

**PERANCANGAN SISTEM EVALUASI KINERJA KARYAWAN
DI FAHIRA HOTEL BUKITTINGGI**

PROYEK AKHIR

IKHTIFA AMALIA PUTRI

191000293302012



**PROYEK AKHIR D-IV PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT**

2023

**PERANCANGAN SISTEM EVALUASI KINERJA
KARYAWAN DI FAHIRA HOTEL BUKITTINGGI**

**Proyek Akhir Ini Diajukan
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Pariwisata**



Oleh :

IKHTIFA AMALIA PUTRI

191000293302012

**PROGRAM STUDI D-IV PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
2023**

PERNYATAAN PERSETUJUAN SIDANG PROYEK AKHIR

Proyek akhir ini telah diperiksa, disetujui, dan disahkan oleh tim pembimbing untuk selanjutnya dipertanggungjawabkan pada sidang proyek akhir Fakultas pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Bukittinggi, 18 Agustus 2023

Pembimbing I



Wina Asty, S.Pd., MM.Par
NIDN.1019048301

Pembimbing II



Winda Diana, M.Par
NIDN.1009058801

Menyetujui

Ketua Program Studi Perhotelan



Wina Asty, S.Pd., MM.Par

NIDN.1019048301

PERNYATAAN PENGESAHAN SIDANG PROYEK AKHIR

Tim penguji Sidang Proyek akhir Mahasiswa Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Menyatakan bahwa proyek akhir yang diajukan adalah:

Nama : Ikhtifa Amalia putri

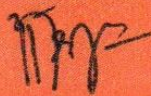
Nim : 191000293302012

Judul : Perancangan Sistem Evaluasi Kinerja Karyawan Di Fahira Hotel Bukittinggi

Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Serjana Terapan Pariwisata pada program studi D-IV Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

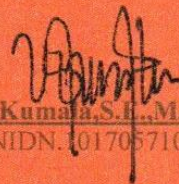
Bukittinggi, 18 Agustus 2023

Penguji I



Dewi Anggraini, S.E., M.M
NIDN.1026067401

Penguji II



Vina Kumala, S.I., M.M.Ak
NIDN.017057103

Menyetujui

Dekan,



Kozi Yuliani, S.ST.Par., M.M.Par

NIDN.1031078602

FACULTY OF TOURISM

HOSPITALITY D-VI STUDY PROGRAM

Final Project, August 20, 2023

Ikhtifa Amalia Putri

***PERANCANGAN SISTEM EVALUASI KINERJA KARYWAN DI FAHIRA
HOTEL BUKITTINGGI***

ABSTRACT

Ikhtifa Amalia Putri (2023), In the world of accommodation, especially hospitality, it is mandatory to evaluate employee performance in order to see how far the employee's performance is. Therefore, with the absence of an evaluation system for employee performance at Fahira Hotel, this makes the way employee performance at Fahira Hotel is not monitored optimally and there is no overall assessment of employees, all of which aim to improve employee performance. in the Fahira Hotel it will get even better in the future. In this study using a qualitative method in which this method is in the form of an action. The system that has been successfully created is a spreadsheet system and also manually. Which this system can work well and maximally. How to access the spreadsheet system can be through the existing link. This system can also be accessed/opened via a laptop or cellphone.

Keywords: Employee Performance Evaluation System

FAKULTAS PARIWISATA

PROGRAM STUDI D-VI PERHOTELAN

Proyek Akhir, 20 Agustus 2023

Ikhtifa Amalia Putri

PERANCANGAN SISTEM EVALUASI KINERJA KARYAWAN DI FAHIRA HOTEL BUKITTINGGI

ABSTRAK

Ikhtifa Amalia Putri (2023), Didalam dunia akomodasi terutama perhotelan wajib adanya evaluasi kinerja karyawan guna untuk melihat sejauh mana kinerja dari karyawan tersebut. Maka dari itu dengan belum adanya system evaluasi terhadap kinerja karyawan yang ada di Fahira Hotel yang mana hal tersebut membuat cara kinerja karyawan di Fahira Hotel tidak terpantau secara maksimal serta tidak ada penilaian kepada karyawan secara menyeluruh yang mana semua ini juga bertujuan guna meningkatkan kinerja karyawan yang ada di Fahira Hotel tersebut menjadi lebih baik lagi kedepannya. Dalam penelitian ini menggunakan sebuah metode kualitatif yang mana metode ini berupa sebuah tindakan. Sistem yang telah berhasil di buat berupa sistem spreadsheet dan juga secara manual. Yang mana sistem ini dapat bekerja dengan baik dan maksimal. Cara mengakses sistem spreadsheet bisa melalui link yang ada. Sistem ini juga dapat di akses/dibukak melalui laptop maupun handphone.

Kata kunci : Sistem Evaluasi Kinerja Karyawan

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ikhtifa Amalia Putri

NIM : 191000293302012

Dengan ini menyatakan bahwa Proyek Akhir saya yang berjudul **Perancangan Sistem Evaluasi Kinerja Karyawna Di Fahira Hotel Bukittinggi** adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber yang saya kutip secara langsung maupun tidak langsung ataupun yang dirujuk benar. Jika ternyata dikemudian hari dinyatakan karya saya ini merupakan hasil dari mencontoh (plagiat) sebagian atau keseluruhan dari karya ini maka saya bersedia diproses sesuai dengan hokum dan perundang-undangan yang berlaku di Negera Republik Indonesia.

Bukittinggi, 08 Agustus 2023

Saya yang menyatakan

A handwritten signature in black ink is written over a yellow and red 10,000 Rupiah stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '10000', 'Rp. 10.000', and 'METERAI TEMPEL'. The serial number 'EAB37AKX225952563' is visible at the bottom of the stamp.

Ikhtifa Amalia Putri

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI PROYEK AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ikhtifa Amalia Putri
NIM : 191000293302012
Program studi : Perhotelan
Jenis Karya Ilmiah : Proyek Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas proyek akhir saya yang berjudul

“Perancangan Sistem Evaluasi Kinerja Karyawan Di Fahira Hotel Bukittinggi”

Dengan demikian Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan proyek akhir selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bukittinggi

Pada Tanggal : Agustus 2023

Saya yang menyatakan,

Ikhtifa Amalia Putri

RIWAYAT HIDUP

Ikhtifa Amalia Putri dilahirkan di Pariaman pada tanggal 13 Juni 2001. Merupakan anak pertama dari pasangan orang tua Agusti Efendi dan Sri Novianti.

Penulis menyelesaikan sekolah pertamanya di SD N 29 Kp. Baru pada tahun 2013, melanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama di SMP N 2 Pariaman pada tahun 2016, dan dilanjutkan ke Sekolah Menengah Kejuruan di SMK N 2 Pariaman dengan mengambil keahlian Jasa Boga pada tahun 2019. Pada tahun itu juga penulis diterima pada program studi D-VI Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Selama menduduki bangku perkuliahan di Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, penulis berkesempatan magang di industri. Magang pertama ditempatkan di Fahira Hotel Bukittinggi, dan magang kedua ditempatkan di Truntum Hotel Padang.

IKHTIFA AMALIA PUTRI

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat, taufik dan hidayah-Nya Penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang dilaksanakan di Fahira Hotel Bukittinggi. Laporan ini diselesaikan untuk memenuhi sebagian dari persyaratan yang harus dipenuhi mahasiswa dalam tugas akhir.

Penulis bersyukur telah menyelesaikan proyek akhir ini walaupun berbagai hambatan dan kesulitan selama mengerjakannya. Namun karena bantuan serta dorongan dari segala pihak, akhirnya dapat menyelesaikan proyek akhir ini. Ucapan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang membantu terutama kepada:

1. Ibu Rozi Yuliani, S.ST.Par.,M.M.Par selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
2. Ibu Winda Diana M.Par selaku Ka.Prodi Usaha Perjalanan Wisata sekaligus Dosen Pembimbing II dalam Penyusunan Proyek Akhir.
3. Ibu Wina Asty, S.Pd.,M.M.Par selaku Ka.Prodi Perhotelan sekaligus Dosen pembimbing I dalam Penyusunan Proyek Akhir .
4. Tenaga Pendidik (Tendik) Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat dalam hal Administrasi Proyek Akhir.
5. Papa dan Mama yang telah banyak mendoakan,mendukung,dan memberikan banyak motivasi.

6. Pihak Informan Yang telah bersedia menjadi bagian dari Proyek Akhir dengan banyak memberikan bantuan untuk memperoleh data penelitian proyek akhir ini.
7. Kepada ibu Diani Fahira,S.M selaku pemilik dari Fahira Hotel yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Fahira Hotel dan juga telah membantu sedikit banyak nya dalam penelitian penulis.
8. Sahabat saya yaitu Bunga Melati yang selalu memberikan semangat kepada pemulis sampai saat ini .Terima kasih selalu ada dalam keadaan suka maupun duka.
9. Teman dekat saya selama saya duduk dibangku perkuliahan saya yaitu Nurhamidah,Ayusna Agusti,Aisyah,Rizky Dairo Alhajji,Sasmira dan Nelya Suita yang telah memberikan semangat, menjadi teman untuk bekerja sama ,dan saling bertukar pikiran.terima kasih telah menjadi teman seperjuangan selama 4 tahun.
10. Seluruh teman – teman angkatan 2019 khususnya Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat yang senang hati berbagi pengalaman serta ilmu .
11. Serta para 7 Bujang saya yaitu Kim Namjoon,Kim Seokjin,Min Yoongi,Jung Hoseok,Park Jimin,Kim Taehyung, dan Jeon Jungkook yang selalu memberikan saya motivasi dalam belajar dan selalu menghibur saya dalam pembuatan proyek akhir ini.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan proosal ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan proposal ini. Semoga dengan adanya proposal ini dapat bermanfaat bagi pembaca umumnya penulis khususnya.

Bukittinggi, Agustus 2023



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABLE	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Ladasan Teori	7
2.1.1 Perancangan Sistem.....	7
2.1.2 Evaluasi.....	15
2.1.3 Kinerja Karyawan	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Kerangka Konseptual	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	33
3.3 Objek Penelitian	34
3.4 Informan	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data	35
3.6 Instrumen Penelitian.....	38
3.7 Analisis Data	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Hasil Penelitian	41
4.1.1 Profil Fahira Hotel Bukittinggi	41

4.1.2	Hasil Wawancara	42
4.1.3	Perancangan Tindakan	68
4.1.4	Pelaksanaan Tindakan.....	69
4.1.5	Evaluasi Tindakan.....	73
4.2	Hasil Pembahasan	74
BAB V PENUTUP.....		76
5.1	Kesimpulan	76
5.2	Saran.....	76



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persentase Data Occupancy Fahira Hotel	3
Tabel 2.1 Kerangka Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Kerangka Kisi-Kisi Instrument Penelitian	38
Tabel 4.1 Formulir Penilaian Kinerja Karyawan Front Office	70
Table 4.2 Formulir Penilaian Kinerja Karyawan Food & Beverage Product ..	71
Table 4.3 Formulir Penilaian Kinerja Karyawan Housekeeping	72



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Koseptual.....	32
Gambar 4.1 Fahira Hotel Bukittinggi	41
Gambar 4.2 Wawancara Dengan Om Fahira Hotel	42
Gambar 4.3 Wawancara Dengan Karyawan Housekeeping	47
Gambar 4.4 Wawancara Dengan Karyawan Front Office	50
Gambar 4.5 Wawancara Dengan Gm/Owner Fahira Hotel	53
Gambar 4.6 Wawancara Dengan Karyawan F&B Product.....	56
Gambar 4.7 Wawancara Dengan Karyawan F&B Product.....	59
Gambar 4.8 Wawancara Dengan Karyawan Frornt Office	61
Gambar 4.9. Wawancara Dengan Karyawan Front Office	63
Gambar 4.10 Wawancara Dengan Karyawan Housekeeping	66



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Bukittinggi merupakan salah satu kota terbesar yang ada di Sumatera Barat setelah Kota Padang. Kota Bukittinggi juga merupakan salah satu kota wisata yang populer di Sumatera Barat. Pemerintah Kota Bukittinggi melakukan pembangunan ekonomi berbagai bidang, yang mana salah satunya terealisasi adalah mengembangkan Industri Pariwisata. Ini semua dilakukan karena Kota Bukittinggi merupakan salah satu kota tujuan bisnis dan wisata baik lokal maupun mancanegara. Salah satu industri yang sedang berkembang pesat adalah industri perhotelan, hal itu disebabkan karena pada dasarnya hotel sudah menjadi kebutuhan bagi setiap kalangan baik swasta maupun pemerintah. Industri perhotelan merupakan salah satu bentuk perdagangan jasa yang menyediakan jasa penginapan dan jasa lainnya.

Berdasarkan dari Data Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kota Bukittinggi pada Tahun 2022 menyatakan bahwa Jasa Akomodasi di Kota Bukittinggi pada Tahun 2022 terdapat ada 82 Akomodasi di Kota Bukittinggi pada tahun 2022. Yang mana terdiri dari 56 Akomodasi Non Bintang dan ada 26 Akomodasi berbintang di Kota Bukittinggi. Kalau dilihat dari data akomodasi di Tahun 2021 terdapat penurunan yang mana jumlah Akomodasi pada Tahun 2021 sebanyak 102 akomodasi.

Fahira Hotel merupakan Hotel baru yang ada di Kota Bukittinggi. Fahira Hotel di resmikan pada tahun 2020. Yang mana Hotel ini belum memiliki bintang dan berbasis Syariah. Fahira Hotel memiliki fasilitas yang membuat tamu nyaman saat menginap seperti kamar yang rapi dan bagus serta memiliki Restoran dengan makanan yang enak. Karna terbilang baru Hotel ini belum begitu banyak Fasilitas yang di sediakan.

Selama Fahira Hotel berdiri di Bukittinggi pihak Hotel belum pernah melakukan yang namanya Evaluasi terhadap Kinerja Karyawan nya. Yang mana sejauh ini kita ketahui bahwasan nya Evaluasi Kinerja Karyawan merupakan suatu hal yang penting dalam sebuah Industri termasuk Industri Perhotelan. Pada saat penulis melakukan Observasi di Fahira Hotel pada tanggal 12 April 2023, di sana terlihat bahwasanya Kinerja Karyawan yang tidak terpantau oleh Owner yang mengakibatkan Kinerja Karyawan di Fahira Hotel tersebut santai. Serta dalam hal kedisiplinan, seperti dilihat dari data absensi Karyawan di Fahira Hotel pada bulan April 2023 terdapat ada 5 karyawan belum disiplin dalam absensi kedatangan, yang mana seharusnya jam masuk kerja pada jam 06.00 pagi dan karyawan masuk lewat dari jam jam masuk kerja. Disaat penulis mewawancarai Ibu Diani Fahira selaku Owner dari Fahira Hotel tersebut tentang adanya Penilaian Kinerja Karyawan yang mana beliau menyampaikan bahwasanya beliau belum mengetahui akan Kinerja Karyawan yang ada di Fahira Hotel. Yang mana itu semua mengakibatkan Karyawan melakukan Kinerja tanpa adanya pantauan langsung dari Ownernya. Karna itu semua diakibatkan tidak adanya Evaluasi Kinerja Karyawan yang ada di Fahira Hotel.

