

ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM PENILAIAN KINERJA KARYAWAN UNTUK MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS KERJA PADA HOTEL BEST WESTERN PLUS MAKASSAR BEACH

Gratiana Wiputri

Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Atma Jaya Makassar

Alamat e-mail : gratianawiputri23@gmail.com

ABSTRACT

The main goal of this thesis is to model a system of performance assessment of the Best Western Hotel employees in accordance with the assessment procedure that runs employee tasks and in accordance with each Department so that the employee productivity increases.

Keywords: *Employee Work Productivity, KPI, Performance Appraisal.*

1. PENDAHULUAN

Persaingan industri di era globalisasi sekarang ini semakin ketat sehingga memicu setiap perusahaan untuk mencapai setiap tujuan dan sasaran utama perusahaan agar perusahaan dapat bertahan di masa yang akan datang. Industri pariwisata yang berkembang pesat salah satu adalah perhotelan yang merupakan perusahaan jasa. Pembangunan perusahaan dibidang industri pariwisata semakin menjamur di Indonesia. Indonesia menjadi negara terbesar keempat di Asia Pasifik dalam pembangunan hotel per Juni 2015. Dalam periode tersebut total kamar yang dibangun mencapai sebanyak 554.532 unit dari 2.363 hotel [3]. Berdasarkan data PHRI (Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia) tahun 2017, pasokan kamar hotel di Makassar telah mencapai sekitar 16.000 unit dan bakal terus bertambah seiring penambahan empat hotel baru berklasifikasi bintang yang bakal beroperasi hingga 2018 mendatang. Pembangunan hotel yang meningkat menjadi pertanda semakin ketatnya persaingan diindustri perhotelan. Dalam menghadapi persaingan, perusahaan harus mampu menyediakan jasa yang berkualitas sehingga mampu menarik minat konsumen. Perusahaan juga harus lebih cermat dan tanggap dalam mengamati kebutuhan dan keinginan konsumen terhadap pelayanan jasa yang hotel berikan. Hal ini dimaksudkan agar seluruh barang atau jasa yang ditawarkan akan mendapat tempat yang baik di mata masyarakat selaku konsumen dan calon konsumen. Perusahaan jasa pada

dasarnya bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada para konsumen melalui pelayanan yang baik serta keramah-tamahan sehingga akan terjalin hubungan yang baik antara pihak penyedia jasa dan konsumen. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.

[5] Penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Front Office Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Di Hotel The Axana Padang” mengemukakan bahwa “Ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang diterima (*perceived service*)”. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi yaitu: kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Kepuasan pelanggan merupakan, “Suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut”. Lima indikator penentu kepuasan pelanggan yaitu tercapainya harapan/tujuan pelanggan datang ke hotel, terpenuhinya kebutuhan pelanggan, tercapainya keinginan pelanggan, adanya keinginan untuk memakai jasa itu kembali, dan adanya keinginan untuk merekomendasikan barang dan jasa hotel kepada orang lain. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan ini

memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi dengan kinerja. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan dengan layanan yang benar-benar mereka terima. Dengan demikian kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang pelanggan terima. Loyalitas pelanggan terhadap kualitas jasa tersebut dapat diukur dari terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pelanggan yang tampak dari sikap perilaku pelanggan terhadap suatu produk atau jasa. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan.

Hotel Best Western Plus Makassar Beach adalah perusahaan layanan jasa penginapan yang memiliki 162-unit kamar. Hotel Best Western memiliki 80 orang karyawan terdiri dari karyawan tetap berjumlah 80 orang karyawan tetap dan kontrak. Tingkat hunian hotel merupakan tolak ukur keberhasilan dari sebuah hotel. Penelitian yang berjudul “*Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Tingkat Hunian Hotel Di Kota Surakarta*” yang menyatakan bahwa tingkat hunian hotel berpengaruh terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Data hunian pada Januari hingga Juli 2018 yang diperoleh dari pihak *Front Office* hotel Best Western adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Tingkat Huniana Hotel Best Western Tahun 2018

Bulan	Jumlah Kamar	Jumlah Kamar Terjual	Tingkat hunian (%)
Januari	3.946	1.045	21
Februari	2.770	1.738	38
Maret	2.967	2.024	40
April	2.574	2.256	47
Mei	3.053	1.938	39
Juni	3.721	1.109	23
Juli	2.430	2.561	51

$\Sigma = 8$	$\Sigma = 21.461$	$\Sigma = 12.671$	$\Sigma = 1$
--------------	-------------------	-------------------	--------------

Sumber: (*Front Office* Hotel Best Western, 2018)

