

**Penerapan *Key Performance Indicator* (KPI) untuk
Meningkatkan Kinerja *Front Office* di My Dormy Hostel**

PROBLEM SOLVING

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai

Derajat Sarjana Manajemen



Oleh:

Nessa Zahra Ibtisam

202110160311360

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

PROBLEM SOLVING

**PENERAPAN KEY PERFORMANCE INDICATOR (KPI) UNTUK
MENINGKATKAN KINERJA FRONT OFFICE MY DORMY HOSTEL**



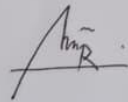
Oleh:
Nessa Zahra Ibtisam
202110160311360

Malang, 23 Oktober 2025

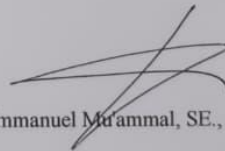
Telah disetujui oleh:

Pembimbing 1

Pembimbing 2



R. Iqbal Robbie, Dr., MM



Immanuel M'ammal, SE., MM

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENERAPAN KEY PERFORMANCE INDICATOR (KPI) UNTUK MENINGKATKAN KINERJA FRONT OFFICE DI MY DORMY HOSTEL UMM

Oleh :

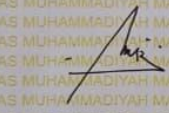
Nessa Zahra Ibtisam


202110160311360

Diterima dan disetujui
pada tanggal 25 Oktober 2025

Pembimbing I,

Pembimbing II,

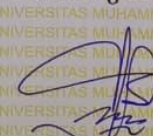

Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M.


Immanuel Mu'ammal, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,


M. Sri Wahyuni, S., S.E., M.E., Ph.D.


Dr. Nurul Asfiah, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENERAPAN KEY PERFORMANCE INDICATOR (KPI) UNTUK MENINGKATKAN KINERJA FRONT OFFICE DI MY DORMY HOSTEL UMM

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Nessa Zahra Ibtisam

NIM : 202110160311360

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 25 Oktober 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M.

Pembimbing II : Immanuel Mu'ammal, S.E., M.M.

Penguji I : Dr. Rizki Febriani, S.E., M.M.

Penguji II : Eka Kadharpa Utama Dewayani, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



M. Sri Wandi S., S.E., M.E., Ph.D.

Ketua Program Studi,

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

1.

2.

3.

4.

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nessa Zahra Ibtisam
NIM : 202110160311360
Program Studi : Manajemen
Email : nessazahra32@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (plagiarism) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, serta tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan / sumber acuan, dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka, sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpanan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 23 Oktober 2025

Yang membuat pernyataan,



Nessa Zahra Ibtisam

PENERAPAN *KEY PERFORMANCE INDICATOR* (KPI) UNTUK MENINGKATKAN KINERJA FRONT OFFICE DI MY DORMY HOSTEL

Nessa Zahra Ibtisam

Departemen Manajemen, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia

e-mail: nessazahra32@gmail.com

ABSTRAK

Studi ini meneliti pentingnya penerapan Key Performance Indicators (KPI) untuk meningkatkan efisiensi operasional *front office* di My Dormy Hostel. Pengukuran kinerja yang efektif sangat penting dalam industri perhotelan, di mana kepuasan pelanggan sangat bergantung pada responsivitas staf dan kualitas layanan. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan triangulasi data yang menggabungkan wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Penelitian ini mengevaluasi efektivitas KPI dalam menyelaraskan kinerja karyawan dengan tujuan organisasi. Temuan mengungkapkan bahwa KPI secara signifikan meningkatkan kinerja *front office* dengan menyediakan target yang dapat diukur, memungkinkan evaluasi objektif selama penilaian triwulanan, dan memfasilitasi umpan balik yang ditargetkan dari manajemen. Karyawan melaporkan kejelasan yang lebih besar dalam ekspektasi, yang mengarah pada peningkatan prioritas tugas dan penyampaian layanan. Namun, tantangan termasuk ambiguitas dalam formulasi indikator dan inkonsistensi sesekali dalam pengumpulan data, yang menekankan perlunya pedoman standar dan pelatihan staf. Studi ini menyimpulkan bahwa KPI terstruktur sangat penting dalam mendorong kinerja tetapi memerlukan tinjauan berkala untuk menjaga relevansinya. Metode triangulasi memvalidasi temuan ini, menyoroti baik manfaat sistem maupun area untuk perbaikan. Rekomendasi termasuk audit KPI reguler dan program pelatihan untuk memastikan konsistensi. Penelitian ini memberikan wawasan praktis bagi hostel skala kecil yang mencari cara untuk mengoptimalkan operasi melalui metrik kinerja.