Saat ini Fahira Hotel sudah banyak memiliki pengunjung maupun pelanggan yang mana tercatat dalam data Occupancy di Fahira Hotel yang mana meningkat pada Akhir Tahun kemarin. Dengan minat kunjungan yang di dapat kan oleh Fahira Hotel tersebut maka Owner dari Fahira Hotel ingin melakukan Evaluasi terhadap Kinerja Karyawan nya,serta juga dalam pengetahuan yang dimiliki Karyawan tersebut. Berikut table persentase data dari Occupancy di Fahira Hotel Bukittinggi pada Akhir Tahun 2022

Tabel 1.1 Persentase Data Occupancy Fahira Hotel Tahun 2022

No	Bulan	Room Sold	Occ
1.	September	109	6,8 %
2.	Oktober	334	20,8%
3.	November	334	20,8%
4.	Desember	338	21,1%

Sumber : Fahira Hotel Bukittinggi

Berdasarkan dari Table Persentase Data *Occupancy* diatas dapat dilihat bahwa penjualan kamar di Fahira Hotel meningkat tiap Bulannya pada Tahun 2022. Bisa dilihat pada Bulan September yang mana kamar terjual sebanyak 109 kamar dengan jumlah persentase *Occupancy* nya 6,8%,pada bulan Oktober dan November yang mana kamar terjual sama sebanyak 334 kamar dengan jumlah persentase *Occupancy* nya 20,8%,dan terakhir pada Bulan Desember yang mana kamar terjual sebanyak 338 kamar dengan jumlah Persentase *Occupancy* nya 21,1%.

Melihat dari data di atas sebaiknya Sistem Evaluasi Kinerja Karyawan ini rutin dilakukan setiap bulannya, yang mana berguna untuk melihat sampai mana tingkat kinerja karyawan tersebut. Serta sistem evaluasi kinerja karyawan ini dilakukan dengan menggunakan format yang didalamnya terdapat indikator penilaian yaitu disiplin, tanggung jawab, kerja sama dengan teman sekerja, tingkat pengetahuan tentang pekerjaan, kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan inisiatif, kemauan untuk memperbaiki peningkatan, pengembangan, kemampuan perencanaan dan mengorganisir, kemampuan memotivasi dan kemampuan dalam mengambil keputusan. Dan juga dengan menerapkan sistem briefing setiap memulai kerja, hal tersebut berguna untuk mengevaluasi kinerja karyawan pada hari sebelumnya, serta juga berguna untuk memberikan semangat akan kinerja karyawan tersebut. Serta hal lain yang terdapat di dalamnya ialah meningkatkan tingkat kedisiplinan para karyawan. Karena ada beberapa faktor yang sering dihadapi sebuah industri ialah tingkat kedisiplinan yang rendah dan lalai dalam melaksanakan tugasnya, sehingga dalam melaksanakan pekerjaan dan tanggung jawab kurang maksimal. Kedisiplinan karyawan sangat dituntut demi tercapainya tujuan suatu perusahaan.

Maka dari itu dengan belum adanya Sistem Evaluasi terhadap kinerja karyawan yang ada di Fahira Hotel yang mana hal tersebut membuat cara kinerja karyawan di Fahira Hotel tidak terpantau secara maksimal serta tidak ada penilaian kepada karyawan secara menyeluruh yang mana semua ini juga bertujuan guna meningkatkan kinerja karyawan yang ada di Fahira Hotel tersebut menjadi lebih baik lagi kedepannya.

Dengan adanya alasan tersebut maka penulis mengambil judul tentang
“Perancangan Sistem Evaluasi Kinerja Karyawan Di Fahira Hotel Bukittinggi”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah diatas,penulis dapat menyimpulkan beberapa indentifikasi masalah yang ada:

1. Belum adanya Penilaian terhadap kinerja karyawan.
2. Kurang nya akan Pengetahuan akan kinerja karyawan.
3. Kedisiplinan yang dimiliki oleh karyawan di Fahira Hotel kurang baik.
4. Data Occupancy di Fahira Hotel meningkat tiap bulannya
5. Belum adanya Sistem Evaluasi Kinerja Karyawan di Fahira Hotel

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan dari semua latar belakang di atas,maka penulis dapat menyimpulsn batasan masalah yang ada ialah “Merancang System Evaluasi Kinerja Karywan Di Fahira Hotel Agar Membuat Kinerja Karyawan Semakin Maksimal.”

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan yang tertera pada latar belakang di atas maka rumusan masalah yang akan di ambil ialah :

1. Bagaimana Kinerja Karyawan di Fahira Hotel agar maksimal.
2. Bagaimana Sistem Evaluasi Kinerja Karyawan Yang Ada Di Fahira Hotel.

1.5 Tujuan Penelitian

Dalam penyusunan laporan penelitian ini yang berkaitan dengan masalah yang ada, maka tujuannya ialah :

1. Untuk membangun Kinerja Karyawan di Fahira Hotel lebih maksimal
2. Untuk membantu Fahira Hotel untuk melakukan Sistem Evaluasi Kinerja Karyawan

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan tentang Rancangan System Evaluasi Kinerja Karyawan. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan/wadah masukan dan pertimbangan bagi Hotel dalam Sistem Evaluasi Kinerja Karyawan untuk meningkatkan penilaian kinerja di hotel.

2. Manfaat Teoritis

- a. Bagi Mahasiswa perhotelan diharapkan penelitian ini dapat berguna untuk menambah pengetahuan dan bahan pertimbangan. Pemikiran dan informasi yang terutama bagi rekan-rekan mahasiswa yang akan mengadakan penelitian lebih lanjut tentang Sistem Evaluasi Kinerja Karyawan.
- b. Bagi peneliti lainnya penulis juga berharap penelitian ini juga dapat berguna dan bermanfaat sebagai suatu bahan untuk menambah ilmu dan wawasan pengetahuan, serta menjadi informasi yang lebih lanjut tentang sebuah Sistem Evaluasi Kinerja Karyawan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Ladasan Teori

2.1.1 Perancangan Sistem

Perancangan sistem adalah penentuan proses dan data yang diperlukan oleh sistem baru. Tujuan dari perancangan sistem adalah untuk memenuhi kebutuhan pemakai sistem serta untuk memberikan gambaran yang jelas dan rancang bangun yang lengkap. Menurut ahli Mulyani (2017 ; 80)

Sedangkan menurut Muharto (2016 ; 103) mendefinsikan perancangan sistem dalam bukunya yang berjudul Metode Penelitian Sistem Informasi, perancangan sistem adalah suatu fase dimana diperlukan suatu keahlian perancangan untuk elemen-elemen komputer yang akan menggunakan sistem yaitu pemilihan peralatan dan program komputer untuk sistem yang baru.

Terdapat pula teori-teori mengenai pengertian perancangan sistem menurut para ahli diantaranya adalah :

- a. Menurut Satzinger, Jackson dan Burd (2012 : 5) perancangan sistem adalah sekumpulan aktivitas yang menggambarkan secara rinci bagaimana sistem akan berjalan. Hal itu bertujuan untuk menghasilkan produk perangkat lunak yang sesuai dengan kebutuhan user.

- b. Menurut *Kenneth dan Jane (2006 : G12)* perancangan sistem adalah kegiatan merancang dan menentukan cara mengolah sistem informasi dari hasil analisa sistem sehingga sistem tersebut sesuai dengan requirement
- c. Menurut *O'Brien dan Marakas (2009 : 639)* perancangan sistem adalah sebuah kegiatan merancang dan menentukan cara mengolah sistem informasi dari hasil analisa sistem sehingga dapat memenuhi kebutuhan dari pengguna termasuk diantaranya perancangan user interface, data dan aktivitas proses.

Metode-metode perancangan menurut *Purwanto,2019:6* dan sering digunakan dalam merancang sistem adalah sebagai berikut :

1. *Model Sekuensial Linier*

Model Sekuensial Linier atau sering disebut Model Pengembangan Air Terjun (*Waterfall*) merupakan salah satu model SDLC yang mempunyai ciri setiap face harus selesai dikerjakan terlebih dahulu sebelum mengerjakan face selanjutnya. Model ini merupakan paradigma model pengembangan perangkat lunak paling tua, dan paling banyak dipakai. Model ini mengusulkan sebuah pendekatan perkembangan perangkat lunak yang sistematis dan sekuensial yang dimulai tahapan-tahapan berikut :

- a. *Requirement Analysis / Analisa Kebutuhan*, fase ini berfungsi untuk memahami kebutuhan pengguna akan *software* apa saja, batasan

software. Informasi tentang kebutuhan *software* di dapat melalui wawancara, survey atau diskusi.

- b. *System Design* / Desain Sistem melakukan penggambaran sistem berdasarkan hasil *requirement analysis*, fase ini berfungsi untuk memberikan gambaran apa saja yang akan dikerjakan dan bagaimana tampilannya. Pada tahap ini dapat dilihat kebutuhan *hardware* serta arsitektur sistem secara keseluruhan.
- c. *Implementasi* / Penulisan Kode Program, fase ini membuat modul-modul *software* berdasarkan rancangan pada *system design*.
- d. *Integration & Testing* / Pengujian Program, melakukan pengujian terhadap *software* yang telah dibuat pada fase penulisan kode program hal ini dilakukan guna mengetahui apakah *software* yang telah dibuat sesuai dengan *desain*, *software* masih terdapat kesalahan atau tidak.
- e. *Operation & Maintenance* / Penerapan Program, *Software* yang sudah jadi dijalankan dan diperlihara. Apabila terdapat kesalahan dapat diperbaiki.

2. *Model Prototype*

Metode Prototype merupakan suatu paradigma baru dalam metode pengembangan perangkat lunak dimana metode ini tidak hanya sekedar evolusi dalam dunia pengembangan perangkat lunak, tetapi juga merevolusi metode pengembangan perangkat lunak yang lama yaitu sistem sekuensial yang biasa dikenal dengan nama SDLC atau *waterfall*

development model. Dalam *Model Prototype*, *prototype* dari perangkat lunak yang dihasilkan kemudian dipresentasikan kepada pelanggan, dan pelanggan tersebut diberikan kesempatan untuk memberikan masukan sehingga perangkat lunak yang dihasilkan nantinya betul-betul sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Berikut adalah tahapan-tahapan proses pengembangan dalam *model Prototype*, yaitu:

- a. Pengumpulan kebutuhan Pelanggan dan pengembang bersama-sama mendefinisikan format seluruh perangkat lunak, mengidentifikasi semua kebutuhan, dan garis besar sistem yang akan dibuat.
- b. Membangun *prototyping* Membangun *prototyping* dengan membuat perancangan sementara yang berfokus pada penyajian kepada pelanggan (membuat *input* dan format *output*).
- c. *Evaluasi prototyping* Evaluasi ini dilakukan oleh pelanggan, apakah *prototyping* yang sudah dibangun sudah sesuai dengan keinginan pelanggan atau belum. Jika sudah sesuai, maka langkah selanjutnya akan diambil. Namun jika tidak, *prototyping* direvisi dengan mengulang langkah-langkah sebelumnya.
- d. Mengkodekan sistem Dalam tahap ini *prototyping* yang sudah disepakati diterjemahkan ke dalam bahasa pemrograman yang sesuai.
- e. Menguji sistem Setelah sistem sudah menjadi suatu perangkat lunak yang siap pakai, kemudian dilakukan proses Pengujian. Pengujian ini

dilakukan dengan *White Box*, *Black Box*, *Basis Path*, pengujian *arsitektur*, dll

f. Evaluasi Sistem Pelanggan mengevaluasi apakah perangkat lunak yang sudah jadi sudah sesuai dengan yang diharapkan. Jika ya, maka proses akan dilanjutkan ke tahap selanjutnya, namun jika perangkat lunak yang sudah jadi tidak/belum sesuai dengan apa yang diharapkan, maka tahapan sebelumnya akan diulang.

g. Menggunakan sistem Perangkat lunak yang telah diuji dan diterima pelanggan siap untuk digunakan.

3. *Model Rapid Application Development (RAD)*

sebuah model proses perkembangan perangkat lunak *sekuensial linier* yang menekankan siklus perkembangan yang sangat pendek (kira-kira 60 sampai 90 hari). Model RAD ini merupakan sebuah adaptasi “kecepatan tinggi” dari model sekuensial linier dimana perkembangan cepat dicapai dengan menggunakan pendekatan konstruksi berbasis komponen. Berikut adalah tahapan-tahapan proses pengembangan dalam model Rapid Application Development (RAD), yaitu:

a. *Business Modeling Fase* ini untuk mencari aliran *informasi* yang dapat menjawab pertanyaan berikut: *Informasi* apa yang mengendalikan proses bisnis? Informasi apa yang dimunculkan? Di mana *informasi* digunakan? Siapa yang memprosesnya?

b. *Data Modeling* Aliran informasi yang didefinisikan sebagai bagian dari *fase business modeling* disaring ke dalam serangkaian objek

data yang dibutuhkan untuk menopang bisnis tersebut. Karakteristik (atribut) masing-masing objek diidentifikasi dan hubungan antar objek-objek tersebut didefinisikan.

c. *Proses Modeling Aliran informasi* yang didefinisikan di dalam *fase data modeling* ditransformasikan untuk mencapai aliran informasi yang perlu bagi implementasi sebuah fungsi bisnis. Gambaran pemrosesan diciptakan untuk menambah, memodifikasi, menghapus, atau mendapatkan kembali sebuah objek data.

d. *Application Generation* Selain menggunakan bahasa pemrograman generasi ketiga, RAD juga memakai komponen program yang telah ada atau menciptakan komponen yang bisa dipakai lagi. Ala-alat bantu bisa dipakai untuk memfasilitasi konstruksi perangkat lunak.

e. *Testing dan Turnover* Karena proses RAD menekankan pada pemakaian kembali, banyak komponen program telah diuji. Hal ini mengurangi keseluruhan waktu pengujian. Tetapi komponen baru harus diuji dan semua interface harus dilatih secara penuh

4. *Model Evolutionary Development / Evolutionary Software Process Models* *Model Evolutionary Development* bersifat iteratif (mengandung perulangan). Hasil prosesnya berupa produk yang makin lama makin lengkap sampai versi terlengkap dihasilkan sebagai produk akhir dari proses. Tahap-tahap model ini dapat dijelaskan secara ringkas sebagai berikut:

- a. Tahap *Liason*: pada tahap ini dibangun komunikasi yang baik dengan calon pengguna/pemakai.
- b. Tahap *Planning* (perencanaan): pada tahap ini ditentukan sumber-sumber informasi, batas waktu dan informasi-informasi yang dapat menjelaskan proyek.
- c. Tahap *Analisis Risiko*: mendefinisikan risiko, menentukan apa saja yang menjadi risiko baik teknis maupun manajemen.
- d. Tahap *Rekayasa (engineering)*: pembuatan prototipe.
- e. Tahap *Konstruksi dan Pelepasan (release)*: pada tahap ini dilakukan pembangunan perangkat lunak yang dimaksud, diuji, diinstal dan diberikan sokongan-sokongan tambahan untuk keberhasilan proyek.
- f. Tahap *Evaluasi*: Pelanggan/pemakai/pengguna biasanya memberikan masukan berdasarkan hasil yang didapat dari tahap engineering dan instalasi.

