

ABSTRAKSI

Berbicara mengenai dunia perhotelan, hal ini selalu dikaitkan dengan pelayanan tentang kerapian dan kebersihan. Saat menginap tamu hotel pasti memerlukan kenyamanan dan pelayanan yang sangat diharapkan untuk memunculkan kesan positif. Inilah mengapa bagian *house keeping* di hotel atau akomodasi lain sangat penting. Bagian *house keeping* adalah bagian yang bertanggung jawab atas pelayanan kebersihan dan kerapian kamar di hotel. *Housekeeping* memberikan pelayanan terhadap kelancaran, kesiapan dan pemeliharaan kamar tau, public area, restaurant, meeting room, laundry, sarana olahraga dan fasilitas lainnya. *House keeping* juga sangat peduli pada kenyamanan tamu dengan cara memperhatikan hal-hal yang detail dan menindaklanjuti segala perbaikan-perbaikan yang diperlukan. Untuk memberikan fasilitas tamu di hotel tidak hanya memperhatikan fasilitas nya saja, melainkan kualitas pelayanan dalam memberikan dan melayani tamu di hotel. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengambil judul “ ***Penilaian Kinerja karyawan house keeeping di hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya***”. Tujuan dan manfaat dari penelitian ini adalah guna untuk menambah pengetahuan tentang bagaimana proses penilaian kinerja *housekeeping* yang dikatakan baik dan bagaimana kinerja *housekeeping* yang dikatakan kurang, dan bagaimana upaya-upaya yang dilakukan oleh manajemen agar dapat memperbaiki kinerja *housekeeping* yang kurang optimal dan bagaimana pula untuk meningkatkan kinerja *housekeeping* agar lebih termotivasi untuk menambah kualitas kerja mereka khususnya saat memberikan pelayanan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian yang sifatnya deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran dan memberikan penjelasan mengenai kenyataan dalam situasi tempat yang dijadikan objek penelitian secara jelas dan lengkap dengan metode pengumpulan data berupa wawancara, observasi partisipan, dan penggunaan bahan dokumen.

Dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti diperoleh hasil bahwa dari penilaian kinerja yang dilakukan oleh pihak HRD Departement dan pihak *Housekeeping Departement* terdapat dua macam upaya yang diberikan dari pihak Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya yaitu sebagai solusi atas hasil dari penilaian kinerja yang diberikan kepada karyawan, yang pertama ialah memberikan kompensasi berupa bonus, promosi kenaikan jabatan, reward, hal ini diberikan kepada kinerja karyawan yang baik dan yang kedua ialah memberikan training setiap harinya kepada karyawan yang memiliki hasil penilaian kinerja yang kurang memuaskan training tersebut di sebut dalam *fiveteen minutes training today* selain itu menempel informasi tentang SOP pelayanan di area kerja.