Pada Tabel 1, dapat diketahui total jumlah kamar pada bulan Januari hingga Juli 2018 yaitu 21.461 unit. Jumlah kamar terjual pada bulan Januari hingga Juli 2018 yaitu 12.671 unit. Tingkat hunian pada bulan Januari hingga Juli 2018 yaitu 1%. Dapat dilihat tingkat hunian setiap bulan mengalami turun naik. Tingkat hunian menurun pesat dinyatakan dalam bulan April ke bulan Mei hingga Juni dari 47% menjadi 23%. Penurunan tingkat hunian hotel perlu lebih diperhatikan lagi dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

[8] “Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus”. Bisnis perhotelan tidak hanya tergantung pada tingkat hunian, namun juga dipengaruhi oleh kegiatan-kegiatan *convention* dan *meeting* yang dilakukan oleh institusi lain yang berpengaruh terhadap tingkat penjualan kamar dalam bisnis perhotelan. Data beberapa perusahaan yang sering melaksanakan *event* di hotel Best Western tahun 2015 hingga 2018 adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Pelaksanaan Event Pada Hotel Best Western

Nama Perusahaan	Jumlah event
Airnav	1
Askindo	2
Aswata	3
Bank Mega	3
Bank BCA	1
Badan Pengelola keuangan	1
Silk Air	1
Kementrian Perdagangan	2
Maybank	1
Dinas Kesehatan	1
Kementrian Pendidikan dan Budaya	2
Fresh Halang Mandiri	1

UKI Paulus	3
(Badan Nasional Sertifikat Profesi) BNSP	1
Yayasan Bakti	1

Sumber: (Sales dan Marketing Hotel Best Western, 2018)

Pada Tabel 2, dapat dilihat beberapa perusahaan yang melaksanakan event di hotel Best Western. perusahaan yang kembali mengadakan pada tahun 2015 hingga 2018 terlihat lebih banyak daripada yang kembali mengadakan event. Penjualan kamar tersebut memicu timbulnya persaingan antar hotel. Salah satu penentu kepuasan pelanggan dapat dilihat dari ketertarikan pelanggan untuk datang kembali menggunakan layanan jasa yang telah di berikan sebelumnya.

Penilaian kinerja karyawan pada hotel Best Western dilakukan oleh *General Manager* (GM) sebagai atasan yang menilai bawahannya yaitu karyawan begitu pun dengan GM dinilai oleh atasannya yaitu pimpinan. Proses penilaiannya dimulai dengan menilai satu per satu karyawan dari setiap departemen pada saat proses bekerja berlangsung, sebelum menilai GM telah mencetak sebuah dokumen penilaian. Penilaian karyawan pada hotel Best Western dilakukan satu kali dalam setahun. Tujuan dari penilaian kinerja karyawan pada hotel BW adalah menilai kinerja. Elemen penilaian kinerja membutuhkan standarisasi yang menjadi tolak ukur dan patokan penilaian. Hotel Best Western telah menggunakan standar Daftar Pelaksanaan Penilaian Pekerjaan (DP3) untuk penilaian karyawannya tetapi belum adanya standar kinerja yang terukur dan tidak sesuai dengan kerja masing-masing karyawan sehingga menyebabkan penilaian kinerja menjadi tidak valid dan tidak *reliable* serta belum maksimal diterapkan diterapkan.

Penilaian yang dilakukan oleh GM merupakan penilaian subjektif dari hasil menduga-duga dan tidak berdasarkan data kuantitatif standar penilaian yang ada sehingga penilaian menjadi kurang objektif. Faktor penilaian objektif memfokuskan pada fakta yang bersifat nyata dan hasilnya dapat diukur misalnya kuantitas, kualitas, kehadiran dan sebagainya sedangkan faktor-faktor subjektif cenderung berupa opini seperti menyerupai sikap, kepribadian, penyesuaian diri dan sebagainya. Melalui

pertimbangan faktor-faktor tersebut maka dalam penilaian kinerja karyawan harus benar-benar objektif yaitu dengan mengukur kinerja karyawan yang sesungguhnya atau mengevaluasi perilaku yang mencerminkan keberhasilan pelaksanaan pekerjaan. Dalam standar DP3 setiap unsur memiliki aspek yang mencakup keseluruhan perilaku yang akan dinilai, tetapi pada penilaian subjektif ini GM tidak menggunakan landasan dan standar aspek serta data menyangkut pribadi kerja karyawan untuk setiap unsur yang menjadi patokan dalam penilaian. DP3 memang menjadi standar penilaian yang digunakan oleh hotel Best Western tapi tidak diterapkan dengan baik sehingga DP3 tidak memiliki pengaruh penuh terhadap penilaian yang dilakukan disebabkan pihak hotel BW salah satunya dikarenakan menilai tidak menerapkan seluruh unsur-unsur DP3 berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1979 yaitu kesetiaan, prestasi kerja, tanggung jawab, ketaatan, kejujuran, kerja sama, prakarsa, dan kepemimpinan sedangkan hotel BW menilai menggunakan unsur atau kriteria yang dianggap penting untuk dinilai yaitu Loyalitas, komunikasi, prestasi kerja, kedisiplinan, tanggung jawab, dan absensi.

