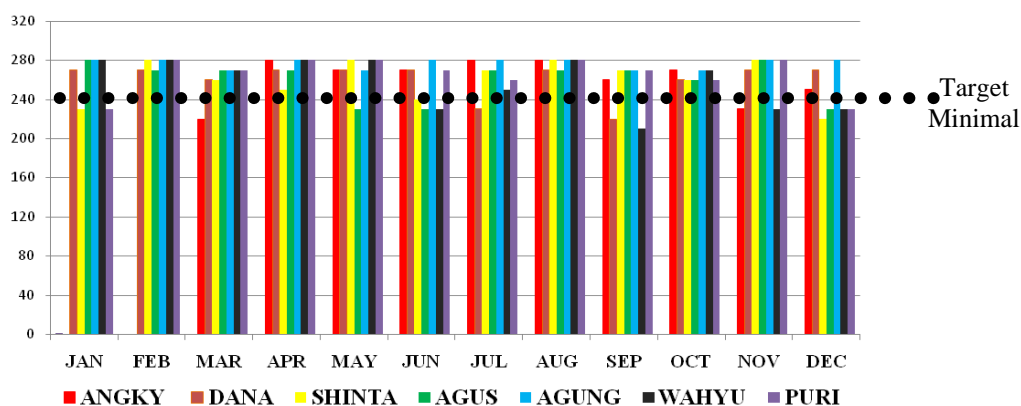
INDIKATOR	NAMA RECEPTIONIST						
	ANGKY	DANA	SHINTA	AGUS	AGUNG	WAHYU	PURI
Januari	0	270	230	280	280	280	230
Pebruari	0	270	280	280	280	280	280
Maret	220	260	260	270	270	270	270
April	280	270	250	270	280	280	280
Mei	270	270	280	230	270	280	280
Juni	270	270	240	230	280	230	270
Juli	280	230	270	270	280	250	260
Agustus	280	270	280	270	280	280	280
September	260	220	270	270	270	210	270
Oktober	270	260	260	260	270	270	260
Nopember	230	270	280	280	280	230	280
Desember	250	270	220	230	280	230	230

Sumber: *Front Office Department Amadea Resort & Villas, Data diolah 2021*

Pencapaian *Key Performance Indicator* (KPI) *Receptionist* di Amadea Resort & Villas, sebagian besar telah melampaui target minimal. Bapak Enayatullah sebagai *guest service manager* di Amadea Resort & Villas mengatakan

bahwa metode *key performance indicator* (KPI) ini sudah dilaksanakan dan berhasil lebih dari 90%. Hasil pencapaian yang lebih jelas sepanjang tahun 2021, dapat dilihat pada grafik berikut.

Grafik KPI (Key Performance Indicator) Result – Receptionist 2021



Sumber: Front Office Department Amadea Resort & Villas, 2021

5. PENUTUP

Penerapan metode *Key Performance Indicator (KPI)* dalam pengukuran kinerja *receptionist* di Amadea Resort & Villas Seminyak sudah dilaksanakan sesuai dengan standar *Key Performance Indicator (KPI)* yang telah ditetapkan yaitu sekitar 90%. Adapun hal-hal yang menjadi target penilaian adalah sebagai (1) *excellent service* yang merupakan penilaian secara keseluruhan untuk semua *receptionist* dari tamu melalui perolehan nilai dari *guest comment card*; (2) *upselling Revenue*, yakni hasil yang diperoleh dari proses *upselling* yang dilakukan untuk meningkatkan hasil penjualan kamar; (3) *guest recommendation*, yakni rekomendasi yang diberikan oleh tamu kepada *staff receptionist* dengan menuliskan nama *staff receptionist* pada *guest comment card*, minimal 2 rekomendasi dari 2 tamu yang berbeda; (4) *training*, yakni program pelatihan untuk memaksimalkan kinerja yang diperlukan sebagai *staff receptionist*, minimal *training* yang diikuti adalah 2 jam selama satu bulan; (5) *perfect grooming* merupakan penilaian terhadap seorang *receptionist* dilihat dari sisi penampilan. Penilaian dilakukan oleh *duty manager* atau *guest service supervisor* dalam waktu yang tidak ditentukan.; (6) *perfect attendant*, yakni penilaian seorang *receptionist* dari sisi kehadiran. Semua *staff*

receptionist akan hadir tepat waktu dan meninggalkan hotel sesuai jam kerja yang telah ditentukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, F. (2023) *Resort Adalah: Fungsi, Fasilitas, Karakteristik dan Klasifikasinya*. Available at: <https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-n-resort/>.
- Dharma, S. (2004) 'Manajemen Kinerja, Falsafah, Teori dan Penerapannya', *pustaka belajar*.
- Eureka Pendidikan (2014) *Definisi dan Pengertian Metode Pembelajaran Menurut Para Ahli*. Available at: <https://eurekapedidikan.com/definisi-metode-menurut-para-ahli/>.
- Indrawan, R. yaniawati P. (2017) *Metodelogi Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan dan Pendidikan (Revisi)*. Jakarta: PT. Refika Aditama.
- Lubis, P. I. ; K. I. (2018) 'Penilaian Kinerja Karyawan Menggunakan Metode Key

Performance Indicators (KPI)', *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 15, p. 37.

Mardalis (2014) *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.

Nur'aini, F. (2019) *The Guide Book of KPI*. Yogyakarta: Quadrant.

Prakoso, P. A. (2017) *Front Office Praktis (Administrasi dan Prosedur Kerja)*. Yogyakarta: Gava Media.

Sagita, D. (2011) 'Key Performance Indicator (KPI) Karyawan Divisi Field Support Operation (FSO)', *BUSINESS & MANAGEMENT JOURNAL*, 8, p. 1.

Sedarmayanti (2009) *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kinerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.

Silalahi, U. (2015) *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: Refika Aditama.

Soenarno, A. (2006) *Front Office Management*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
Sugiyono (2016) *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sulastiyono, A. (2010) *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar pada Bidang Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Usman, N. (2002) *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Bandung: CV. Sinar Baru.



This Journal is licensed under [Internasional Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)