

ABSTRAK

Danayanti. 2016. Kinerja *Floor Supervisor* Dalam Meminimalisir Keluhan Tamu Di Hotel Copthorne Orchid Penang Malaysia. Tugas Akhir, Konsentrasi Perhotelan, Jurusan DIII Pariwisata, Fakultas Sastra Dan Budaya, Universitas Negeri Gorontalo.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja *floor supervisor* dalam meminimalisir keluhan tamu di Hotel Copthorne Orchid Penang Malaysia. Banyaknya tamu yang menginap di Hotel Copthorne Orchid Penang namun banyak pula yang memberikan keluhan terhadap kamar hotel.

Hasil penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara terbuka dan dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja *floor supervisor* belum optimal dalam operasional kamar dan menyarankan beberapa hal yang mempengaruhi terhadap kinerja *floor supervisor* yaitu perlu adanya bentuk perhatian dari pihak manajemen dengan memberikan penghargaan bagi *floor supervisor* dan *room attendant*, menambahkan tenaga kerja dan melaksanakan pelatihan secara rutin 3 bulan sekali khususnya *room section*.

Kata kunci : Kinerja, *Floor Supervisor*, Keluhan.

ABSTRACT

Danayanti. 2016. The performance Floor Supervisor In Minimize complaints of Hotel Copthorne Orchid Penang Malaysia. The Final Task, The Concentration Of Hospitality, Department Of DIII Tourism, Faculty Of Literature And Culture, The State University Of Indonesia.

This research aims to find out how the performance floor supervisor in minimize complaints of Hotel Copthorne Orchid Penang Malaysia. The large number of guests staying at the Copthorne Orchid Hotel Penang but many also provide the complaint against hotel room.

The results of this research using qualitative methods and techniques of data collection in the form of observation, interviews and documents. The results showed that the performance of the floor supervisor has not been optimal in the operations room and suggested a few things affect on performance floor supervisor that is need for the attention of the management form by giving the award to floor supervisor and room attendant, add labor and implement training regularly 3 months especially room section.

Keywords: Performance, Floor supervisors, complaints.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

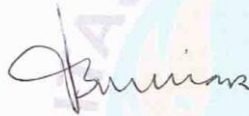
Tugas Akhir yang berjudul "Kinerja *Floor Supervisor* Dalam Meminimalisir Keluhan Tamu Di Kamar Hotel Copthorne Orchid Penang Malaysia".

Oleh Danayanti

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing I

Pembimbing II



Asminar Mokodongan, SE., MM.Par

NIP. 19770828 200501 2 004



Meilinda L. Modjo., MM.Par

NIP. 19760530 200112 2 001

Mengetahui :

Ketua Jurusan Pariwisata



Krishna Anugrah, MM., M.Par

NIP. 19761118 200604 1 001

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir berjudul “Kinerja *Floor Supervisor* Dalam Meminimalisir Keluhan Tamu Di Kamar Hotel Copthorne Orchid Penang, Malaysia”.

Oleh Danayanti

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Hari/Tanggal :

Waktu :

Penguji :

Tanda Tangan

1. Krishna Anugrah, MM.,M.Par

NIP: 19761118 200604 1 001

1. (.....)

2. Asminar Mokodongan, SE.,MM.Par

NIP: 19770828 200501 2 004

2. (.....)

3. Meilinda L. Modjo MM. Par

NIP: 19760530 200112 2 001

3. (.....)

Gorontalo,2016

Mengetahui
Dekan Fakultas Sastra dan Budaya
Universitas Negeri Gorontalo

Dr. H. Harto S.Malik, M.Hum

NIP : 19661004 199303 1 010