Hasil penelitian Setiawan and Dewi 2014, menyatakan bahwa kinerja karyawan dapat diukur dari indikator: ketepatan penyelesaian tugas, kesesuaian jam kerja, tingkat kehadiran, dan kerjasama antar karyawan. Pernyataan diatas menyatakan bahwa tingkat absensi dan kehadiran berpengaruh terhadap kedisiplinan dan kinerja karyawan.

Tabel 3. Tingkat absensi karyawan hotel Best Western

No	Bulan (2016)	Persentase (%)
1	Juni	3,30
2	Juli	3,93
3	Agustus	4,69
4	September	2,68
5	Oktober	4,69
6	November	2,53
Rata-rata		3.64

Sumber : (HRD hotel Best Western, 2016)

Pada Tabel 3, tingkat absensi pada hotel Best Western memiliki rata-rata 3.64%. Berdasarkan data yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa rata-rata absensi pada

bulan Juni hingga November 2016, mengalami kenaikan yang berarti banyak karyawan yang tingkat kehadirannya menurun. Masalah absensi yang meningkat disebabkan oleh semangat kerja karyawan yang menurun. Absensi yang baik dapat menjadi indikator untuk tingkat produktivitas kerja sehingga akan membawa dampak positif terhadap kinerja karyawan. Penilaian kinerja karyawan pada wisma Swiss Bellin dan hotel Best Western rata-rata mengalami penurunan. Penurunan ini menandakan bahwa kinerja karyawan di hotel Best Western menjadi rendah sehingga produktivitas kerja juga menurun. Terjadi penurunan persentase penilaian yang sangat drastis pada tahun 2015 yaitu 40%.

Produktivitas kerja merupakan suatu kondisi dimana karyawan suatu perusahaan dapat bekerja secara maksimal sehingga hasil produksi yang dicapai dapat sesuai dengan apa yang direncanakan. Peningkatan produktivitas perusahaan dilakukan dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Produktivitas adalah ukuran yang menunjukkan pertimbangan antara input dan output yang dikeluarkan [9]. Produktivitas kerja bagi perusahaan sangat penting sebagai alat ukur keberhasilan dalam menjalankan usaha. Produktivitas yang rendah merupakan pencerminan dari perusahaan yang memboroskan sumber daya yang dimiliki, ini berarti bahwa pada akhirnya perusahaan atau industri tersebut kehilangan daya saing, dengan demikian akan mengurangi skala aktivitas usahanya. Salah satu upaya peningkatan produktivitas sumber daya manusia adalah dengan melakukan penilaian terhadap maksimal atau tidaknya kinerja seorang karyawan terhadap organisasi melalui sistem penilaian kinerja karyawan. Kesuksesan seorang karyawan dalam bekerja akan dapat diketahui apabila perusahaan menerapkan sistem penilaian kinerja [1] oleh karena itu, kinerja karyawan harus diukur untuk memaksimalkan tujuan perusahaan. Kinerja yang memuaskan dari karyawan tidak terjadi dengan sendirinya dan secara instan namun dibutuhkan evaluasi secara berkelanjutan. [6] kinerja yang baik dapat dilihat dari kualitas dan kuantitas hasil kerja yang dapat diselesaikan oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Kinerja karyawan erat

kaitannya dengan penilaian kinerja. Kinerja merupakan hasil prestasi atau tingkat keberhasilan seseorang selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan pihak organisasi. Penilaian kinerja diperlukan untuk mengetahui hasil atau tingkat keberhasilan karyawan. Penilaian kinerja adalah prosedur untuk mengevaluasi bagaimana setiap individu melakukan dan bagaimana individu dapat meningkatkan kinerjanya dan berkontribusi terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan. Nilai penting dari penilaian kinerja adalah menyangkut penentuan tingkat kontribusi individu atau kinerja yang diekspresikan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Sebaiknya dilakukan penilaian kinerja dengan sistem penilaian kinerja karyawan agar setiap karyawan menghasilkan kinerjanya yang sejalan dengan kinerja yang diharapkan oleh organisasi atau perusahaan