Kata kunci: manajemen *front office*, kinerja karyawan, KPI.

THE IMPLEMENTATION OF KEY PERFORMANCE INDICATORS (KPIs) TO IMPROVE FRONT OFFICE PERFORMANCE AT MY DORMY HOSTEL

Nessa Zahra Ibtisam

Department of Management, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia

e-mail: nessazahra32@gmail.com

ABSTRACT

This study examines the importance of implementing Key Performance Indicators (KPI) to enhance the efficiency of front office operations at My Dormy Hostel. Effective performance measurement is critical in the hospitality industry, where customer satisfaction heavily relies on staff responsiveness and service quality. Using a qualitative approach with data triangulation that are combining interviews, observation, and document analysis. This research evaluates the effectiveness of KPIs in aligning employee performance with organizational goals. The findings reveal that KPIs significantly improved front office performance by providing measurable targets, enabling objective evaluations during quarterly assessments, and facilitating targeted feedback from management. Employees reported greater clarity in expectations, leading to improved task prioritization and service delivery. However, challenges included ambiguity in indicator formulation and occasional inconsistencies in data collection, underscoring the need for standardized guidelines and staff training. The study concludes that structured KPIs are instrumental in driving performance but require periodic review to maintain relevance. The triangulation method validated these findings, highlighting both the system's benefits and areas for refinement. Recommendations include regular KPI audits and training programs to ensure consistency. This research contributes practical insights for small-scale hostels seeking to optimize operations through performance metrics.

Keywords: *front office management, employee performance, KPI.*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penerapan *Key Performance Indicator (KPI)* untuk Meningkatkan Kinerja *Front Office* di My Dormy Hostel” dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang.

Proses penyusunan skripsi ini dipenuhi oleh berbagai dinamika, tantangan, serta pembelajaran yang sangat bermakna. Penulis menyadari bahwa pencapaian ini tidak terpisahkan dari doa, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis bermaksud menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Nazaruddin Malik, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Nurul Asfiah M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
4. R. Iqbal Robbie, Dr., MM., dan Immanuel Mu'ammal, SE., MM., selaku Dosen Pembimbing I dan II yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi dengan penuh kesabaran dan dedikasi dalam penyusunan skripsi ini.
5. Novi Puji Lestari, SE., MM., selaku dosen wali Manajemen G angkatan 2021 yang telah memberikan banyak ilmu dan masukan kepada penulis.
6. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang, yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang sangat berarti selama masa studi.

7. Seluruh pihak dari My Dormy Hostel yang telah memberikan arahan, membantu penulis berproses, memberi wawasan terkait dunia kerja, dan bantuan serta informasi selama proses penelitian.
8. Teristimewa untuk kedua orang tua tercinta, Ivan Agustianto Prihadi dan Istikhanna, beserta seluruh keluarga besar. Terima kasih yang tak terhingga atas cinta tanpa syarat, doa yang tak pernah putus, serta keyakinan yang begitu besar terhadap setiap pilihan dan mimpi-mimpi penulis.
9. Teman baik penulis sejak SMA, Tsalatsa dan Mila, atas segala memori baik dan tawa yang tak terlupakan. Meski kita terpisahkan oleh jarak, kehadiran dan dukungan kalian selalu terasa dekat di hati. Terima kasih atas semangat, doa, dan perhatian yang senantiasa menguatkan penulis dalam menyelesaikan proses ini.
10. Hafid, Yazid, Ahmad, Anis, Rachel, Berlian, Tiara, Salsa, Khalisa, Merisa, Aldisa, Clarissa, Melinda, Farah, dan Diva yang telah menjadi salah satu bagian terbaik penulis selama kuliah. Terima kasih sudah selalu memberikan semangat, mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah, dan selalu ada untuk penulis, baik dalam suka maupun duka. Meski waktu dan mimpi memisahkan, doa baik dari penulis selalu menyertai.