5. *Framework the Application of System Thinking (FAST)*

Framework the Application of System Thinking merupakan kerangka cerdas yang cukup fleksibel untuk menyediakan beberapa tipe proyek maupun strategi dan berisi gabungan dari praktik-praktik penggunaan metode pengembangan sistem yang dapat ditemui dalam banyak metode referensi dan komersial. FAST terdiri dari beberapa fase yaitu:

- a. Definisi Lingkup, analisis masalah, analisis kebutuhan/persyaratan, desain logis,
- b. fase peralihan (analisis keputusan),

c. fase implementasi (desain dan integrasi fisik, konstruksi dan pengujian, dan instalasi dan pengiriman)

Tahap-tahap model ini dapat dijelaskan secara ringkas sebagai berikut:

- a. *Scope Definition Fase* ini menentukan ukuran dan batas-batas proyek, visi proyek, semua batasan atau limit, partisipan proyek yang dibutuhkan, anggaran, dan jadwal. Metode PIECES merupakan kerangka kerja yang digunakan untuk klasifikasi permasalahan yang ada berdasarkan kategori yang disebutkan dalam tiap hurufnya Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, Service
- b. *Problem Analysis Fase* analisis masalah mempelajari sistem yang ada dan menganalisa temuan-temuan untuk menyediakan tim proyek dengan pemahaman yang lebih mendalam akan masalah-masalah yang akan memicu proyek
- c. *Requirement Analysis Fase* ini sangat penting dalam menciptakan sistem informasi baru. Sistem baru akan selalu dievaluasi, terutama seberapa besar persyaratan yang telah dipenuhi oleh sistem tersebut.
- d. *Logical Design Fase* logical design atau desain logis merupakan aktifitas lebih lanjut mengenai dokumen kebutuhan bisnis menggunakan model sistem yang menggambarkan struktur data, bisnis proses, alur data, dan antar muka pengguna. Dalam fase ini dapat digunakan diagram-diagram seperti UML, *Flowchart*, DFD, ERD. Hal yang perlu ada adalah: 1) menggambarkan aturan bisnis, 2)

model konsep data, 3) model fisik, 4) analisis konsisten, 5) pengujian kesesuaian berfokus pada kebutuhan dan perancangan sistem.

Dari beberapa teori-teori diatas dapat disimpulkan bahwa perancangan sistem adalah proses perancangan untuk merancang suatu sistem baru atau memperbaiki suatu sistem yang telah ada sehingga sistem tersebut menjadi lebih baik dan biasanya proses ini terdiri dari proses merancang input, output dan file.

2.1.2 Evaluasi

Evaluasi merupakan proses yang sistematis dan berkelanjutan untuk mengumpulkan, mendeskripsikan, menginterpretasikan, dan menyajikan informasi tentang suatu program untuk dapat digunakan sebagai dasar membuat keputusan, menyusun kebijakan maupun menyusun program selanjutnya (Widoyoko, 2012:6).

Evaluasi juga merupakan suatu riset untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menyajikan informasi yang bermanfaat mengenai objek evaluasi, selanjutnya menilainya dan membandingkannya dengan indikator evaluasi dan hasilnya dipergunakan untuk mengambil keputusan mengenai objek evaluasi tersebut (Wirawan, 2012:7).

Menurut Bintoro (2017) “penilaian kinerja (Performance Appraisal) adalah suatu proses yang memungkinkan organisasi mengetahui, mengevaluasi, mengukur dan menilai kinerja anggota-anggotanya secara tepat dan akurat. Kegiatan ini sangat terkait dan berpengaruh terhadap

keefektifan pelaksanaan aktivitas-aktivitas sumberdaya manusia dalam perusahaan, seperti promosi, kompensasi, pelatihan (training), pengembangan manajemen karir dan lain-lain. Hal ini disebabkan karena fungsi penilaian kinerja dapat memberikan informasi penting kepada perusahaan untuk memperbaiki keputusan dan menyediakan umpan balik kepada para karyawan tentang kinerja mereka yang sesungguhnya.”

Evaluasi adalah suatu proses yang mencakup pengukuran dan testing yang juga berisi pengambilan keputusan tentang nilai. Pendapat ini sejalan dengan pendapat Arikunto yang menyatakan bahwa evaluasi merupakan kegiatan mengukur dan menilai. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa evaluasi memiliki cakupan yang lebih luas dari pengukuran dan penilaian (Hamzah, 2014: 12).

Sedangkan menurut *Sukardi (2015: 1)*, bahwa definisi tersebut menerangkan secara langsung bahwa evaluasi merupakan proses mendapatkan informasi dan memahami serta mengkomunikasikan hasil informasi tersebut kepada pemangku keputusan. Serta hal ini selaras juga dengan Wirawan (2011:8-9), yang berpendapat bahwa salah satu tujuan dari evaluasi adalah mengumpulkan informasi, mengukur kinerja, dan menilai manfaat mengenai objek evaluasi yang berkaitan dengan indikator, tujuan, atau standar dalam objek evaluasi.

Dari beberapa teori yang ada di atas dapat disimpulkan bahwasanya evaluasi ialah sebuah kegiatan menilai terhadap suatu keadaan atau objek. Serta suatu

proses yang bertujuan mendapatkan sebuah informasi. Serta sebuah metode yang di gunakan ialah penilaian dari beberapa elemen.

Dalam *Wibowo (2017:192)* *Allen (2007:43)* menyatakan “proses penilaian kinerja yang dihasilkan terletak pada beberapa dasar utama, yaitu timing, clarity, dan consistency.

1. Timing. Penilaian kinerja harus diatur oleh kalender, bukan jam. Manajer harus melakukan paling tidak dua kali pertemuan formal dengan pekerja setiap tahun.
2. Clarity. Kita tidak dapat menilai seberapa baik pekerja melakukan pekerjaan sampai jelas tentang apa sebenarnya pekerjaan itu.
3. Consistency. Proses penilaian yang efektif meningkat langsung dengan mission statement dan nilai-nilai organisasi. Apa yang tercantum dalam penilaian kinerja harus sama dengan apa yang terdapat dalam mission statement.

Sedangkan menurut *Mejia, dkk.* Dalam *Suwanto dkk (2011:197)*, penilaian kinerja merupakan suatu proses yang terdiri dari :

- a. Identifikasi, yaitu menentukan faktor-faktor kinerja yang berpengaruh terhadap kesuksesan suatu organisasi. Hal ini dapat dilakukan dengan mengacu pada hasil analisa jabatan.
- b. Pengukuran, merupakan inti dari proses sistem penilaian kinerja. Pada proses ini, pihak manajemen menentukan kinerja karyawan yang bagaimana yang termasuk baik dan buruk. Manajemen dalam suatu organisasi harus

melakukan perbandingan dengan nilai-nilai standar atau membandingkan kinerja antar karyawan yang memiliki kesamaan tugas.

c. 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. Hal ini dapat dilakukan dengan pemberian umpan balik dan pembinaan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Menurut *Hendy Tannady (2017: 265)* metode penilaian adalah :

1. Metode penilaian umpan balik, Merupakan metode penilaian kinerja populer yang melibatkan evaluasi dan banyak level dalam perusahaan sebagaimana pula dari sumber-sumber eksternal. Dalam metode ini orang-orang disekitar karyawan yang dinilai bisa diikuti sertakan memberikan nilai.
2. Metode skala, penilaian Merupakan metode penilaian kinerja yang menilai para karyawan berdasarkan faktor-faktor yang telah ditetapkan. Menggunakan pendekatan ini para evaluator mencatat penilaian mereka mengenai kinerja pada sebuah skala. Skala tersebut meliputi beberapa katagori biasanya dalam angka 5 sampai 7, yang di identifikasikan dengan kata sifat seperti luar biasa, memenuhi harapan, atau butuh perbaikan.
3. Metode insiden, kritis Merupakan metode penilaian kinerja yang membutuhkan pemeliharaan dokumen-dokumen tertulis mengenai tindakan-tindakan karyawan yang sangat positif dan sangat negatif. Ketika tindakan

tersebut yang disebut insiden kritis mempengaruhi efektifitas departemen secara signifikan, secara positif atau pun negatif, manajer mencatatanya.

4. *Metode Esai*, Merupakan metode penilaian kinerja dimana penilai menulis narasi singkat mengembangkan kinerja karyawan. Metode ini cenderung berfokus pada perilaku ekstrim dalam pekerjaan karyawan dan bukan pekerjaan rutin harian. penilaian ini sangat tergantung pada kemampuan menulis dari evaluator. Para atasan dengan keterampilan menulis yang sangat baik.

5. *Metode Standar*, Kinerja Penilaian kinerja yang membandingkan kinerja setiap karyawan dengan standar yang telah ditetapkan atau tingkat output yang diharapkan. standarstandar mencerminkan output normal dari seorang karyawan rata-rata yang bekerja dengan kecepatan nominal. Perusahaan-perusahaan bisa menerapkan standar kerja untuk hampir semua jenis pekerjaan.

6. *Metode peringkat*, Metode penilaian kinerja dimana penilaian menempatkan seluruh karyawan dari sebuah kelompok dalam urutan kinerja keseluruhan.

7. *Perbandingan berpasangan*, Adalah variasi dari metode peringkat dimana kinerja tiap karyawan dibandingkan dengan setiap karyawan lainnya dalam kelompok. karyawan yang memperoleh angka perbandingan positif terbanyak mendapatkan peringkat tertinggi.

Menurut *Wirawan (2012: 22-23)* ada beberapa tujuan evaluasi di antaranya adalah:

1. Menilai apakah objek evaluasi telah dilaksanakan sesuai rencana.

2. Mengukur apakah pelaksanaan objek evaluasi sesuai dengan standar.
3. Evaluasi objek dapat mengidentifikasi dan menentukan kekurangan dari objek evaluasi.
4. Pengembangan pengguna dari objek yang dievaluasi.
5. Mengambil keputusan mengenai objek yang dievaluasi.
6. Akuntabilitas.
7. Memberikan saran kepada user.
8. Mengembangkan teori evaluasi dan riset evaluasi.

2.1.3 Kinerja Karyawan

Menurut *Aziz dan Fauzah (2018)* menyatakan bahwa Kinerja merupakan suatu gambaran tentang tingkatan pencapaian pelaksanaan dalam sebuah program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Sedangkan menurut *Farisi, Irnawati, dan Fahmi (2020)* menyatakan bahwasanya kinerja adalah hasil yang telah tercapai oleh seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Lain hal nya menurut *Arisanti, Santoso, dan Wahyuni (2019)* yang mana menyatakan bahwa kinerja ialah merupakan suatu dari kesediaan seseorang atau suatu kelompok untuk melakukan sebuah kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dan juga dengan hasil seperti yang diharapkan

Beberapa ahli juga menyebutkan bahwa kinerja adalah suatu prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya. Prestasi

tersebut sesuai dengan standar kriteria yang ditetapkan dalam pekerjaan yang bersangkutan.

Dalam proses bekerja itulah akan memunculkan bagaimana kinerja seseorang. Apakah seseorang bekerja secara optimal, biasa-biasa saja, atau bahkan bekerja dibawah standar yang lainnya. Jadi pada dasarnya penilaian kinerja ini merupakan suatu proses pengamatan (observasi) terhadap pelaksanaan pekerjaan yang dilaksanakan oleh seorang karyawan. Maka hasil dari pengamatan tersebut dilakukan sebagai bentuk penilaian yang berguna untuk menetapkan sebuah kesimpulan mengenai keberhasilan atau sebuah kegagalannya seseorang dalam bekerja.

Ada 4 kategori tujuan dilakukannya penilaian kinerja ini yaitu:

1. Evaluasi ini dilakukan sebagai perbandingan antar karyawan. Evaluasi kinerja atau penilaian kinerja ini akan memberikan hasil perbandingan antara satu karyawan dengan karyawan yang lain.
2. Sistem pengembangan SDM yang menekankan perubahan-perubahan yang ada didalam diri seseorang dengan berjalan nya waktu.
3. Pemeliharaan sistem yang digunakan sebuah perusahaan. Dengan adanya hasil penilaian kinerja sebuah perusahaan dapat mengetahui seberapa efektif sistem yang akan di gunakan perusahaan.
4. Dokumentasi keputusan-keputusan sumber daya manusia bila terjadi peningkatan, penilaian kinerja dapat dijadikan dokumentasi dalam penetapan kebijakan baru yang akan di buat oleh perusahaan.

Secara umum, tujuan dilakukannya penilaian terhadap kinerja adalah guna untuk meningkatkan suatu kemampuan karyawan, serta mengidentifikasi, dan penetapan terhadap kebijakan strategis. (Fajar Nur'aini Dwi Fatimah, 2017)

Menurut Putri (2020) ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap kinerja karyawan, sebagai berikut:

1. Kemampuan dan keahlian merupakan kemampuan atau skill yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan.
2. Pengetahuan merupakan seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik
3. Rancangan kerja merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan karyawan dalam mencapai tujuannya.
4. Kepribadian yaitu kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang.
5. Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan.
6. Kepemimpinan merupakan perilaku seseorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan sesuatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya.
7. Gaya kepemimpinan merupakan gaya atau sikap seseorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintahkan bawahannya.
8. Budaya organisasi merupakan kebiasaan-kebiasaan atau norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan

9. Kepuasan kerja merupakan perasaan senang atau gembira atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan.
10. Lingkungan kerja merupakan suasana atau kondisi disekitar lokasi tempat bekerja.
11. Loyalitas merupakan kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan dimana tempatnya bekerja.
12. Komitmen merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja.
13. Disiplin kerja merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh. Disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa waktu, misalnya masuk kerja selalu tepat waktu
14. Kompensasi berkaitan dengan harapan dan kenyataan terhadap sistem kompensasi.

Sedangkan menurut *Nurjaya (2021)* yang mana mengatakan bahwa ada beberapa indikator yang dapat mengukur suatu kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Kuantitas hasil kerja, yaitu segala macam bentuk jumlah tenaga kerja yang dilaksanakan dapat terlihat dari hasil kinerja pegawai dalam waktu tertentu dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya dengan waktu yang ditentukan..
2. Kualitas hasil kerja, yaitu segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan kualitas atau mutu hasil kerja yang dapat dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.