Pada proses penilaian kinerja karyawan hotel Best Western terjadi permasalahan yang telah diuraikan. Permasalahan yang dihadapi oleh hotel Best Western telah menjadi landasan dasar peneliti untuk merancang sistem penilaian kinerja karyawan dengan mengukur kinerja karyawan sesuai dengan prosedur serta sesuai dengan tugas kerja karyawan dan meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis SMART, dan metode analisis PIECES. Dalam penelitian ini peneliti akan memodelkan serta menganalisa proses penilaian kinerja dan kinerja karyawan saat ini pada hotel Best Western. Peneliti menerapkan sistem penilaian kinerja karyawan usulan dalam meningkatkan kinerja karyawan untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan pada hotel Best Western.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Hotel Best Western Plus Makassar Beach

Hotel Best Western Plus Makassar Beach merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan yang didirikan pada tahun 2013 dan termasuk kategori hotel berbintang empat. Hotel Best Western

berlokasikan di jalan Boto lempangan no.67 Makassar, Sulawesi Selatan. Memiliki 162 kamar dan suite standar sempurna, Hotel Best Western menawarkan tiga jenis kamar untuk mengakomodasi kebutuhan *customer* yaitu, *Superior*, *Deluxe*, dan *Suite*. Hotel ini dimiliki oleh tiga orang yang berbasis *House Rule* (asas kekeluargaan) dimana salah satu pendiri sekaligus pemilik yang berdomisili di Makassar adalah pengusaha bernama Bapak Roy Tansil [4].

2.2. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan konsep yang abstrak dan sukar dipahami, karena kualitas pelayanan memiliki karakteristik tidak berwujud, bervariasi, tidak tahan lama, serta produksi dan konsumsi jasa terjadi secara bersamaan [10]. Jadi kualitas pelayanan merupakan pemenuhan kebutuhan konsumen dalam memberikan produk atau jasa yang sesuai dan ditawarkan oleh suatu perusahaan.

2.3. Kinerja Karyawan

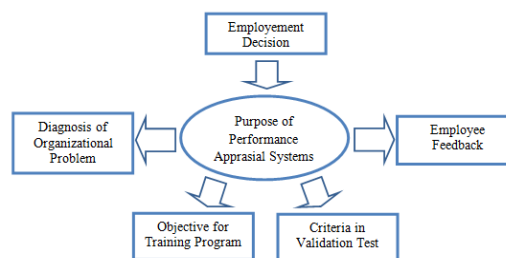
[7] "Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan."

2.4. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja merupakan suatu proses yang terdiri dari:

1. Pengukuran, merupakan inti dari proses penilaian kinerja. Pada proses ini pihak manajemen menentukan kinerja karyawan bagaimana yang termasuk baik dan buruk.
2. Manajemen, proses ini merupakan tindak lanjut dari hasil penilaian kinerja. Pihak manajemen harus berorientasi ke masa depan untuk meningkatkan potensi karyawan di organisasi yang bersangkutan.

Tujuan dari sistem penilaian kinerja dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Tujuan Sistem Penilaian Kinerja Karyawan [2].

2.5. Produktivitas Kerja

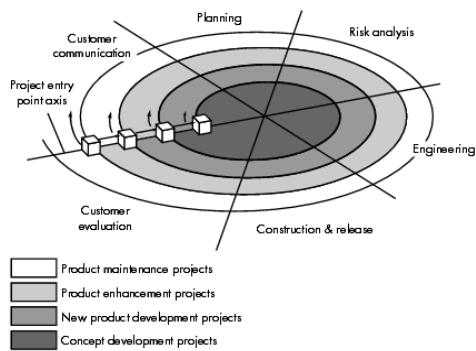
Produktivitas merupakan sikap dan perilaku tenaga kerja dalam perusahaan terhadap peraturan-peraturan dan standar-standar yang telah ditentukan oleh perusahaan yang telah diwujudkan baik dalam bentuk tingkah laku maupun perbuatan.

Faktor – faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja antara lain: kepemimpinan, kompensasi, pengawasan kerja, lingkungan kerja, pendidikan dan pelatihan, disiplin kerja, fasilitas kerja, absensi kerja, beban kerja, tingkat perputaran karyawan, proses seleksi.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah penelitian studi kasus. Peneliti menggunakan penelitian studi kasus karena pada penelitian ini peneliti akan memodelkan dan menganalisa kemampuan kinerja kesatuan sosial dan yaitu karyawan untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan pada hotel Best Western dengan cara menerapkan sistem penilaian kinerja karyawan yang sesuai dengan kebutuhan hotel.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode spiral dan langkah –langkah nya sebagai berikut:



Gambar 2. Tahap metode pengembangan model spiral Pressman

1. Komunikasi Pelanggan

Pada tahap ini peneliti akan mewawancarai pimpinan, GM, HRD, dan 3 karyawan perwakilan setiap departemen dari hotel Best Western mengenai masalah yang terjadi dan mengetahui kebutuhan perusahaan yang dibutuhkan pada proses perancangan sistem penilaian kinerja karyawan. selanjutnya dilakukan penyebaran kuesioner mengenai faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan yang dibagikan ke 42 sampel (responden) yang mewakili setiap departemen dengan 6 orang karyawan.

