# ABSTRAK

Arofatus Syifa'iyah, *Pelaksanaan Pengawasan Kinerja Sumber Daya Manusia Devisi Front Desk Agent PT. Sofyan Inn Grand Kalimas Syari'ah Surabaya.*

PT. Sofyan Inn Grand Kalimas Hotel Syari'ah Surabaya merupakan salah satu hotel yang pertama kali berdiri dengan prinsip-prinsip syari'ah yang seiring perkembangan era globalisasi mendorongnya untuk bergabung dengan perusahaan jasa dibidang yang sama agar pengelolaan manajemen lebih baik dan teratur. *Receptionist* merupakan karyawan yang bekerja di bagian kantor depan dengan tiga tipe pekerjaan; *information, operation,* dan *cashier*, yang tidak hanya dibekali dengan berbagai *training,* tetapi juga perlu diawasi dan dikendalikan. Menjalankan pekerjaan "*guest contact"* langsung dengan tamu hotel yang memiliki berbagai karakter membutuhkan ekstra kesabaran agar tamu tidak merasa kecewa atau bahkan tidak akan kembali menggunakan jasa yang sama. Menghadapi persaingan bisnis yang begitu ketat, pihak hotel hendaknya memiliki sistem pengawasan dan pengendalian kinerja karyawan yang efektif. Hal demikian ini, apabila dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan standar operasional perusahaan akan dapat meningkatkan *income* perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Pelaksanaan Pengawasan Kinerja SDM Devisi *Front Desk Agent* PT Sofyan Inn Grand Kalimas Hotel Syariah Surabaya. Data kualitatif diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis Data dilakukan ketika dan setelah data terkumpul dengan menggunakan metode *grounded theory*, yakni transkrip hasil wawancara, *coding*, kategorisasi, penyajian data, dan analisa.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengawasan intern dan ekstern yang didukung oleh beberapa sarana pra sarana yang berupa kamera CCTV, pengontrolan kinerja dengan SOP, pengontrolan administrasi dengan sistem informasi manajamen (MISS). Namun, penerapan pengawasan tersebut dirasa kurang maksimal. Pasalnya, masih terdapat karyawan yang kurang teliti dalam bekerja sehingga mengakibatkan *customer* komplain atas kekecewaan yang dialaminya. Terdapat karyawan yang sering terlambat hadir pada jam kerja. Hal demikian ini yang berpotensi menghambat proses pencapaian tujuan perusahaan. Oleh karena itu, perlunya menindaklanjuti pelaksanaan pengawasan kinerja karyawan dengan penuh ketelitian


Kata Kunci: *Pengawasan.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id