3. Efisiensi, yaitu dalam melaksanakan tugas berbagai sumber daya secara bijaksana dan dengan cara yang hemat biaya.
4. Disiplin kerja, yaitu taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku.
5. Inisiatif, yaitu kemampuan untuk memutuskan dan melakukan sesuatu yang benar tanpa harus diberi tahu, mampu menemukan apa yang seharusnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada di sekitar, berusaha untuk terus bergerak untuk melakukan beberapa hal walau keadaan terasa semakin sulit.
6. Ketelitian, yaitu tingkat kesesuaian hasil pengukuran kerja apakah kerja itu sudah mencapai tujuan apa belum.
7. Kepemimpinan, yaitu proses mempengaruhi atau memberi contoh oleh pemimpin kepada pengikutnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi.
8. Kejujuran, yaitu salah satu sifat manusia yang cukup sulit untuk diterapkan.
9. Kreativitas, yaitu proses mental yang melibatkan pemunculan gagasan atau yang melibatkan pemunculan gagasan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan dari pembahasan landasan teori di atas yang mana berkaitan dengan judul penelitian, maka pada bagian ini terdapat sumber-sumber yang berkaitan dengan teori di atas yang diambil dari penelitian terdahulu. Berikut terdapat beberapa contoh dari penelitian terdahulu:

Tabel 2.1 : Kerangka Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian	Judul	Metode	Hasil Penelitian
1.	Naniek Utami Handayani,Satrio Arifianto. Performa (2015).	Penilaian Kinerja Karyawan Pada Banaran 9 Hotel & Resort.	Fuzzy Logic	Sebagai sebuah organisasi yang bergerak pada bidang jasa,Banaran 9 & Resort harus mendorong peningkatan terhadap kinerja sdm yang gunanya untuk meningkatkan persaingan. Penilaian kinerja sdm ini di lakukan pada setiap tahunnya.sistem eveluasi yang di terapkan ialah sistem from

				<p>evaluasi. Yang mana from tersebut hanya menilai aspek hasil karya,sikap kerja,serta keterampilan kerja. Akan tetapi sistem penilaian kinerja yang terapkan saat ini belum cukup memuaskan ekspetasi karyawan.</p>
2.	Hery Suliantoro,Galuh Intan M. Jati Undip,Vol II,No 2,Mei 2007	<p>Perancangan Sistem Pengukuran Kinerja(Studi Khusus di Plaza Hotel Semarang)</p>	<p>Performance Prims</p>	<p>Selama ini plaza hotel belum pernah melakukan yang namanya pengukuran kinerja yang terintegrasi yang mana terdiri dari aspek finansial dan non finansial.</p>

				<p>Serta yang mana dilihat dari presentase tingkat hunian yang tidak memenuhi pada target yang ditetapkan, maka dengan pengukuran kinerja yang terintegrasi sangat diharapkan mampu memberikan kenaikan kinerja yang sangat di harapkan.</p>
3.	<p>Junaidi Wijaya, Genrawan Heondarto, Sandi Tendean. <i>Sistem Informasi STMK Widya Dharma. Pontianak. (2019)</i></p>	<p>Perancangan Sistem Penunjang Keputusan Evaluasi Kinerja Pegawai Pada Hotel Kini.</p>	<p>Simple Additive Weighting</p>	<p>Hotel merupakan contoh usaha yang perlu memiliki sistem penunjang keputusan evaluasi kinerja pegawai. Evaluasi kinerja juga merupakan</p>

			<p>kegiatan pengambilan keputusan yang mempertimbangkan banyak aspek. Untuk itu maka metode yang digunakan adalah metode wawancara, observasi, dan studi kepustakaan. Maka kesimpulan dari penelitian ini ialah penggunaan sistem penunjang keputusan yang terkomputerisasi dapat mempersingkat waktu. Serta untuk saran, sistem penunjang</p>
--	--	--	--



				keputusan ini hanya evaluasi kinerja terhadap 1 bagian. Untuk meningkatkan sistem evaluasi ini dapat di kembangkan untuk semua bagian yang terdapat di hotel kini.
4.	Eko Nurmianto, Nurhadi Siswanto. <i>Program Sarjana, Jurusan Industri, Institut Sepuluh Nopember (ITS), Surabaya. (2006)</i>	Perancangan Penilaian Kinerja Karyawan Berdasarkan Kompetensi Spencer. <i>Pasca Teknik Teknologi</i>	Analytical Hierarchy Process	Kualitas dari sdm sangat di perlukan guna untuk meningkatkan produktivitas kinerja suatu organisasi atau instansi. Selama ini banyak instansi pemerintahan yang belum mempunyai karywan dengan

			<p> kompetensi yang memadai, ini dibuktikan dengan rendahnya produktivitas karyawan dan sulitnya mengukur kinerja karyawan dilingkup instansi pemerintahan. Serta selama ini penilaian karyawan honorer hanya ditentukan oleh hasil kinerjanya, jadi belum ada kriteria penilaian yang jelas. Sedangkan untuk penilaian karyawan tetap menggunakan daftar penilaian </p>
--	--	--	--



			<p>pelaksa pekerja(DP3)yang didalam nya terdapat 8 unsur,yaitu kejujuran,kesetiaan ,ketaatan,prestasi kerja,tanggung jawab,kerjasama,ke pemimpinan,dan prakarsa. Jadi untuk menentuka nilai prioritas atau bobot dari masing-masing faktor kopetensi diperlukan penilaian dengan menggunakan Analytical Hieracly Process (AHP).</p>
--	--	--	---

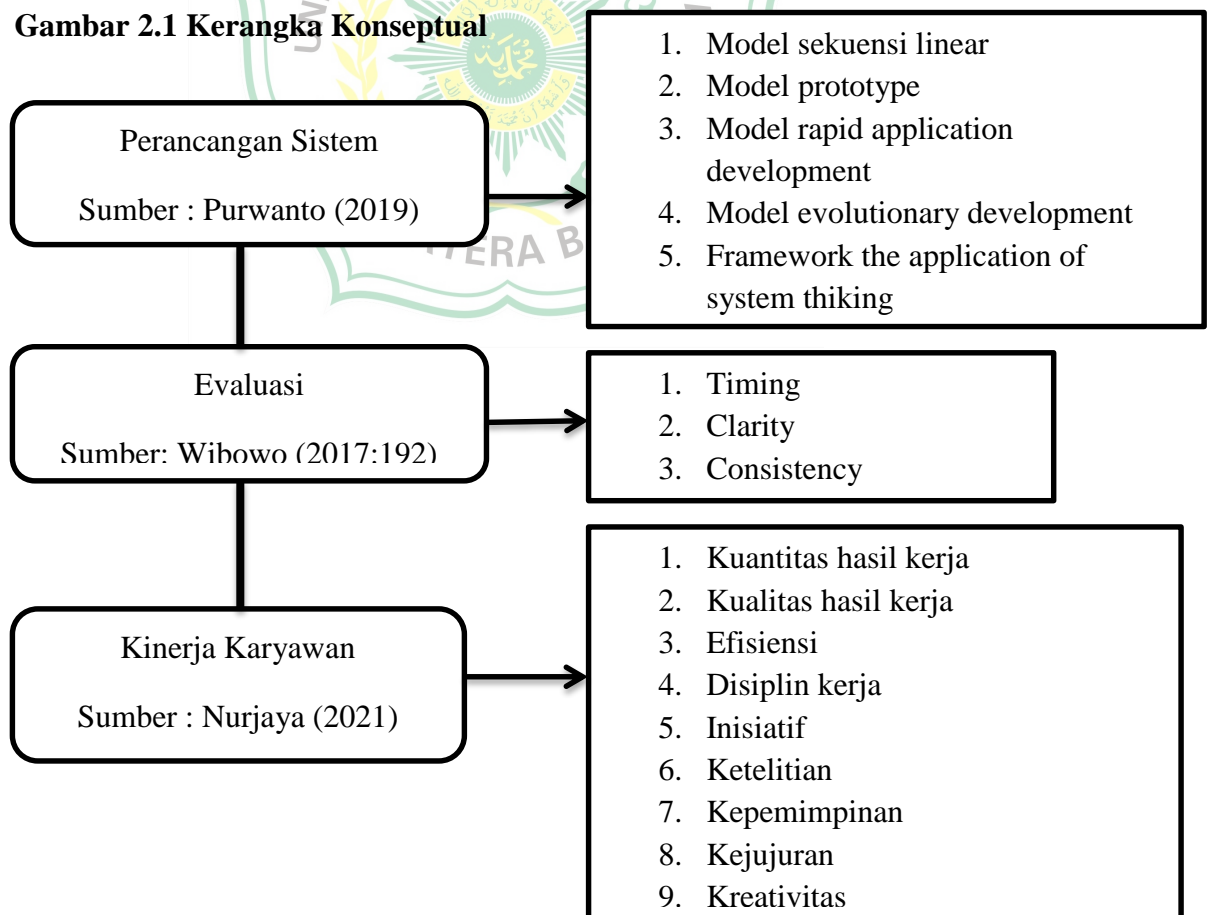


Dari beberapa penelitian terdahulu diatas,terdapat beberapa topic yang bisa di jadikan suatu perbandingan untuk memperkuat isi dari penelitian ini. Serta bertujuan untuk menambah sebuah referensi atau inspirasi baru untuk penelitian.

2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian adalah suatu hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap konsep yang lainnya dari masalah yang ingin diteliti. Kerangka konsep ini gunanya untuk menghubungkan atau menjelaskan secara panjang lebar tentang suatu topik yang akan dibahas. Melihat dari kerangka konseptual penelitian ini terdapat 3 kerangka yang akan di ambil dari teori di atas yaitu Perancangan Sistem Evaluasi Dan Kinerja Karyawan.

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Menurut *Moleong (2017:6)* penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Metode yang akan penulis gunakan ialah metode tindakan. Menurut *Sugiyono (2015:1)* Metode tindakan adalah metode penelitian yang digunakan untuk menguji, mengembangkan, menemukan dan menciptakan tindakan baru, sehingga tindakan tersebut kalau diterapkan dalam pekerjaan, maka proses pelaksanaan kerja akan lebih mudah, lebih cepat, dan hasilnya lebih banyak dan berkualitas. Sedangkan menurut *Arikunto (2017)* mengatakan bahwa penelitian tindakan adalah penelitian yang meneliti tentang hal-hal yang terjadi di masyarakat atau kelompok sasaran, di mana hasilnya langsung dapat dikenakan atau dirasakan oleh masyarakat atau kelompok sasaran.

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Adapun waktu dalam penelitian ini adalah dilakukannya selama empat (4) bulan yang berawal dari bulan April sampai dengan bulan Juli dan penelitian ini berlokasi di Fahira Hotel Bukittinggi, Jl. H. Agus Salim, Kayu Kubu, Kec. Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat 26115.

3.3 Objek Penelitian

Menurut *Sugiyono (2019:55)*, objek penelitian merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Maka dari itu, objek penelitian dalam penelitian ini adalah perancangan sistem evaluasi kinerja karyawan.

3.4 Informan

Dalam penelitian informan, penulis menggunakan teknik purposive sampling. Teknik menurut *Hidayat (2017 : 124)* merupakan teknik sampling non-probability sampling. Dimana penulis menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penulis sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian. Jadi pada penelitian ini informan yang di pilih berdasarkan teknik purposive sampling yang di gunakan ada 9 orang yang akan menjadi informan dalam penelitian ini. Tapi ada 2 (dua) orang nanti nya yang akan menjadi orang terpecaya yang akan melakukan diskusi dalam berjalannya penelitian ini ialah Ibu Diani selaku owner dan Bapak Ari.

Didalam penelitian ini, penulis memilih evaluasi kinerja karyawan karena memiliki pengetahuan serta seluk beluk mengenai lokasi penelitian ini. Dalam penelitian ini, peneliti memilih pemilik/owner di fahira hotel yang mana lebih mengetahui kondisi karyawan nya.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan oleh penulis untuk mengumpulkan data-data penelitian dari sumber data (subyek maupun sampel penelitian). Teknik pengumpulan data merupakan suatu kewajiban, karena teknik pengumpulan data ini nantinya digunakan sebagai dasar untuk menyusun instrumen penelitian. Instrumen penelitian merupakan seperangkat peralatan yang akan digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data-data penelitian (*Kristanto, 2018*).

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi yang alamiah), sumber data primer dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (participant observation), wawancara mendalam (in depth interview), dan dokumentasi (*Sugiono, 2017*). Pada dasarnya kegunaan data (setelah diolah dan dianalisis) ialah sebagai dasar yang objektif didalam proses pembuatan keputusan-keputusan/ kebijaksanaan-kebijaksanaan dalam rangka untuk memecahkan persoalan oleh pengambil keputusan (*Situmorang, 2010*).

Berikut merupakan beberapa teknik pengumpulan data yang akan di ambil/digunakan oleh penulis dalam mendapatkan sebuah hasil dari penelitian ini, sebagai berikut:

1. Observasi (pengamatan)

Observasi berarti mengumpulkan data langsung dari lapangan (*Semiawan, 2010*). Sedangkan menurut *Zainal Arifin dalam buku (Kristanto,*

2018) observasi adalah suatu proses yang didahului dengan pengamatan kemudian pencatatan yang bersifat sistematis, logis, objektif, dan rasional terhadap berbagai macam fenomena dalam situasi yang sebenarnya, maupun situasi buatan.

Adapun beberapa bentuk observasi, yaitu:

- 1) Observasi partisipasi adalah (*participant observation*) adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan di mana peneliti terlibat dalam keseharian informan.
- 2) Observasi tidak terstruktur ialah pengamatan yang dilakukan tanpa menggunakan pedoman observasi, sehingga peneliti mengembangkan pengamatannya berdasarkan perkembangan yang terjadi di lapangan.
- 3) Observasi kelompok ialah pengamatan yang dilakukan oleh sekelompok tim peneliti terhadap sebuah isu yang diangkat menjadi objek penelitian.

2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara (*interview*) adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara (*interviewer*) dan sumber informasi atau orang yang di wawancarai (*interviewee*) melalui komunikasi langsung (*yusuf, 2014*).

Metode wawancara/interview juga merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap

muka antara pewawancara dengan responden/ orang yang di wawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara. Dalam wawancara tersebut biasa dilakukan secara individu maupun dalam bentuk kelompok, sehingga di dapat data informatik yang orientik.

Peneliti menggunakan metode wawancara ini bertujuan agar peneliti bisa mendapatkan informasi yang di inginkan tentang kinerja karyawan yang ada di fahira hotel.

3. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang berarti barang tertulis, metode dokumentasi berarti tata cara pengumpulan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menelusuri data historis. Dokumen tentang orang atau sekelompok orang, peristiwa, atau kejadian dalam situasi sosial yang sangat berguna dalam penelitian kualitatif (*yusuf, 2014*).

Dokumentasi sebagai metode pengumpulan penelitian memiliki kelebihan dan kelemahan, yaitu (*Dimiyati, 2013*) :

a. Kelebihan metode dokumentasi

- 1) Efisien dari segi waktu
- 2) Efisien dari segi tenaga
- 3) Efisien dari segi biaya Metode dokumentasi menjadi efisien karena data yang kita butuhkan tinggal mengutip atau memfotokopi saja dari dokumen yang ada.

b. Kelemahan metode dokumentasi

- 1) Validitas data rendah, masih bisa di ragukan,
- 2) Reabilitas data rendah, masih bisa di ragukan

3.6 Instrumen Penelitian

Menurut *HF Nasution (2016)* instrument penelitian merupakan media yang digunakan oleh penulis dalam melakukan kegiatan untuk mengumpulkan data tersusun dan lebih mudah.