2. Perencanaan

Pada tahap ini peneliti akan merencanakan proses pemodelan sistem penilaian kinerja Best Western dengan melakukan metode pengumpulan data melalui wawancara terhadap aspek menganalisa sistem yang efektif dari 11 karakteristik terhadap sistem penilaian kinerja karyawan hotel BW. Setelah dibandingkan kemudian peneliti memberikan sistem usulan sesuai dengan karakteristik sistem yang belum diterapkan pada sistem penilaian kinerja karyawan.

3. Analisis Resiko

Pada tahap ini peneliti akan meninjau dan melihat kendala dan resiko yang akan dihadapi dan mungkin terjadi dilihat dari segi sumber daya dalam penggunaan sistem, perangkat dan sistem yang digunakan untuk mengimplementasikan sistem yang akan dibuat dan biaya yang dibutuhkan dalam proses perancangan sistem penilaian kinerja karyawan pada hotel Best. Peneliti telah melakukan analisis kebutuhan non fungsional menggunakan metode analisis PIECES (*Performance, Information, Economics, Control, Efficiency, dan Service*). Pada aspek *Efficiency* sistem diharapkan dapat

mengurangi biaya dari segi waktu, tenaga kerja dan biaya.

4. Perencanaan

Pada tahap ini peneliti memodelkan perancangan sistem penilaian kinerja karyawan usulan melalui diagram konteks, diagram berjenjang, diagram arus data, kamus data dan diagram ER serta sesuai dengan analisis terhadap sistem.

5. Konstruksi Dan Rilis

Pada tahap ini perancangan pemodelan sistem usulan yang telah dirancang oleh peneliti akan di uji apakah sistem yang dianalisa dan dimodelkan telah memenuhi prosedur penilaian dan sesuai dengan keinginan hotel Best Western. Sistem akan dirilis jika sudah layak dan tidak ada kecacatan.

6. Evaluasi User

Pada tahap ini akan ada *Feed back* penilaian dari user. Hotel Best Western akan mengevaluasi dan menilai tampilan sistem dan fitur yang dimodelkan untuk sistem penilaian kinerja karyawan yang telah dibuat oleh peneliti.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

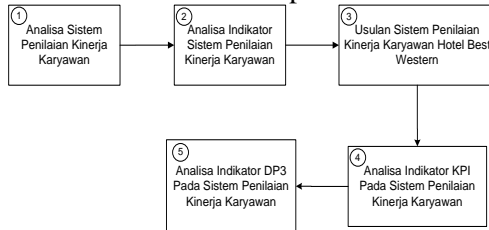
4.1 Komunikasi Pelanggan

4.1.1. Deskripsi Responden

Analisa data kualitatif menggunakan metode wawancara yang dilakukan peneliti dalam menganalisa dan merancang sistem penilaian kinerja karyawan pada hotel Best Western Plus Makassar Beach. Proses wawancara dilakukan dengan mewawancarai 15 narasumber pihak hotel yaitu pimpinan, *general manager* (GM), *Human Resource Department* (HRD), dan 12 karyawan yang mewakili setiap departemen. Analisa data kualitatif Proses metode pengumpulan data kuesioner disebarkan di setiap departemen dan diberikan kepada 6 karyawan yang mewakili setiap departemen yaitu 6 orang karyawan *Human Resource Department* (HRD), dan 6 orang karyawan departemen *Front Office*, 6 orang karyawan departemen *Marketing and Sales*, 6 orang karyawan departemen *Accounting*, 6 orang karyawan departemen *Engineering*, 6 orang karyawan departemen *Housekeeping*, dan 6 orang karyawan departemen *Food and Beverage*.

4.1.2. Analisa Kebutuhan

Bagan alur tahanan analisa kebutuhan sistem penilaian kinerja karyawan pada hotel Best Western pada Gambar 3.



