

M. Rizqi El Nino P., 2020, *Peran Supervisor terhadap Kinerja dan Performance Karyawan Studi Kasus pada Concierge Sheraton Surabaya Hotel & Towers*. Tugas Akhir di bawah bimbingan Nur Emma Suriani, S.SOS., M.Si. Program Studi D3 Manajemen Perhotelan, Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga.

ABSTRAK

Dalam industri perhotelan terdapat departemen-departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. Salah satu departemen yang ada di hotel adalah *Front Office Department*. *Front Office* department memiliki seksi yang dinamakan *Concierge*. *Concierge* memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menyambut dan melayani tamu di bagian depan hotel, membawakan barang bawaan tamu yang sedang *check in* atau *check out* hotel, serta menjaga kebersihan area *lobby* hotel. Demi terciptanya suasana yang kondusif saat bekerja, dibutuhkan seorang *Supervisor*. *Supervisor* memiliki tugas untuk mengawasi segala sesuatu pekerjaan yang ada di lapangan. Salah satu tugas *Supervisor* di *Concierge* adalah meningkatkan kinerja karyawan dan memastikan bahwa karyawan bekerja sesuai dengan SOP *Concierge*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana cara *Supervisor* untuk meningkatkan kinerja dan *performance* karyawan, dan cara *Supervisor* dalam menangani karyawan yang tidak disiplin dan melakukan pekerjaan tidak sesuai SOP *Concierge* Sheraton Surabaya Hotel & Towers. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian kualitatif yang menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, serta dokumentasi yang kemudian dianalisa dan dibandingkan dengan teori-teori yang diperoleh, setelah itu memberikan kesimpulan dan saran dari sudut pandang penulis untuk memberikan hasil penelitian berdasarkan pembahasan yang telah ditulis. Hasil yang didapat oleh penulis yaitu untuk mengetahui bagaimana peran seorang *Supervisor* dalam meningkatkan kinerja dan *performance* karyawan serta strategi *Supervisor* dalam menangani karyawan yang tidak disiplin dan melakukan pekerjaan tidak sesuai SOP *Concierge* Sheraton Surabaya Hotel & Towers.

Kata kunci: *Supervisor*, *Front Office Department*, *Concierge*, Kinerja, *Performance*, SOP, Sheraton Surabaya Hotel & Towers.