Berdasarkan penelitian ini ,penulis menggunakan instrument pedoman Wawancara,Observasi,dan Dokumentasi. Instrument ini dikembangkan dengan menggunakan kisi-kisi yang dapat dilihat pada table:

Tabel 3.1 Kerangka Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Objek	Indikator
Perancangan Sistem Sumber : Purwanto (2019)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Model Sekuensial Linear 2. Model Prototype 3. Model Rapid Application Development 4. Model Evolutionary Development 5. Framework The Application Of System Thiking
Evaluasi Sumber : Wibowo (2017 : 192)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Timing 2. Clarity 3. Consistency
Kinerja Karyawan Sumber : Nurjaya (2021)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kuantitas Hasil Kerja 2. Kualitas Hasil Kerja 3. Efisiensi 4. Disiplin Kerja 5. Inisiatif 6. Ketelitian 7. Kepemimpinan

	8. Kejujuran
	9. Kreativitas

3.7 Analisis Data

Analisis data menurut *Sugiyono (2018:482)* adalah suatu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Sedangkan menurut *Moleong (2017:280-281)* analisis data adalah sebuah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.

Sedangkan menurut *A Rajali (2019)* mengatakan bahwa ada tiga (3) alur dalam kegiatan menganalisis data, yaitu dalam bentuk reduksi data, penyajian data, dan terakhir penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Pertama, reduksi data didefinisikan sebagai suatu proses dalam seleksi, fokus luas yang diturunkan dari catatan di lapangan. Penulis telah mengurangi sejak saat mengumpulkan data, pertama memeriksa data dengan maksud mengesampingkan data dan informasi yang tidak relevan, seperti dalam ringkasan pengkodean, pengerjaan subjek, dan pencatatan.

Kedua, penyajian data menggambarkan sekumpulan informasi terstruktur yang mana menarik kesimpulan dan memberikan kesempatan untuk bertindak.

Dalam penyajian data kualitatif berbentuk teks naratif dengan tujuan memadukan informasi yang tersusun dalam yang mudah di pahami.

Ketiga, penalaran atau verifikasi adalah kegiatan akhir dari penelitian kualitatif. Peneliti harus mencapai suatu kesimpulan dan memvalidasinya baik dalam arti dan kebenaran kesimpulan yang disepakati oleh tempat dimana penelitian di lakukan/laksanakan. Arti yang dirumuskan peneliti dari semua data mereka harus diperiksa agar lebih akurat, kesesuaian, dan ketahanan. Peneliti perlu menyadari bahwa dalam pencarian suatu makna, mereka harus menggunakan pendekatan emik, bukan dari perspektif peneliti (perspektif etis), tetapi dari perspektif informasi material



BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Profil Fahira Hotel Bukittinggi

Fahira Hotel Syariah hadir sebagai salah satu akomodasi penginapan yang siap memberikan tempat beristirahan yang baik dan service terbaik bagi wisatawan mancanegara dan wisatawan domestik. Fahira Hotel terletak di pusat kota Bukittinggi dengan konsep yang modern dan memberikan pelayanan yang terbaik, aman, nyaman dan tentram.

Fahira Hotel juga memiliki restoran yang bernama Tampian Resto dengan menyajikan menu yang sangat lezat ala Fahira Hotel. Fahira Hotel di bangun pada tahun 2020 dengan 17 lantai dan memiliki 14 kamar dengan type 6 kamar superior double, 2 kamar superior twin, 2 kamar grand deluxe, 2 kamar deluxe, dan 2 kamar fahira suite dengan desain super modern dan mewah.

Gambar 4.1 : Fahira Hotel Bukittinggi



Sumber : Fahira Hotel.com

4.1.2 Hasil Wawancara

Hasil penelitian merupakan data yang di kumpulkan oleh penulis untuk menjawab semua masalah yang akan diteliti. Tujuan nya ialah untuk menjawab semua tujuan penulis. Hasil penelitian ini akan dibahas mengenai penelitian yang dilakukan di Fahira hotel yang mana melibatkan pihak informan penelitian,antara lain *Operasional Manager* Fahira Hotel,*Front Office Department* Fahira Hotel,*Housekeeping Department* Fahira Hotel Dan *Food And Beverage Product* Fahira Hotel. Yang mana penelitian ini akan di jabarkan berdasarkan dari hasil wawancara dengan menggunakan metode tindakan. Agar penelitian berjalan sesuai dengan prosedur tindakan sehingga dapat di peroleh sebuah hasil wawancara sebai berikut :

1. Informan pertama

Pada informan pertama dalam penelitian ini yang bernama Bapak Yudi berumur 40 tahun yang mana beliau merupakan *Operasional Manager* di Fahira Hotel Bukittinggi.

Gambar 4.2 : Wawancara dengan OM Fahira hotel



Sumber : Penulis 2023

- a. Bagaimana semua department melakukan tugas dan tanggung jawab nya sesuai dengan batas waktu yang sudah di tentukan?

“Batas waktu kerja yang dimiliki setiap department di fahira itu tergantung pada situasi misalnya dengan ada kasus yang mana bokingan event secara mendadak di malam/sore hari maka department yang terlibat dalam hal event tersebut harus siap mengambil resiko yang namanya lembur berbeda pada situasi yang bokingan event nya dari jauh-jauh yang mana department yang terlibat bisa melakukan persiapan di jauh-jauh hari dan waktu kerja pun tidak terganggu. Sedangkan tanggung jawab biasanya normal nya sudah jelas, yang mana awal nya memang sudah di anggar kan bagaimana tanggung jawab yang harus jalan kan. Di beberapa kasus kadang-kadang ada yang namanya event kalau misalnya tenor event ini 3 hari atau 1 minggu bisa kita setting tapi kalau event nya dadakan yang mana di hari itu ada event dan deal nya di malam hari jadi pada setting mereka di bagi tanggung jawab yang mana setengah nya di kerja kan di pagi hari dan setengah lagi di kerja kan di siang hari”

- b. Apakah semua karyawan di fahira hotel sudah bekerja sesuai dengan standar operasional perusahaan?

“ Semua karyawan di fahira hotel ini sudah melakukan kerjanya sesuai dengan standar operasional perusahaan, tapi ada di beberapa kejadian yang mana karyawan di fahira hotel ini juga tidak melakukan standar operasional perusahaan secara menyeluruh atau tepat.”

- c. Bagaimana cara karyawan di fahira hotel dalam meningkatkan kualitas kerjanya?

“Dari penglihat saya kinerja yang dimiliki karyawan di fahira hotel sudah meningkat. Tapi kalau dari perusahaan pasti terus dimutasi/perkembangan yang dimiliki karyawan harus meningkat. Missal nya kita limit kan satu pada satu orang karyawan contoh nya si A kita berbicara soal standar berarti minimal harus seperti ini?jadi harapan kita optimal bukan minimal saja berarti bagai mana cara kita mengoptimal kan nya tadi jadi kita post kerjanya. Serta jika mereka punya bakat dan minat pada department lain maka mereka akan kita rolling,serta yang di bagian kichen yang memiliki kempaun membuat product baru maka bisa kita kembang kan product yang di buat tersebut.”

- d. Apakah semua karyawan di fahira hotel disiplin?

“Absen yang kita pakai kan finger print dan semua hasil nya ada yang bagus da nada juga yang tidak bagus. Dari awal masuk bekerja semua karyawan sudah di beri perjajian akan kerlambatan seperti apa. Jika karyawan terlambat harus memberi kabar/koordinasi karena sekarang zaman sudah canggih kan jadi bisa whatsapp kepada pimpinan atau tim liader nya jika terlambat kalau tidak melakukan itu maka karyawan nya akan di beri penismen dan bentuk penismen nya juga bermacam-macam kalau satu atau dua kali masih bisa kita bina sampai selesai kalau di ulang untuk yang ketiga kali nya maka akan kita kasih surat peringatan. Dan juga pihak perusahaan tidak memberikan batas tengang waktu

kedatangan. Jadi jika jadwal masuk nya jam 6 maka karyawan harus sudah ada di perusahaan jam 6 tersebut.”

- e. Jika ada seorang tamu yang complain apa yang akan di lakukan untuk mengatasi complain tersebut?

“Maka kita akan melakukan pendekatan kepada tamu sejauh mana complainan tersebut dimata tamu jadi kita liat situasi karena semua itu flesibel yaa. Kadang yang nama nya tamu mereka pasti banyak tuntutan sementara kalau masih dalam reans dalam arti masih dalam standar kita pasti kita akan menindak lanjuti hal tersebut tapi tergantung juga situasi sama seperti yang kita sebut fleksibel tadi. Kayak makanan nih apakah akan kita order ulang lagi atau fasilitas kita kurang memuaskan tapi itu semua tergantung complaint nya seperti apa. Tapi kalau melebihi dalam arti di luar dari standar nya kita maka kita akan kasih pengertisn lagi tuh. Memang kadang yang di complaint tamu itu barang yang tidak ada di kita umpamanya nih sarapan sudah prepare nih ya yang mana buat anak-anak yang mana buat orang dewasa jadi dia cari tuh yang tidak ada di wejangan kita dan dia complain nah disitu nantik kita bisa provide untuk negosiasi.”

- f. Jika karyawan di fahira hotel memiliki kesalahan apakah karyawan tersebut berkata jujur?

“Yang nama nya kesalahan biasa nya ngak mau jujur ya. Jadi untuk kasus kasus seperti ini kita akan melakukan pendalaman dulu,pedalaman kasus nya terlebih dahulu,seperti apa kasus nya itu nanti kita coba memonitor

kasus nya,tapi kalau memang factor nya di kejujuran ini memang sudah harga mati di sebuah perusahaan nya,kalau kejujuran yang bermasalah ya kita tidak akan pakai orang itu lagi dalam arti kita pecat lah atau phk.tapi jika karyawan tersebut melakukan kesalahan dan mau berkata jujur maka kita akan kita evaluasi kembali.”

g. Sejauh ini apakah karyawan di fahira hotel sudah memiliki kreatifitas?

“Sebagian ada,sebagian memang tipe nya pekerja.iya makanya ada struktur kita jadi setiap struktur tadi kan ada job desk nya ada yang memang bagian kreatifitas itu ada yang memperhatikan operasional saja gitu. Jadi kita ada event birthday maka desaint nya berasal dari kita. Jadi kalau kreatifitas untuk desain ya dari teman-teman di bidang nya juga,dari situ bisa kita liat tu,dari resepsionist ada yang mau belajar maka kita tidak akan larang tapi lebih banyak itu semua berasal dari teman-teman resto. Jadi nantik akan di kasih tau bagaimana cara nya seperti ukuran balon segini cara menyatukan nya begini,kalau tidak di edukasi seperti ini jadi nama nya saya kerja sendiri.”

h. Apakah di fahira hotel ada breafing untuk semua karyawan nya dan apakah breafing nya bertahap per department atau langsung semua nya?

“Semua nya langsung,jadi saya melakukan breafing nya satu kali satu bulan,kalau yang dengan tim leader biasa nya saya satu kali satu minggu,tapi kalau dari tim leader setiap hari melakukan breafing pada teman-teman nya kalau misalkan tim leader nya tidak ada maka saya yang akan menggantikan nya.”

- i. Apakah di fahira hotel mempunyai sistem evaluasi kinerja karyawan?

“Selama hampir 3 tahun fahira hotel beridiri di kota bukittinggi belum ada fahira hotel memiliki sistem evaluasi kinerja karyawan. Jadi selama ini fahira hotel hanya menilai karyawan cuman dengan melihat hasil kerja karyawan nya atau juga dengan cara melihat bagaimana karyawan tersebut bekerja.”

- j. Apakah selama ini fahira hotel telah melakukan evaluasi terhadap karyawan nya?

“Seperti yang di sampaikan sebelum nya fahira belum terlalu rutin dalam menilai karyawan. Dan juga hanya sekedar melihat bagaimana cara kerja karyawan tersebut dan juga melihat hasil dari kerja karyawan tersebut. Jadi kita disini belum begitu menilai detail cara kerja karyawan kita.”

2. Informan kedua

Pada informan kedua dalam penelitian ini yang bernama Bang Syahril berumur 41 tahun yang mana beliau merupakan *Housekepping Department* di Fahira Hotel Bukittinggi.

Gambar 4.3 : Wawancara dengan karyawan housekeeping



Sumber : Penulis 2023

- a. Bagaimana cara anda meningkatkan keprofesionalan anda dalam bekerja?

"Itu sesuai dengan standar operasional yang diterapkan hotel. Dan untuk yang lainnya sama."

- b. Apakah anda bekerja sudah sesuai dengan standar yang diberikan perusahaan?

"Kalau untuk standar mungkin sudah, cuman ada satu atau dua tidak sesuai dengan standar yang mana dalam artian kurang. Semua karyawan di housekeeping juga seperti itu tidak semuanya 100% sesuai dengan standar nya pasti ada yang di hilangkan satu persatu."

- c. Apa tindakan anda jika ada tamu yang complaint?

"Biasanya tamu yang complaint itu abang tangani sendiri/atasi terlebih dahulu apa complaint nya dan cari solusinya sendiri jika tidak sanggup maka akan di laporkan/diberitahu ke tim leader apa masalah yang ada jadi tidak langsung melapor ke operasional manager nya. Biasa kita yang menghandle terlebih dahulu rasa nya bisa kita pecahkan sendiri maka kita selesai kan terlebih dahulu, misal nya masalah kecil seperti kamar yang berbau jadi itu bisa kita tangani sendiri. Dan kebanyakan complaint tamu di sini mengenai kamar yang berbau serta dikamar nya ada nyamuk tapi semua complaint nya masih di batas standar. Dan juga tergantung siapa karyawan nya, jika karyawan bisa berkomunikasi dengan baik pasti dia akan bisa menyelesaikan complaint itu sendiri tapi jika karyawan nya tidak berkomunikasi dengan baik maka akan di selesai kan oleh tim leader nya langsung. Kecuali kalau complaint nya berat dan tim leader pun tidak

bisa menghandle maka barulah di serah kan atau di selesaikan oleh operasional manager nya.”

- d. Jika ada rekan kerja atau tamu yang merasa kesulitan apakah anda membantu hal tersebut?

“Kalau sama abang yang nama nya time work pasti harus saling bantu membantu,melihat teman yang lagi sibuk atau kesusahan walaupun itu tidak kerja kita,otomatis orang itu berharap untuk kita menolong. Dan juga pasti disaat kita menolong teman kita pada saat kesusahan pasti nanti nya di saat kita susah pun akan di tolong kembali. Kalau sama tamu misalkan tamu membawa barang banyak saat check out maka kami kan menawarkan bantuan atau berbasa basi missal kan kami mau kebawah dan jalan di depan tamu jadi kami akan menawarkan bantuan yang mana juga jalur yang sama-sama mau kebawah juga.”

- e. Jika anda melakukan kesalahan pada saat bekerja apakah anda akan berkata jujur pada atasan?

“Saya akan berkata jujur kepada phatner saya,jadi tidak langsung kepada atasan saya itu masalah saya dan bisa di selesaikan sendiri misalkan pada saat pesamangan linen dan linen tersebut habis maka di ganti dengan duvet jadi saya akan konfirmasi ke phatner saya jadi tidak mungkin dengam hal sepele tersebut saya melapor ke pihak atasan.”

- f. Apakah pada department ini melakukan breafing terlebih dahulu?