Gambar 3. Bagan Alir

1. Analisa Sistem Penilaian Kinerja Karyawan

Pada tahap ini dilakukan analisa untuk membandingkan 2 sistem penilaian kinerja karyawan yaitu sistem penilaian kinerja karyawan berdasarkan teori Caruth & Humpreys yang terdiri dari 11 karakteristik yaitu *Formalization; Job Relatedness; Standards and measurements; validity; reliability; Open Communications; Trained appraisers; Ease of Use; Employee accessibility to result; review procedures; dan Appeal procedures*., dengan sistem penilaian kinerja karyawan pada hotel BW. Tujuan pada tahap ini adalah menganalisa perbandingan antara kedua sistem tersebut sehingga dapat diketahui sistem yang berjalan serta prosedur kerja sistem penilaian kinerja karyawan yang di terapkan pada hotel BW apakah sudah efektif berdasarkan teori Caruth & Humpreys.

2. Analisa Indikator Sistem Penilaian Kinerja Karyawan

Pada tahap ini dilakukan analisa indikator KPI yang akan diterapkan pada hotel BW yang telah diperoleh dari hasil wawancara terhadap General Manager. Sebelum menganalisa indikator KPI terlebih dahulu peneliti mengetahui deskripsi pekerjaan jabatan setiap departemen untuk menjadi dasar indikator KPI yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab karyawan setiap departemen hotel BW. Kemudian dilakukan analisa terhadap setiap indikator usulan KPI sesuai sistem yang telah diterapkan pada hotel BW. Tujuan pada tahap ini dilakukan adalah untuk mengetahui lebih lanjut kerja setiap departemen hotel serta menganalisa sistem yang telah membantu karyawan melaksanakan pekerjaannya berdasarkan setiap indikator KPI.

3. Usulan Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Hotel Best Western

Pada tahap ini dilakukan analisa beberapa penelitian sebelumnya yang telah menerapkan 11 karakteristik yang termasuk dalam sistem penilaian kinerja karyawan yang efektif. Tujuan dari tahap ini adalah untuk mengetahui gambaran dan pengetahuan berdasarkan acuan dari penelitian sebelumnya yang telah menerapkan 11 karakteristik terhadap sistem penilaian kinerja karyawan BW.

4. Analisa Indikator KPI Pada Sistem Penilaian Kinerja Karyawan

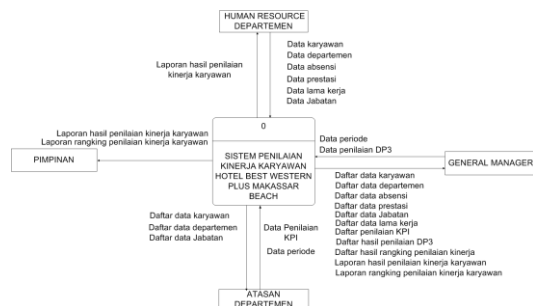
Pada tahap ini dilakukan analisa terhadap indikator KPI setiap departemen yang diusulkan dari GM hotel BW terhadap metode SMART (*specific, measurable, achievable, relevant dan time*) yang digunakan sebagai acuan dalam membuat dan menentukan indikator KPI. Tujuan dari tahap ini untuk mengetahui usulan indikator KPI hotel BW telah memenuhi metode SMART.

5. Analisa Indikator DP3 Pada Sistem Penilaian Kinerja Karyawan

Pada tahap ini dilakukan analisa terhadap prosedur standar pengukuran penilaian kinerja pada umumnya yaitu DP3 terhadap unsur – unsur standar pengukuran DP3 beserta kriteria setiap unsur perhotelan kemudian diterpkan sebagai indikator usulan pengukuran sistem penilaian kinerja karyawan hotel BW. Tujuan dari tahap ini adalah untuk mengetahui unsur – unsur DP3 yang diterapkan pada sistem penilaian kinerja karyawan perhotelan dan memberikan gambaran jndikator usulan kriteria dari setiap unsur DP3 yang diterapkan di hotel BW.

4.2. Rekayasa

4.2.1. Diagram Konteks



Gambar 4. Diagram Konteks

Gambar 4, sistem penilaian kinerja karyawan hotel Best Western Plus Makassar Beach memiliki 4 pelaku atau entitas yaitu *Human Resource Departemen (HRD)*, *General Manager (GM)*, Atasan setiap departemen, dan Pimpinan. Sistem ini diawali oleh HRD yang memasukkan data yang berkaitan dengan karyawan dan penilaian kedalam sistem yaitu data karyawan, data departemen, data absensi, data prestasi, data jabatan dan data lama kerja. Kemudian daftar data yang telah dimasukan ke sistem oleh HRD dapat digunakan oleh GM dan juga oleh Atasan departemen melalui sistem dikarenakan data dibutuhkan untuk penilaian kinerja karyawan. Atasan departemen menilaiai (*Key Performance Indicator*) KPI dengan memasukkan data periode dan penilaian KPI terhadap departemen dan jabatan yang dinilai. Kemudian GM memasukkan data periode, dan data penilaian DP3 kedalam sistem untuk dihitung. Selanjutnya sistem akan memberikan hasil penilaian yaitu daftar hasil penilaian kinerja karyawan dan daftar hasil ranking penilaian kinerja dan sistem menghasilkan laporan hasil penilaian kinerja karyawan. Laporan penilaian kinerja dapat dilihat ke seluruh entitas.