Malang, 20 Oktober 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penulisan	5
D. Manfaat Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori.....	6
2.1 Manajemen <i>Front Office</i>	6
2.1 Kinerja Karyawan.....	7
2.2 Key Performance Indicator (KPI).....	10
2.3 Hubungan KPI dengan Kinerja	14
B. Penelitian Terdahulu	15
C. Kerangka Pikir.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Jenis Penelitian	19
B. Tahapan Penelitian	19

C. Fokus Penelitian.....	23
D. Tempat dan Waktu Penelitian	24
E. Subyek Penelitian	24
F. Metode Pengumpulan Data	25
G. Metode Analisis Data.....	26
H. Uji Keabsahan Data	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	29
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	33
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
A. Kesimpulan	52
B. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN.....	57



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Perkembangan Hotel Jawa Timur	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 2.2 Kerangka Pikir	17
Tabel 3.1 Tahapan Penelitian.....	22
Tabel 3.2 Subyek Penelitian	25
Tabel 4.1 Struktur Organisasi My Dormy Hostel.....	31



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rumus Menghitung KPI.....	13
Gambar 4.1 My Dormy Hostel UMM.....	29
Gambar 4.2 Contoh KPI di Front Office My Dormy Hostel.....	47



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Wawancara.....	57
Lampiran 2. Dokumentasi	78



DAFTAR PUSTAKA

1. Marr B, Schiuma G, Neely A. Intellectual Capital – Defining Key Performance Indicators for Organizational Knowledge Assets. *Bus Process Manag J.* 2004 Oct 1;10(5):551–69.
2. Parmenter D. *Key Performance Indicator Developing, Implementing, and Using Winning KPIs.* Second Edition. John Wiley & Sons, Inc. 2010. 295 p.
3. Neely A, Adams C, Kennerley M. *The Performance Prism: The Scorecard for Measuring and Managing Business Success.* First Edit. Pearson Education Limited. London: Pearson Education Limited; 2002.
4. Kaplan RS, Norton DP. *The Balanced Scorecard: Translating Strategy Into Action.* Harvard Business Press; 1996. 322 p.
5. Novita E, Setyawan A, Sudhartio L. The Role Of Employee Involvement In The Influence Of Work Environment Comfort, Communication And Time Management On Employee Performance. 2024;13:132–42.
6. Schneider B, Barbera KM, Schneider B, Barbera KM. Introduction: The Oxford Handbook of Organizational Climate and Culture. *Oxford Handb Organ Clim Cult.* 2014;(October):1–19.
7. Walker JR, Walker JT. *Introduction to Hospitality Management [Internet]. Sustainability (Switzerland).* London: Pearson Education Limited; 2014. Available from:
http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
8. Kwortnik RJ, Thompson GM. Unifying service marketing and operations with service experience management. *J Serv Res.* 2009;11(4):389–406.
9. Brotherton B. *The International Hospitality Industry: Structure, Characteristics, and Issues.* First Edit. Butterworth-Heinemann. Oxford: Butterworth-Heinemann; 2003.
10. Halim V, Rahayu P, Ulumuddin I. The Impact of Leadership Training on Employee Performance in the Hospitality Industry. *UNCLLE.* 2022;2(1):570–7.
11. Kahn WA. Psychological Condition Of Personal Engagement and Disengagement at work. *Acad Manag J.* 1990;33(14):692–724.
12. Gary Dessler. *Human Resource Management by Gary Dessler 15th-ed [Internet].* Fifteenth. Florida: Pearson; 2005. Available from:
<http://www.pearsonmylabandmastering.com>
13. Abdullah MM. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan [Internet].* Hakim BR, editor. Aswaja Pressindo. Yogyakarta: Aswaja Pressindo; 2014. 228 p. Available from: www.aswajapressindo.co.id
14. James, Ivancevich JM, Konopaske R. *Organizational Behavior & Management.* Tenth Edit. Vol. 1221, Structure, Processes, Fourteenth Edition (International Edition). New York: McGraw-Hill Irwin; 2012. 676 p.
15. Sanaba HF, Andriyan Y, Munzir M. Analisis Faktor-faktor yang