“Ada,tapi pada bagian housekepping tidak brefing nama nya tapi oper heandle jadi oper heandle ini sampai mana saja kita bekerja,belum selesai

sampai mana kerja kita di pagi hari itu semua harus di sampai kan kepada yang siang. Misalkan ada satu kamar yang belum siap jadi harus di beritahu pada yang siang agar dapat mengerjakan kamar tersebut, jadi sriap pergantian shif harus aja yang nama nya oper heandle. Jadi biasanya breafing kami melakukan kepada anak pkl/magang dan ini tidak setiap hari tapi pada saat tertentu seperti event, tamu rombongan atau tamu-tamu compliment karna kita harus memberikan service yang baik.”

- g. Apakah selama ini fahira hotel telah melakukan evaluasi terhadap kinerja karyawan nya?

“Kalau dari penggalaman saya selama bekerja di fahira hotel, belum begitu intens atau lebih tepat nya penilaian secara menyeluruh. Hanya saja selama ini cuman sekedar dilihat cara kerja terus di kasih masukan begitu saja.”

3. Informan ketiga

Pada informan ketiga dalam penelitian ini yang bernama Brilian berumur 21 tahun yang mana beliau merupakan *Front Office Department* di Fahira Hotel Bukittinggi.

Gambar 4.4 : Wawancara dengan karyawan front office



Sumber : Penulis 2023

- a. Apakah anda bekerja sudah sesuai dengan standar yang dimiliki fahira hotel?

“Sudah memenuhi standar,tapi kadang juga pada saat melakukan kerja tidak sesuai dengan standar yang ada. Dan juga kebanyakan orangpun melakukan hal yang sama. Apalagi saya yang mana dasarnya saya bukan berasal dari bidang pariwisata atau lebih tepatnya di hotel jadi saya masih belajar serta beradaptasi akan kerja yang ada di bagian front office tersebut. Maka nya saya belum sepenuhnya juga melakukan kerja sesuai dengan standarnya.”

- b. Jika ada tamu yang complaint apa yang akan anda lakukan dalam menangani complaint tersebut?

“Untuk masalah complenan kita harus menanggapi dengan tenang,soalnya emosi dengan emosi dapat mengakibatkan bakin sulit. Jadi saya akan tenang dan menanyakan apa yang terjadi dan saya akan mencari jalan keluar/solusia dari complenan tersebut. Kalau missal kan complenan nya keluar dari batas wajar saya akan tetap mencari solusinya sampai selesai dan tidak akan melibatkan atasan saya.”

- c. Jika ada rekan kerja atau tamu yang merasa kesulitan apakah anda membantu hal tersebut?

“Saya akan bantu, misalkan tamu kesulitan dalam membawa barang nya ke kamar maka saya akan menawarkan bantuan ke pada tamu tersebut karena hal utama yang dilihat ialah kesopanan dan rasa

tolong menolong. Dan juga saya melakukan hal yang sama pada rekan kerja saya, misal pada saat jam kerja saya habis dan di saat itu pula rekan saya sedang kesulitan menghandle tamu dan saat itu pula ada yang menghubungi lewat telfon maka saya akan menghandle telfon tersebut karena kerja team work sangat penting.”

- d. Jika anda melakukan kesalahan pada saat bekerja apakah anda akan berkata jujur pada atasan?

“Kalau misalkan itu masalah pribadi maka saya akan menyelesaikannya pribadi misal saya melakukan kesalahan pada saat melakukan prosedur check in maka saya akan menyelesaikannya sendiri dan tidak akan melibatkan rekan kerja saya tapi jika itu soal pemasukan data keuangan atau sejenisnya maka saya akan melaporkannya pada rekan kerja saya terlebih dan melakukan perbaikan di sana terlebih dahulu baru saya akan melaporkannya pada atasan.”

- e. Apakah selama ini fahira hotel telah melakukan evaluasi terhadap kinerja karyawan nya?

“sejauh ini ada penilai untuk karyawan tapi hanya dengan cara di lihat cara kerja saja belum ada yang lebih ke menilai secara keseluruhan nya.”

4. Informan Keempat

Pada informan ke empat dalam penelitian ini yang bernama Diani Fahira berumur 25 tahun yang mana beliau merupakan *General Manajer* sekaligus *Owner* di Fahira Hotel Bukittinggi.

Gambar 4.5 : Wawancara dengan GM/Owner fahira hotel



Sumber : Penulis 2023

- a. Bagaimana semua department melakukan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan batas waktu yang ditentukan?

“Disini ada beberapa yang sudah sesuai seperti di front office palingan yang tidak sesuai dengan batas waktunya itu biasa nya ada di bagian housekeeping karena itu kan semua tergantung berada kamar yang check-out di hari itu. Kadang kalau tamu itu weekand biasa dia telat melakukan check-out biasanya kan jam 12 jadi kalau udah jam 12 di pepetin ke jam 3 udh ngk keburu lg. Dan juga kalau di bagian kichen biasa yang tidak sesuai itu pada saat ada event jadi itu yang membuat membuat tidak sesuai batas waktu nya.”

- b. Apakah semua karyawan di fahira hotel sudah bekerja sesuai dengan standar operasional perusahaan?

“ Kalau sesuai dengan standar fahira sudah,tapi mungkin ada juga karyawan ini kadang bekerja kurang sesuai juga bisa saja itu di sebabkan karna ingin cepat selesai atau pun kurang paham nya akan standar yang ada, dan juga tidak semua orang juga kadang bekerja memenuhi standar secara 100%. ”

- c. Bagaimana cara karyawan di fahira hotel dalam meningkatkan kualitas kerjanya?

“Biasanya yang ibu lihat itu dari hasil kerjanya serta juga dari suatu proses karyawan tersebut. Karena kan dari proses itulah dapat ibu nilai gimana kualitas karyawan tersebut,apakah mereka memang mengerjakan apa tidak git,tapi kadang mereka ada mengerjakan tapi hasilnya belum maksimal,tapi ibu akan mengecek apakah tulus nya,alat-alatnya yang kurang atau memang bukan mereka lagi yang mengerjakan tapi atau memang ada ahlinya yang harus kita panggil dari luar. ”

- d. Apakah semua karyawan di fahira hotel disiplin?

“sekitar 80% sudah belum semua yang disiplin. Karna itu kebanyakan juga karna kedatangan karyawan yang telat. Dan semua yang telat kita biasanya memberikan saksi bagi mereka kalau telatnya dalam kurun 1-2 kali masih bisa kita tolerir dengan cara di beri sebuah wejangan,tapi kalau sudah mencapai 3 kali maka akan kita beri surat peringatan kepada karyawan tersebut. Tapi kalau karyawan tersebut meminta izin untuk datang telat maka kita akan memberikan batas waktu telat untuk karyawan tersebut. ”

- e. Jika ada seorang tamu yang complain apa yang akan di lakukan untuk mengatasi complaint tersebut?

“Yang pertama akan ibu dengarkan tentang apa complaint nya terus yang kedua ibu akan cari tau apakah complaint itu benar atau tidak nya setelah itu juga ibu akan meminta maaf dan mencarikan solusi untuk menangani complaint tersebut. Jika itu seandainya salah kita maka kita akan anger seperti itu. Serta kita juga akan kasi wejangan lah apa kah itu cake atau makanan yang kita berikan gitu sebagai tanda permintaan maaf kita.”

- f. Jika karyawan di fahira hotel memiliki kesalahan apakah karyawan tersebut berkata jujur?

“Kalua bagi ibu kejujuran paling penting walau pun itu salah tapi dia mau berkata jujur ibu akan lebih menghargai hal tersebut dari pada dia menutupi kesalahannya. Jika dia sudah berkata jujur ibu tidak memberi sanksi tapi lebih kememberi wejangan saja tapi lain hal nya kalau kesalahan tersebut dapat merugi kan perusahaan/hotel maka ibu akan memberikan dia sanksi.”

- g. Sejauh ini apakah karyawan di fahira hotel sudah memiliki kreatifitas?

“Itu sih yang masih belum ada di kita dan itu juga sebuah kelemahan ibu. Serta menurut ibu karyawan itu sangat penting dalam meliki sebuah kreatifitas karna itu juga dapat mempengaruhi dari jumlah tujuan market.”

- h. Apakah di fahira hotel ada breafing untuk semua karyawan nya dan apakah breafing nya bertahap per department atau langsung semuanya?

“Kalau dari ibu sendiri belum maksimal dalam melakukan breafing kepada setiap karyawan nya. Jadi ibu sebenar nya juga mau melakukan breafing dengan lebih maksimal lagi. Tapi sekarang ibu masih mengarahkan saja jadi mereka yang akan mengerjakan nya tapi ibu nantik nya akan mengecek lagi apakah sudah sesuai dengan apa yang ibu inginkan dan perusahaan butuhkan.”

5. Informan Kelima

Pada informan kelima dalam penelitian ini yang bernama Saldianto berumur 31 tahun yang mana beliau merukan *Kitchen Departmen* di Fahira Hotel Bukittinggi.

Gambar 4.6 : Wawancara dengan karyawan food & beverage product



Sumber : Penulis 2023

- a. Bagaimana cara anda meningkat kan keprofesional an dalam bekerja?

“Kalau di kitchen ya yang pertama dengan cara memperbanyak wawasan seperti kita harus sering ikut dalam sebuah seminar tentang masakan karna dengan cara kita sering ikut dalam seminar masak itu kita dapat semuah jenis masakan atau metode dalam memasak yang mana nantik nya

masakan kita ini tidak selalu monoton jika di berikan atau di sajikan pada pelanggan. Dan juga kita harus konsisten pada sebuah rasa di makanan.”

- b. Apakah anda bekerja sudah sesuai standar yang diberikan perusahaan?

“Sejauh ini saya kadang sudah sesuai dan kadang juga tidak sekeluruhan juga bekerja sesuai sop. Tapi kebanyakan orang juga tidak terlalu maksimal juga dalam melaksanakan standar yang telah di berikan perusahaan,jadi lebih ke hasil bekerja aja apalagi kalau di kitchen lebih kerasa masakan yang enak saja sudah bagus.”

- c. Apakah tindakan anda jika ada tamu yang complaint?

“ Kalau di kitchen ini kebanyan complain tentang tidak sesuai nya rasa yang ada,serta juga lama nya makanan selesai. Dan biasa nya kalau abang dapat complaint tersebut abang akan menderkan terlebih dahulu complaint nya apa di makanan tersebut dan setelah itu akan di carikan solusinya. Kalau misalkan makanan nya terlalu asin atau sejenis nya maka abang akan ganti makanan tersebut.”

- d. Jika ada rekan kerja atau tamu yang merasa kesulitan apakah anda membantu hal tersebut?

“Harus ya,karna kita disini berkerja secara tim work jadi kita harus saling membantu atara dan yang lain. Apalagi di bagian kichen ini yang mana banyak pekerja an yang di kerja kan seperti anak siang yang membantu prepare kerja an untk anak yang masuk malam, serta anak pagi yang membantu anak malam dalam mempersiapkan breakfase di pagi hari,jadi kita disini saling membantu lah antara satu dan yang lain nya.”

- e. Jika anda melakukan kesalahan pada saat bekerja apakah anda akan berkata jujur pada atasan?

“Jika keaslahan terbseut tidak terlalu besar masalah nya maka abang akan berkata jujur kepada rekan kerja abang dan akan mencari solusinya, karna tidak mungkin kan cuman masalah sedikit harus di berikan kepada pihak manajemen takut nya nantik akan memperbanyak kerja an manajemen, jadi selagi masih bisa untuk di tangani sendiri atau dengan rekan kerja maka akan di lakukan tapi lain hal nya kalau masalah besar maka itu harus di beri tahukan kepada pihak manajemen agar dapat selesai.”

- f. Apakah pada department ini melakukan breafing terlebih dahulu?

“Kita di kitchen tidak pernah melakukan breafing tapi lebih tepat nya kita melakukan oper heandle yang mana kita menyerah kan kerjaan kita sebelumnya kepada orang selanjutnya dan memberi tahu sampai mana kita bekerja tadi dan yang mana yang harus dilanjutkan orang berikutnya.”

- g. Apakah selama ini fahira hotel telah melakukan evaluasi terhadap kinerja karyawan nya?

“Sejauh ini belum sih. Itu mulai dari saya bekerja selama 3 tahun di fahira hotel belum ada yang nama nya penilaian secara intens/keseluruhan. Hanya saja dilihat bagaimana cara saya bekerja selama ini dan juga diberi pengrahan di saat ada sebuah kesalahan. Jadi belum ada yang nama nya penilai yang seperti pengisian angket/formulir gitu.”

6. Informan keenam

Pada informan keenam dalam penelitian ini yang bernama Zainal berumur 25 tahun yang mana beliau merupakan *Kitchen Department* di Fahira Hotel Bukittinggin.

Gambar 4.7 : Wawancara dengan karyawan food & beverage product



Sumber : Penulis 2023

- a. Bagaimana cara anda meningkatkan keprofesionalan anda dalam bekerja?

“Cara saya meningkatkan keprofesionalan saya itu dengan cara saya harus selalu konsisten dalam bekerja serta saya juga harus selalu konsisten dalam sebuah rasa masakan saya. Dan juga saya harus membuat sebuah inovasi baru dalam sebuah masakan agar orang-orang tidak bosan dengan masakan tersebut.”

- b. Apakah anda bekerja sudah sesuai dengan standar yang di berikan perusahaan?

“Sejauh ini belum terlalu maksimal bagi saya dalam melakukan kerja yang sesuai dengan standar perusahaan. Karena setau saya kebanyakan orang juga bekerja belum juga sesuai dengan standar yang telah ada mereka lebih mementingkan bekerja dengan pas dan cepat tidak ada kekurangan.”

- c. Apa tindakan anda jika ada tamu yang complaint?

“Yang utama pastinya saya akan mendengarkan tentang apa dia melakukan complaint tersebut dan jangan pernah juga menghadapi tamu yang sedang complaint dengan emosi karena itu dapat menjadi makin panjang jadi lebih baik hadapi lah dengan tenang dan cari sebuah solusinya. Jika solusinya dapat di ganti dengan makanan yang baru maka saya akan berikan dia makan yang baru untuk tanda meminta maaf dari kesalahan yang saya buat tersebut.”

- d. Jika ada rekan kerja atau tamu yang merasa kesulitan apakah anda akan membantu hal tersebut?

“Tentu, bagi saya membantu rekan kerja dalam kesulitan itu merupakan hal yang baik dan di tambah pula kita disini berkerja juga secara tim work yang mana itu saling membantu antara satu dan yang lainnya. Jika saat kita membantu rekan kerja kita pada saat dia kesulitan pastinya nanti dia juga membalas kebaikan kita tersebut dengan cara yang sama.”

- e. Jika anda melakukan kesalahan pada saat bekerja apakah anda akan berkata jujur pada atasan?

“Itu tergantung dari masalah yang saya hadapi. Jika masalah tersebut masih di batas wajar dan bisa di selesaikan secara pribadi atau bersama rekan kerja maka saya akan menyelesaikannya dulu sendiri tapi jika sudah sangat berat masalahnya dan tidak dapat solusinya maka saya akan memberi tau kepada pihak manajemen begitu.”

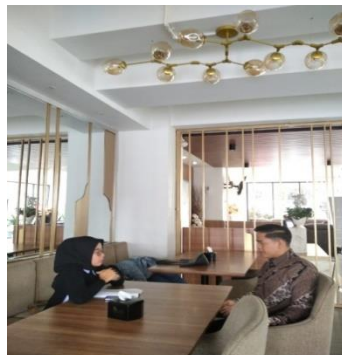
f. Apakah pada department ini melakukan briefing terlebih dahulu?