4.4. Konstruksi dan Rilis

4.4.1. Tampilan Menu Pilih Penilaian Kinerja



Gambar 5. Tampilan Pilih Penilaian Kinerja

Tampilan ini berfungsi untuk setiap pengguna dapat menjalankn tugasnya masing – masing sehingga terhindar dari kecurangan dalam menilai terutama. Maka di tampilkan tombol DP3 untuk HRD, KPI untuk atasan departemen, kedua tampilan dibawah dapat di akses oleh ke 4 pengguna.

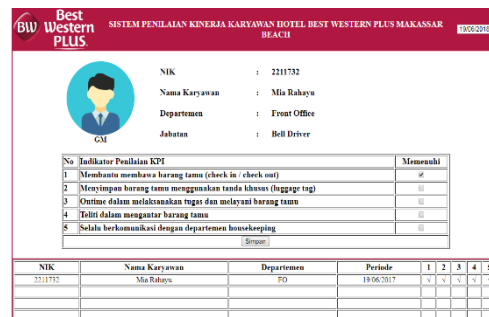
4.4.2. Tampilan Pilih Karyawan



Gambar 6. Pilih Karyawan

Tampilan ini berfungsi untuk memilih karyawan yang akan di nilai berdasarkan nik dan juga dapat mencari data karyawan pada tabel dibagian bawah terdapat dapat nik, nama karyawan, departemen, jabatan dan jenis karyawan.

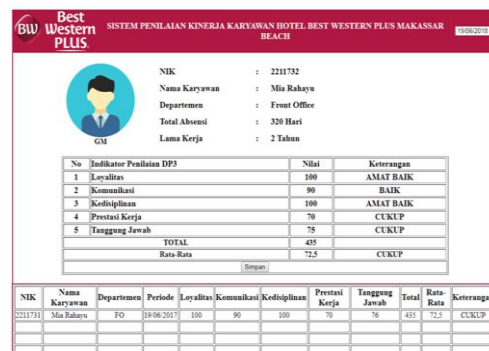
4.4.3. Tampilan Penilaian KPI



Gambar 7. Penilaian KPI

Tampilan ini digunakan oleh atasan departemen dalam menilai karyawan departemen menggunakan kriteria berdasarkan *job description*. Karyawan yang memenuhi akan nilai centang(✓). Tampilan berisikan data karyawan, jabatan, form penilaian kriteria KPI dan tabel review penilaian evaluasi tahun lalu.

4.4.4. Tampilan Penilaian DP3



Gambar 6. Penilaian DP3

tampilan ini berfungsi untuk menilai indikator DP3 pada setiap karyawan sesuai dengan prosedur yang berjalan di hotel

sekarang ini. Pengguna tampilan ini adalah *General Manager*. Tampilan berisikan data karyawan, data absensi per tahun, form penilaian, dan *review* data tahun lalu.

4.5. Uji Kesahihan

Pada pengujian ini dilakukan langsung tanggapan terhadap pemodelan sistem usulan penilaian kinerja karyawan kepada pihak hotel BW. Uji kesahihan terhadap sistem usulan telah diterima oleh *user* yang menggunakan sistem tersebut.

4.5.1 Uji Kebutuhan Non Fungsional

Kebutuhan non fungsional adalah batasan atau fungsi yang ditawarkan oleh sistem. Analisa kebutuhan non fungsional untuk sistem usulan sistem penilaian kinerja karyawan ini peneliti menggunakan metode PIECES. Berikut adalah analisa kebutuhan non fungsional menggunakan metode PIECES (*Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, Service*):

a. Kinerja

Kebutuhan sistem dari aspek kinerja yaitu sistem diharapkan dapat melakukan pendataan dan pengelolaan data yang dibutuhkan oleh sistem penilaian kinerja karyawan serta melakukan penilaian agar data yang dipertanggungjawabkan oleh satu pengguna dapat tersimpan kemudian dikelola dalam penilaian serta dapat menghindari *human error*, dan sistem dapat melakukan proses penyimpanan dan pengelolaan data dengan menggunakan DBMS agar data dapat diakses dan permintaan informasi dari satu pengguna ke pengguna lain dapat termilimasir

b. Informasi

Kebutuhan sistem dari aspek informasi, sistem dapat mengakses serta menampilkan data dari *database* untuk memenuhi kebutuhan sistem penilaian kinerja karyawan sehingga informasi menjadi akurat, dan sistem menyediakan pengelolaan *master* data yang dapat dimasukkan kedalam sistem sehingga pengguna memperoleh informasi yang lengkap.