- mempengaruhi Kinerja Karyawan: Kompensasi, Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja. *Financ Account Indones Res.* 2022;2(2):83–96.
16. Robbins SP, Judge TA. *Organizational Behavior*. Fifteenth. Pearson Education Limited. United States of America: Pearson Education Limited; 2013.
 17. Widyaningrum ME. *Evaluasi Kinerja SDM*. Rachman MM, editor. Sidoarjo; 2020.
 18. Ali BJ, Gardi B, Othman BJ, Ahmed SA, Ismael B, Hamza PA, et al. *Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality*. *Int J Eng Bus Manag.* 2021;5(3):14–28.
 19. Deery MA, Shaw RN. *Journal of Hospitality & Tourism Research*. *J Hosp Tour Res.* 1999;23(4):387–400.
 20. Khoirunnisaa A, Angela FP. *The Influence Of KPI (Key Performance Indicator) Assessment And Organizational Culture On Employee Performance PT . Tongwei Indonesia Pengaruh Penilaian KPI (Key Performance Indicator) Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT . Tongwei Indo.* 2024;5(2):5642–51.
 21. Creswell JW. *Qualitative, Quantitative, and Mixed-Methods Research*. Third Edit. SAGE Publications. Singapore; 2009.
 22. Braun V, Clarke V. *Reflecting on reflexive thematic analysis*. *Qual Res Sport Exerc Heal* [Internet]. 2019;11(4):589–97. Available from: <https://doi.org/10.1080/2159676X.2019.1628806>
 23. U. F. *An Introduction To Qualitative Fourth Edition*. SAGE Publ [Internet]. 2009;47–74. Available from: https://elearning.shisu.edu.cn/pluginfile.php/35310/mod_resource/content/2/Research-Intro-Flick.pdf
 24. Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. 2020.
 25. Purwaningrum H, Syamsu MN. *Hospitality Industry*. Vol. 25, Insan Cendekia Mandiri. 2021. 44–54 p.
 26. Maulana SF, Sutarsa M. *Analysis of Front Office Management Information System at RYD Family Hotel Cikoneng*. *J Bus Manag Econ Dev* [Internet]. 2025 May 5;3(02):583–94. Available from: <https://risetpress.com/index.php/jbmed/article/view/1508>
 27. Zainal NSB, Wider W, Lajuma S, Ahmad Khadri MWAB, Taib NM, Joseph A. *Employee Retention in the Service Industry in Malaysia*. *Front Sociol.* 2022 Jul 8;7.
 28. Jamali H, Ibrahim I, Horas E, Haeruddin H. *the Role of Motivation and Organizational Culture on Employee Performance*. *J Penelit Ilmu Manaj* [Internet]. 2024;9(2):208–32. Available from: <https://jurnalekonomi.unisla.ac.id/index.php/jpim/article/view/2105>
 29. Natasya NS, Awaluddin R. *The Effect of Quality of Work Life, Organizational Culture and Job Satisfaction on Employee Engagement*. *Bina Bangsa Int J Bus Manag.* 2021;1(2):158–65.
 30. Ram M, McCarthy I, Green A, Scully J. *Towards a more inclusive human resource community: Engaging ethnic minority microbusinesses in human resource development programmes targeted at more productive methods of*

- operating. *Hum Resour Manag J.* 2022;32(3):540–54.
31. Soesanto J, Kempa S. Analisis Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Di PT. X. *Agora.* 2016;4(1):387–95.
 32. Neely A, Adams C, Kennerley M. The Performance Prism: The Scorecard for Measuring and Managing Business Success. *Cranf Sch Manag.* 2002;(January 2002):159–60.
 33. Kusnadi E, Wulandari A, Sarwo Edy ; Ekombis Review-Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis The Effect Of Charismatic Leadership And Motivation On Employee Performance Mediated By Work Discipline At PT. Payung Indonesia Kuat. *Ekombis Rev J Ilm Ekon dan Bisnis [Internet].* 2024;12(3):2539–48. Available from: <https://jurnal.unived.ac.id/index.php/er/indexDOI:https://doi.org/10.37676/ekombis.v12i3>
 34. Nelson A, Agustina E. Penerapan Key Performance Indicators dalam. *J Pengabd Kpd Masy Nusant.* 2025;6(1):66–76.
 35. Fajrin A, Sidiq I, Kamar K, Purwanto A. Analisis Implementasi Key Performance Indicators (KPI) dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan; Studi Literatur Review. 2025;2(2):40–8. Available from: <http://www.journal-profesor.org>
 36. Wibawa IWS, Astiti NPY, JS Dwinata IP, Andika IPNRA. Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat UPAYA PENINGKATAN KESADARAN KARYAWAN PADA TIM MARKETING MENGGUNAKAN KPI PADA PT. HEROINTI NUSA CABANG KARTINI. 2023;2(2):857–62.



Lembaga Informasi dan Publikasi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang
Tanda Terima Cek Plagiasi

Tanggal : 28/6/2025

Kode : 2707221964

Nama : Nessa Zahra Ibtisam

NIM : 202110160311360

Prodi : Manajemen

Judul Penelitian : Penerapan Key Performance Indicator (KPI) untuk Meningkatkan Kinerja Front Office di My Dornyy Hostel

Persentase Plagiasi : 3%

Keterangan : **LULUS**

Kepala LIP



Rinaldy Achmad Roberth Fathoni, S.AB., M.M