

## ABSTRAKSI

Dengan ketatnya persaingan industri pariwisata terutama di industri perhotelan, maka setiap hotel berupaya meningkatkan kinerja karyawannya supaya tamu yang menginap di hotel merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh hotel tersebut. Untuk itu karyawan dituntut menjalankan tugasnya dengan baik, upaya upaya yang dilakukan oleh manajemen hotel untuk meningkatkan kinerja karyawannya diantara lain dilakukannya program pelatihan, *morning briefing*, pemberian *reward and punishment* dan pemberian finansial. Dengan adanya upaya upaya tersebut suatu hotel akan menciptakan karyawan yang baik dalam melaksanakan tugasnya.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif yaitu data yang dikumpulkan adalah berupa kata kata, gambar dan bukan angka (moleong, 2007:04). Sesuai judul yang ditulis penulis tentang upaya meningkatkan kinerja karyawan (studi deskriptif tentang upaya meningkatkan kinerja karyawan bagian *front office* di Hotel Singgasana Surabaya). Adapun batasan konsep penulis adalah upaya, meningkatkan, kinerja, karyawan, *front office*. Penulis juga menggunakan teknik penentuan lokasi dan teknik penentuan informan dalam penulisan ini

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah observasi dan wawancara. Adapun sumber data adalah data primer dan data sekunder. Penulis menggunakan teknik analisis data karena tahap menganalisis data merupakan tahap yang penting dan menentukan dalam suatu penelitian, karena pada tahap inilah data diolah dan dimanfaatkan sampai berhasil menyimpulkan kebenaran kebenaran yang dapat dipakai untuk menjawab persoalan persoalan yang diajukan dalam penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik analisis kualitatif yang bertipe deskriptif. Dengan mengolah data mentah menjadi sebuah bentuk data yang mudah dimengerti dan menjadi informasi yang akurat.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa di Hotel Singgasana telah melakukan upaya untuk meningkatkan kinerja karyawannya dengan pemberian *reward*, *punishment* dan pemberian bonus insentif serta adanya program program pelatihan seperti program pelatihan standart operasional perusahaan, *skill training*, *coaching*, meskipun Hotel Singgasana sudah melakukan program program pelatihan tersebut tetapi di Hotel Singgasana masih terjadi kendala dalam upaya meningkatkan kinerja karyawannya seperti pemberian *reward* berupa jenjang karier yang terlalu lama serta pemberian *punishment* yang tidak jelas sehingga terkesan setengah setengah dalam memberikan hukuman kepada karyawan yang melanggar standart operasional perusahaan dan adanya program program pelatihan yang telah diberikan oleh pihak manajemen Hotel Singgasana tetapi masih banyak karyawan yang menyepelekan program pelatihan *standard operational procedure* yang telah ditetapkan, sehingga banyak tamu hotel yang *complain*, tentu hal ini dapat menghambat pihak manajemen Hotel Singgasana dalam upaya meningkatkan kinerja karyawannya.