“ Di bagian kitchen ini tidak melakukan briefing tapi oper handle yang mana kita akan meng oper kerjaan kita sebelum nya sampai mana dan yang mana harus di lanjut kan. Biasanya briefing kita gunakan untuk anak-anak training yang ada di kitchen guna untuk memberi kan pengetahuan dan apa yang harus mereka kerja kan.”

7. Informan Ketujuh

Pada informan ketujuh dalam penelitian ini yang bernama Jihan Putra berumur 25 tahun yang mana beliau merupakan Front Office Department di Fahira Hotel Bukittinggi.

Gambar 4.8 : Wawancara dengan karyawan front office



Sumber : Peneliti 2023

- a. Bagaimana cara anda meningkatkan keprofesionalan anda dalam bekerja?
“ Dengan cara di bagi-bagi jadi mana yang urusan pribadi dan mana pula yang urusan kerja dan juga tidak boleh mencampurkan mana urusan pribadi dan kerja. Karna jika kita mencampurkan dua hal tersebut maka nantik hasil dari pekerjaan kita ini tidak baik dan maksimal pasti nantik banyak kesalahan yang terjadi maka dari itu harus di bagi.”
- b. Apakah anda bekerja sudah sesuai dengan standar yang diberikan perusahaan?
“Yang saya lakukan sudah sih sejauh ini. Tapi tidak menutup kemungkinan juga kalau saya belum juga melakukan sesuai standar karna kan semua itu juga di liat dari hasil kerja kita kan apakah udah maksimal atau belum.”
- c. Apakah tindakan anda jika tamu melakukan complaint?
“Ya senyum salam sapa dulu lah ketamunya agar tidak terlalu over ya kan kalau nantik nya tamu complaint soal kamar maka kita akan contack housekeeping nya langsung kalau tetang elektronik atau kerusakan kamar itu biasanya kita akan contack engineering. Biasanya kalau untuk complaint yang ada masih yang umum lah belum yang begitu berlebihan tamu nya complaint.”
- d. Jika ada rekan kerja atau tamu yang merasa kesulitan apakah anda membantu hal tersebut?
“Kalau untuk rekan kerja kita kan kerja pertim jadi harus saling bekap dan juga kita sesama rekan kerja itu harus saling tolong menolong dalam

hal pekerjaan kalau untuk tamu itu kan service ya jadi selama tam itu menginap kita harus full service terhadap tamu tersebut, agar tam merasa nyaman selama menginap.”

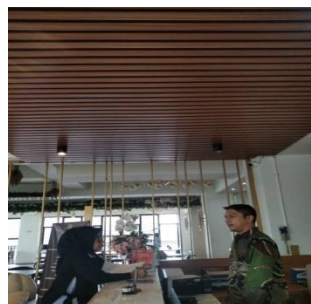
- e. Jika anda melakukan kesalahan pada saat bekerja apakah anda akan berkata jujur pada atasan?

“Kalau untuk awal yang nama nya kerja per tim itu pasti konsultasi dulu pada rekan tim kita nantik dari rekan tim baru kita bicarakan pada captain tim yang ada di front office dan baru lah di cari solusinya biasanya juga itu akan di sampai kan juga pada pihak manajemen guna untuk membantu menyelesaikan masalah tersebut. Tapi kalau misalkan masalah nya masih bisa saya handle sendiri maka akan saya selesaikan terlebih dahulu sendiri dan kalau masalah tersebut tidak merugikan perusahaan tapi jika masalah tersebut dapat merugikan perusahaan maka saya akan melaporkannya ke pihak manajemen.”

8. Informan Kedelapan

Pada informan kedelapan dalam penelitian ini yang bernama Rian berumur 36 tahun yang mana beliau merupakan Front Office Department di Fahira Hotel Bukittinggi.

Gambar 4.9 : Wawancara dengan karyawan front office



Sumber : Penulis 2023

- a. Bagaimana cara anda meningkatkan keprofesionalan anda dalam bekerja?
- “Keprofesional an kerja menurut saya itu yang pertama kedisiplinan seperti datang di jam yang sudah di tentukan. Terus sesuai dengan apa sudah di tugas kan selama ini di front office itu serta harus bekerja sampai selesai dan juga harus bertanggung jawab terhadap pekerja an tersebut. Contoh nya dalam mengheandle tamu yang dari awal reservasi itu sesuai dengan sop yang ada di fahira hotel yang mana itu kita harus di tuntut untuk memintap DP 50% kepada tamu dan itu harus di lakukan nah meskipun itu tamu dari owner sendiri. Itu semua harus di terapkan karna keprofesionalan dalam bekerja.”*
- b. Apakah anda bekerja sudah sesuai dengan standar yang diberikan perusahaan?
- “Kalau selama ini alhamdulillah terjalan kan 100% contoh nya seperti yang di bilang tadi untuk masalah DP tamu dan juga kita di tuntut untuk melakukan sistem deposit apabila tamu tersebut meminta dua kunci jadi sop yang sudah di terapkan oleh manajemen memang di jalan kan kenapa nantik takutnya ibas kekita nya sendiri karna kalau tidak di jalani dari staff front office ini akan di kenakan sp.”*
- c. Apakah tindakan anda jika ada tamu yang complaint?
- “Selama ini ya dan mungkin juga dari pengalaman kerja setiap ada di hotel apalagi itu di front office ya karna complaint an tamu itu memang di tunjukan pada front office selagi itu bisa di sikapi/di tanggani tidak di*

sampaikan kepada manajemen karna apa nantik takut nya makin besar masalah nya jadi kita cari pemecah nya. Dan memang yang pertama do front office dulu dan alhamdulillah nya juga masalah nya itu selalu selesai di front office nya saja. Karna disini juga sebagai penanggung jawab front office jadi dari staff yang lain pun ada masalah complaint tamu yang tidak selesai di mereka maka mereka akan melaporkan nya ke saya.”

- d. Jika ada rekan kerja atau tamu yang merasa kesulitan apakah anda membantu hal tersebut?

“Disaat kita bekerja di hotel maka kita juga di tuntut untuk berinisiatif kepada tamu ataupun rekan kerja. Kalau sama rekan kerja inisiatif penting karna kita disini bekerja secara tim work. Dan melakukan hal yang sama pada tamu contoh nya kalau seandai nya tamu tersebut mau check-in atau check-out membawa barang-barang pribadi mereka kalau mereka nya memang merasa kesulitan maka kita akan membantu.”

- e. Jika anda melakukan kesalahan pada saat bekerja apakah anda akan berkata jujur pada atasan?

“Tergantung masalah nya seperti apa, kalau misalkan masalah nya masih bisa di minimalisir maka di pendam sendiri tapi kalau masalahnya sudah menyangkut perusahaan maka akan di sampaikan kan ke pada pihak manajemen.

9. Informan kesembilan

Pada informan ke Sembilan dalam penelitian ini yang bernama Tomi berumur 32 tahun yang mana beliau merupakan Housekeeping Department di Fahira Hotel Bukittinggi

Gambar 4.10 : Wawancara dengan karyawan housekeeping



Sumber : Penulis 2023

- a. Bagaimana cara anda meningkat kan keprofesionalan anda dalam bekerja?

“Jadi cara nya ya kita bekerja sesuai dengan standar yang telah di terapkan oleh perusahaan. Dan juga harus bisa menyesuaikan cara kerja yang ada.”

- b. Apakah anda bekerja sudah sesuai dengan standar yang diberikan perusahaan?

“Kalau untuk standar memang kalau dari penglihatan saya bekerja sudah sesuai standar tapi itu balik lagi dengan penglihatan pihak manajemen karna yang menilai hasil kerja kita ini ya dari pihak manajemen apakah ini semua sudah sesuai dengan standar.”

- c. Apakah tindakan anda jika ada tamu yang complaint?

“Kalau standar menangani complaint tamu itu ya dengan cara kita dengarkan dulu apa complaint nya dulu, misalkan kamar nya berbau maka kita akan memberikan pewangi untuk menghilangkan bau tersebut. Dan sejauh ini semua complaint yang di dapat pihak housekeeping masih dibatas wajar.”

- d. Jika ada rekan kerja atau tamu yang merasa kesulitan apakah anda membantu hal tersebut?

“Kalau masalah ini biasa nya melalui inisiatif, misal nya dengan kurang nya karyawan ya kadang di suruh standby di fo ataupun di lobby hal tersebut dilakukan juga karna kita bekerja secara tim dan kalau misalkan dengan tamu pun kita langng saja Tanya kan pada tamu tersebut apakah perlu bantuan terus apakah parkirannya mau di arahkan apa tidak. Dan kalau misalkan di kamar rekan saya masuk pagi sendiri dan saya di siang hari nya maka saya akan datang lebih cepat guna untuk membantu.”

- e. Jika anda melakukan kesalahan pada saat bekerja apakah anda akan berkata jujur pada atasan?

“Kalau sama saya misalkan masalah nya masih di batas wajar maka saya akan berdiskusi dengan rekan tim saya terlebih dahulu tapi jikalau masalah nya sudah di luar batas wajar maka saya akan melaporkannya pada pihak manajemen. Jadi inisi coba diselesaikan sendiri terlebih dahulu jika sudah tumpul maka baru di berikan kepada pihak manajemen”

f. Apakah pada department ini melakukan breafing terlebih dahulu?

“Biasa nya breafing itu di lapangan langsung jadi di cek perkamar apakah sudah bersih atau masih kurang bersih maka langsung beri tau dan sama hal nya di bagian koridor jika masih kotor maka langsung saja di beri tau dan ini berguna untuk anak training. Tapi kalau dengan karyawan biasa nya per time seperti ada event dan sejenis nya.”

10. Kesimpulan Wawancara

Dari hasil wawancara di atas penulis dapat menyimpulkan bahwasanya beberapa karyawan yang ada di Fahira Hotel belum sepenuhnya melakukan kerja sesuai dengan *Standar Operasional* perusahaan yang ada di Fahira. Dan juga semua karyawan Fahira Hotel memiliki sifat *Profesional* kerja yang baik. Tetapi di Fahira Hotel belum melaksanakan *Brefing* tapi mereka menggunakan *Oper Heandle*,serta ada pula beberapa dari karyawan yang belum disiplin dalam hal kedatangan.

Dan juga Fahira Hotel belum melaksanakan yang nama nya *Evaluasi* kepada Karyawan nya, maka dari itu peneliti merancang sebuah sistem agar ada peningkatan kualitas kinerja karyawan.

4.1.3 Perancangan Tindakan

Sesuai dengan hasil obesevasi awal yang telah di lakukan oleh penulis bahwasanya yang mana di Fahira Hotel belum memiliki sebuah sistem untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja karyawan. Maka dari itu penulis merancang 2 model Sistem Evaluasi Kinerja Karyawan yang ada di Fahira Hotel. Yang mana sistem pertama berupa *Spreadsheet* dan sistem kedua secara manual.

Spreadsheet merupakan sebuah program komputer yang digunakan untuk menyimpan, menampilkan, serta mengolah data dalam bentuk baris dan kolom. Definisi dari *Spreadsheet* sendiri merupakan table-tabel dalam Komputer yang berisi baris dan kolom yang dapat digunakan untuk mengatur data.

Bagian-bagian yang terdapat dalam *Spreadsheet* yang telah penulis buat berupa kategori penilaian yang mana ada 9 sub indikator nya yaitu (kuantitas hasil kerja, kualitas hasil kerja, efisiensi kerja, disiplin kerja, inisiatif kerja, ketelitian kerja, kepemimpinan, kejujuran, kreativitas), terus di lanjut dengan penilaian dari ke 9 sub indikator tadi, dan terakhir dilanjut dengan komentar dan saran. Dan dari *Spreadsheet* tersebut lah nantinya kita mendapatkan sebuah hasil dari pengisian evaluasi melalui sistem *Spreadsheet* tersebut.

4.1.4 Pelaksanaan Tindakan

Berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara yang telah penulis lakukan di Fahira Hotel yang mana pihak Fahira Hotel belum memiliki sebuah sistem perancangan untuk melihat bagaimana peningkatan kualitas kinerja karyawan yang ada di Fahira Hotel tersebut. Maka dari itu penulis membuat sebuah rancangan Sistem Evaluasi Kinerja Karyawan yang mana nantinya bisa di gunakan oleh Fahira Hotel. Rancangan sistem yang di buat oleh penulis yaitu sejenis sistem *Spreadsheet* yang mana cara kerja sistem nya seperti memberi kan sebuah link yang akan tersambung kedalam file formulir penilaian yang telah di buat terlebih dahulu. Nantinya hasil dari pengisian formulir tersebut langsung tersambung kedalam email yang telah ada.

Berikut ada tiga contoh table dari sistem *Spreadsheet* yang digunakan dalam melakukan evaluasi kinerja karyawan di Fahira Hotel.