c. Ekonomi

Kebutuhan sistem dari aspek ekonomi, sistem yang terkomputerisasi akan menghemat waktu dan penggunaan operasional seperti formulir penilaian, tinta, kertas dan lain-lain sehingga mengurangi biaya, dan Hasil

penilaian kinerja dan laporan penilaian kinerja diharapkan dapat disimpan kedalam sistem sehingga dapat menghemat tempat penyimpanan dokumen.

d. Kontrol

Kebutuhan sistem dari aspek Kontrol, sistem digunakan oleh 4 pengguna yang memiliki tanggung jawab dan wewenang masing-masing sehingga dapat mengurangi kesalahan dalam pengelolaan data seperti penginputan, dan Sistem memiliki fungsi penyimpanan *file* sehingga data menjadi lebih aman, tidak rusak serta tidak ada kesamaan *file*.

e. Efisiensi

Kebutuhan dari aspek efisiensi, sistem dapat menangani penilaian kinerja karyawan dengan fungsi metode pengukuran kinerja karyawan sehingga waktu yang dibutuhkan untuk menilai kinerja lebih sedikit, dan sistem dapat menyediakan fungsi mendata setiap data yang dibutuhkan dalam penilaian sehingga tidak perlu lagi mencetak formulir penilaian dan data penilaian agar pengeluaran perusahaan dapat dikurangi.

f. Servis

Kebutuhan dari aspek servis, Sistem diharapkan mudah digunakan oleh setiap pengguna yang terlibat dan sistem yang terintegrasi sehingga setiap pengguna dapat mengakses dan memperoleh informasi dengan mudah.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka kesimpulan yang dapat disimpulkan adalah sebagai berikut:

1. Sistem penilaian kinerja karyawan hotel Best Western Plus Makassar Beach telah dianalisa berdasarkan perbandingan teori sistem penilaian kinerja karyawan yang efektif dan indikator penilaian KPI menggunakan metode SMART sehingga dihasilkan pemodelan sistem usulan yang dapat membantu hotel Best Western.
2. Sistem penilaian kinerja karyawan hotel Best Western Plus Makassar Beach yang telah dihasilkan dapat membantu General Manager dan jabatan teratas setiap departemen dengan mudah menilai kinerja karyawan berdasarkan standar pengukuran DP3 dan KPI yang

sesuai dengan Job Description setiap departemen untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan hotel melalui kualitas layanan untuk mencapai kepuasan pelanggan terhadap kinerja karyawan.

6. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Baroroh, A. (2012) 'Pengaruh Pengembangan Karir dan Motivasi Terhadap Kinerja Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang)', analisis manajemen, pp. 65–80.
- [2] Casio, W. F. (2010) 'Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, Profits'. Ke-8th edn. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- [3] Hidayat, F. (2015) Indonesia Peringkat Keempat Pembangunan Hotel, Berita Satu. Available at: www.beritasatu.com/properti/294161-indonesia-peringkat-empat-pembangunan-hotel.html.
- [4] Hotel Best Western Plus Makassar Beach (2013). Available at: <http://bwmakassarbeach.com/> diakses 23 November 2017).
- [5] ISO 9000:2005. Quality 'Management Systems - Fundamentals and vocabular'. Jakarta: Badan Standardisasi Nasional.
- [6] Kotler, P. (1997) 'Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian (terjemahan Jaka Wasana)'. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- [7] Mangkunegara, A. . (2010) 'Sumber Daya Manusia Perusahaan'. Jakarta: Remaja Rosdakarya.
- [8] Purwaningrum, E. L., Musadieg, M. Al and Ruhana, E. (2014) 'Pengaruh Penilaian Kinerja Terhadap Semangat Kerja (Studi Pada Karyawan Tetap PT. Aggionmultimex)', Jurnal Administrasi Bisnis, 8(2), pp. 1–10. Available at: <https://id.scribd.com/doc/316069500/Jurnal-Pendukung-Semangat-Kerja-Dengan-Team-Building>.
- [9] Setiawan, A. (2009) 'Studi kepuasanPelanggan Untuk Mencapai Loyalitas Pelanggan.' Semarang.
- [10]]Sulastiyono, A. (2011) 'Manajemen Penyelenggaraan Hotel', manajemen.
- [11] Sunyoto (2014) 'Teori, Kuesioner dan Analisis Data Sumber Daya Manusia.', in SDM. Jakarta: PT.Buku Seru.
- [12] Tjiptono, F. (2002) 'Manajemen Jasa', Info Bisnis.