Table 4.1 : Formulir penilaian kinerja karyawan Front Office

FORMULIR PENILAIAN KINERJA KARYAWAN			
Fahira Hotel Bukittinggi			
Nama Karyawan	: Ryan	Department	: Front Office
Nama Penilai	: Yudi	Periode Penilaian	: 18 Juli 2023
Kategori Penilaian	Penilaian (Centang Salah Satu)	Komentar	Saran
Kuantitas Hasil Kerja	<input type="radio"/> Sangat Baik	Pada saat bekerja sudah lebih pas waktu nya	Lebih di usahakan bekerja selesai dengan tepat waktu
	<input checked="" type="radio"/> Baik		
	<input type="radio"/> Kurang		
Kualitas Hasil Kerja	<input type="radio"/> Sangat Baik	Kualitas dalam bekerja sudah lumayan bagus	Lebih baik tingkatkan lagi kualitas kerja nya
	<input checked="" type="radio"/> Baik		
	<input type="radio"/> Kurang		
Efisiensi Kerja	<input type="radio"/> Sangat Baik	Sudah lebih baik dalam melakukan suatu pekerjaan	Sangat lebih baik untuk di tingkatkan lagi efisien kerjanya
	<input checked="" type="radio"/> Baik		
	<input type="radio"/> Kurang		
Disiplin Kerja	<input checked="" type="radio"/> Sangat Baik	Disiplin dalam bekerja sudah sangat bagus	Diusahakan untuk mempertahankan kedisiplinan nya
	<input type="radio"/> Baik		
	<input type="radio"/> Kurang		
Inisiatif Kerja	<input type="radio"/> Sangat Baik	Dalam melakukan inisiatif saat bekerja sudah sedikit baik	Lebih baik tingkatkan lagi inisiatif dalam bekerja
	<input checked="" type="radio"/> Baik		
	<input type="radio"/> Kurang		
Ketelitian Kerja	<input checked="" type="radio"/> Sangat Baik	Ketelitian dalam bekerja sudah sangat bagus	Diharapkan untuk selalu mempertahankan ketelitiannya
	<input type="radio"/> Baik		
	<input type="radio"/> Kurang		
Kepemimpinan	<input type="radio"/> Sangat Baik	Kepemimpinan yang di miliki kurang bagus	Diharapkan meningkatkan kepemimpinan nya
	<input type="radio"/> Baik		
	<input checked="" type="radio"/> Kurang		
Kejujuran	<input type="radio"/> Sangat Baik	Kejujuran yang dimiliki sudah sedikit bagus	Selalu lah berperilaku jujur dalam bekerja
	<input checked="" type="radio"/> Baik		

	<input type="radio"/> Kurang		
Kreativitas	<input type="radio"/> Sangat Baik	Kreativitas yang dimiliki masih sangat kurang	Dimohon untuk meningkatkan kreativitasnya
	<input type="radio"/> Baik		
	<input type="radio"/> Kurang		

Sumber : Penulis 2023

Tabel 4.2 : Formulir penilaian kinerja karyawan Food & Beverage

Product

FORMULIR PENILAIAN KINERJA KARYAWAN			
Fahira Hotel Bukittinggi			
Nama Karyawan	: Saldianto	Department	: Food and Beverage Product
Nama Penilai	: Yudi	Periode Penilaian	: 18 Juli 2023
Kategori Penilaian	Penilaian (Centang Salah Satu)	Komentar	Saran
Kuantitas Hasil Kerja	<input type="radio"/> Sangat Baik	Setiap bekerja sesuai dengan batas waktunya	Tapi sangat di saran kan untuk meningkat kan nya
	<input type="radio"/> Baik		
	<input type="radio"/> Kurang		
Kualitas Hasil Kerja	<input type="radio"/> Sangat Baik	Kualitas kerja yang dimiliki sudah cukup baik	Tolong di tingkat kan lagi kualitas saat bekerja
	<input type="radio"/> Baik		
	<input type="radio"/> Kurang		
Efisiensi Kerja	<input type="radio"/> Sangat Baik	Dalam melakukan kerja sudah lumayan efisien	Tapi bagus nya tingkatkan lagi efisien kerja nya
	<input type="radio"/> Baik		
	<input type="radio"/> Kurang		
Disiplin Kerja	<input type="radio"/> Sangat Baik	Dalam hal disiplin juga sudah lebih baik	Sangat di harapkan untuk lebih meningkatkan disiplin
	<input type="radio"/> Baik		
	<input type="radio"/> Kurang		
Inisiatif Kerja	<input type="radio"/> Sangat Baik	Sangat memiliki jiwa inisiatif yang sangat baik	Mohon untuk mempertahankan jiwa inisiatif nya
	<input type="radio"/> Baik		
	<input type="radio"/> Kurang		
Ketelitian Kerja	<input type="radio"/> Sangat Baik	Dalam bekerja sudah memiliki ketelitian yang baik	Tapi nantik nya harus ditingkat akan lagi ketelitian nya
	<input type="radio"/> Baik		
	<input type="radio"/> Kurang		

Kepemimpinan	<input type="radio"/> Sangat Baik	Jiwa kepemimpinan yang dimiliki sudah baik	Tapi dimohon untuk meningkatkan kepemimpinannya
	<input checked="" type="radio"/> Baik		
	<input type="radio"/> Kurang		
Kejujuran	<input type="radio"/> Sangat Baik	Memiliki sifat jujur yang sudah lumayan baik	Diharapkan untuk meningkatkan kejujurannya
	<input checked="" type="radio"/> Baik		
	<input type="radio"/> Kurang		
Kreativitas	<input type="radio"/> Sangat Baik	Untuk dibagian f&b product kreatifitas yang dimiliki sudah baik	Sangat bagus untuk lebih meningkatkannya lagi
	<input checked="" type="radio"/> Baik		
	<input type="radio"/> Kurang		

Sumber : Penulis 2023

Tabel 4.3 : Formulir penilaian kinerja karyawan Housekeeping

FORMULIR PENILAIAN KINERJA KARYAWAN			
Fahira Hotel Bukittinggi			
Nama Karyawan	: Syahril	Department	: Housekeeping Department
Nama Penilai	: Yudi	Periode Penilaian	: 18 Juli 2023
Kategori Penilaian	Penilaian (Centang Salah Satu)	Komentar	Saran
Kuantitas Hasil Kerja	<input type="radio"/> Sangat Baik	Belum bisa menyesuaikan waktu dalam membersihkan kamar	Diharapkan dalam membersihkan kamar harus tepat waktu
	<input type="radio"/> Baik		
	<input checked="" type="radio"/> Kurang		
Kualitas Hasil Kerja	<input type="radio"/> Sangat Baik	Kualitas kerja yang dimiliki sudah lumayan bagus	Diharapkan untuk lebih meningkatkan kualitas kerja
	<input checked="" type="radio"/> Baik		
	<input type="radio"/> Kurang		
Efisiensi Kerja	<input type="radio"/> Sangat Baik	Dalam melakukan kerja sudah lumayan efisien	Tapi harus lebih meningkatkan lagi efisien dalam bekerja
	<input checked="" type="radio"/> Baik		
	<input type="radio"/> Kurang		
Disiplin Kerja	<input checked="" type="radio"/> Sangat Baik	Disiplin kerja yang dimiliki sudah sangat bagus	Dan dimohon untuk mempertahankan kedisiplinan tersebut
	<input type="radio"/> Baik		
	<input type="radio"/> Kurang		
Inisiatif Kerja	<input type="radio"/> Sangat Baik	Memiliki jiwa inisiatif yang baik	Tapi harus meningkatkan jiwa inisiatif yang sangat baik

	O Baik		
	O Kurang		
Ketelitian Kerja	O Sangat Baik	Sudah lumayan teliti dalam bekerja terutama membersihkan kamar	Dan sangat disarankan lebih meningkatkan ketelitiannya
	O Baik		
	O Kurang		
Kepemimpinan	O Sangat Baik	Memiliki jiwa kepemimpinan yang kurang dari yang lain	Diharapkan harus menegakan jiwa kepemimpinan dalam bekerja
	O Baik		
	O Kurang		
Kejujuran	O Sangat Baik	Memiliki jiwa kejujuran yang sangat baik dan itu sangat penting	Harus terus mempertahankan kejujurannya
	O Baik		
	O Kurang		
Kreativitas	O Sangat Baik	Memiliki kreativitas yang sudah lumayan baik	Tapi lebih bagusnya untuk meningkatkannya
	O Baik		
	O Kurang		

Sumber : Penulis 2023

Dapat dilihat dari tiga tabel di atas merupakan sebuah bentuk sistem evaluasi kinerja karyawan yang mana berupa *Spreadsheet* dan telah diuji coba dalam pengisian nya. Dan dapat dijabarkan bahwa bagian yang tulisan di bold itu menggambarkan bahwa seorang penilai memilih dari bagian penilaian. Dan juga terdapat pengisian komentar dan saran dari seorang penilai kepada karyawan yang di nilai.

4.1.5 Evaluasi Tindakan

Dari hasil pelaksanaan tindakan yang telah dilakukan oleh penulis dapat di simpulkan bahwasanya sistem *Spreadsheet* yang telah di rancang oleh penulis dan juga telah di uji coba penulis yang mana hasil akhir dari perancangan sistem *Spreadsheet* ini dapat di gunakan dengan baik dan maksimal. Penguji coba dari

sistem *Spreadsheet* ini di lakukan pada satu orang karyawan di satu department yang mana semua nya terdapat tiga orang.

Dan evaluasi tindakan ini juga dilakukan pada dua model yang mana model pertama berupa sistem *Spreadsheet* dan yang ke dua berupa model manual. Dan dari kedua model tersebut dapat dilihat hasil akhir yang baik atau bisa dibilang berjalan dengan baik.

Serta pemakaian sistem spreadsheet ini tidak begitu susah untuk di lakukan, karena sistem ini dapat di lakukan atau di kerjakan melalui laptop atau pun handphone. Yang mana cara mengakses lewat laptop atau pun handphone dapat berupa masuk melalui link *Spreadsheet* penilai kinerja karyawan tersebut. Dibagian sistem manual dapat dilihat pada halaman lampiran nantinya.

4.2 Hasil Pembahasan

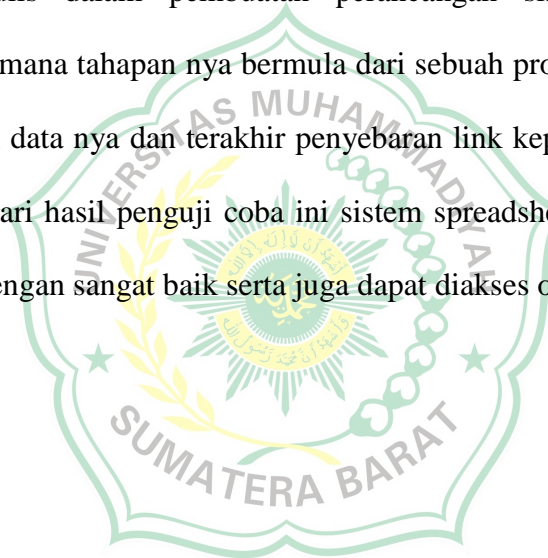
Berdasarkan dari hasil wawancara dan pelaksanaan tindakan yang mana telah dilakukan oleh penulis yang mana penulis telah membuat sebuah sistem evaluasi berupa *Spreadsheet* dan juga secara manual. Dan hal tersebut juga telah di uji cobakan kepada pihak perusahaan yang mana mendapatkan hasil yang maksimal.

Sistem *Spreadsheet* yang telah di rancang oleh penulis dan di uji coba dapat dilihat bahwa sistem tersebut bisa di akses oleh pihak perusahaan dan juga dapat di baca isi dari sistem *Spreadsheet* yang di buat oleh penulis. Begitupun yang secara manual penulis juga telah menguji cobakan nya kepada pihak perusahaan .

Dan juga sistem spreadsheet ini dapat diakses melalui laptop maupun handphone dengan menggunakan link yang telah ada. Berikut penulis cantumkan link dari evaluasi kinerja karyawan:

<https://docs.google.com/spreadsheets/formulirpenilaianfahirahotel>

Serta perancangan ini dilakukan berdasarkan dengan *metode prototype*. Yang mana metode ini melakukan perancangan sistem menggunakan tiga tahapan seperti proses, input dan output. Dan juga hal tersebut sesuai dengan yang dilakukan penulis dalam pembuatan perancangan sistem evaluasi kinerja karyawan yang mana tahapannya bermula dari sebuah proses pembuatan dilanjutkan ke pengimputan data nya dan terakhir penyebaran link ke pihak perusahaan dan uji cobakan. Dan dari hasil pengujian coba ini sistem spreadsheet yang dibuat penulis dapat bekerja dengan sangat baik serta juga dapat diakses oleh pihak perusahaan.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian di atas dapat di simpulkan bahwa perancangan sistem spreadsheet yang dibuat oleh peneliti dapat bekerja dengan baik dan maksimal. Yang mana sistem ini juga dapat di akses melalui sebuah link yang mana nanti nya dapat di akses melalui laptop maupun handphone. Serta sama hal nya dengan sistem secara manual yang mana sistem tersebut juga telah maksimal setelah di lakukan pengujian cobaan. Dengan adanya sistem ini juga dapat membantu perusahaan dalam menilai sejauh mana kinerja karyawan yang ada.

Dan juga sistem ini nanti nya sangat bermanfaat bagi perusahaan. Baik itu sistem berupa spreadsheet maupun manual. Dan juga sistem ini dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan evaluasi terhadap kinerja karyawan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, penulis meberikan saran bahwasan nya sangat lebih bagus pihak perusahaan melakukan sebuah evaluasi terhadap kinerja karyawan berupa sistem baik itu secara manual maupun terapliksai.

Jika nantinya penulis selanjutnya menambahkan inovasi atau kekurangan yang telah dilakukan oleh penulis sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hamzah. (2014). *Evaluasi Pembelajaran Matematika*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Bintoro dan Daryanto. 2017. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Cetakan 1. Yogyakarta: Gava Media
- Eko Putro Widoyoko. (2012:6). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fatimah, Fajar Nur' Aini Dwi. 2017. *Buku Panduan Praktis Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta
- Farisi, S., Irnawati, J., & Fahmi, M. (2020). *Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. *Jurnal Humaniora : Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, 4(1), 1533.
<https://doi.org/10.30601/humaniora.v4i1.420>
- Hendy Tannady. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Expert. Yogyakarta
- Hendryadi, Tricahyadinanta, I., Zannati, R. (2019). *Metode Penelitian: Pedoman Penelitian Bisnis Dan Akademik*. Jakarta : Lembaga Pengembangan manajemen dan Publikasi Imperium (LPMP Imperium)
- Moleong, L.J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rodaskarya
- Mulyani, S. (2017). *Metode Analisis dan Perancangan Sistem*. Abdi Sistematika.
- Muharto, dan Ambarita Arisandy, 2016, *Metode Penelitian Sistem Informasi*, Yogyakarta: Deepublish.

- Nurjaya, N. (2021). *Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Hazara Cipta Pesona*. Jurnal Ilmiah Nasional, III(1), 60-74.
- Purwanto, 2019. *Buku Perancangan Sistem Informasi Akuntansi. Hal 1-5*. Graya Media
- Sukardi,(2015). *Evaluasi Pendidikan: Prinsip dan Operasionalnya*. Jakarta: Bumi Aksara. Sukmadinata
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.
- Ulyani,S. (2017). *Metode Analisis dan Perancangan Sistem*. Abdi,Sistematika
- Wirawan, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Saleba Empat,2012
- Wirawan. 2011. *Evaluasi Teori Model Standar Aplikasi dan Profesi, Contoh Aplikasi Evaluasi Program: Pengembangan Sumber Daya Manusia, Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri Pedesaan, Kurikulum, Perpustakaan, dan Buku Tes*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Wibowo. (2017). *Manajemen Kinerja. Edisi Kelima*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.

LAMPIRAN



Lampiran I . Daftar Wawancara Informan

Variable	Pertayaan
<p>General Manajer/Owner dan Operasional Manajer.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana semua department melakukan tugas nya sesuai dengan batas waktu yang ditentukan? 2. Apakah semua karyawan di fahira hotel sudah bekerja sesuai dengan standar operasional perusahaan? 3. Bagaimana cara karyawan di fahira hotel dalam meningkatkan kualitas kerja nya? 4. Apakah semua karyawan di fahira hotel sudah disiplin? 5. Jika ada seorang tamu yang complaint apa yang akan di lakukan untuk mengatasi complaint tersebut? 6. Jika karyawan di fahira hotel memiliki kesalahan apakah karyawan tersebut berkata jujur? 7. Sejauh ini apakah karyawan fahira hotel sudah memiliki kreatifitas? 8. Apakah di fahira hotel ada breafing untuk semua karyawan nya dan apakah breafing nya bertahap perdepartment atau langsung semuanya? 9. Apakah di fahira hotel mempunyai sistem evaluasi kinerja karyawan? 10. Apakah selama ini fahira hotel telah melakukan evaluasi terhadap karyawan nya?
<p>Housekeeping Departement</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana cara anda meningkatkan keprofesional an anda dalam bekerja ? 2. Apakah anda bekerja sudah dengan standar yang diberikan perusahaan? 3. Apa tindakan anda jika ada tamu yang complaint? 4. Jika ada rekan kerja atau tamu yang merasa kesulitan apakah anda akan membantu hal tersebut? 5. Jika anda melakukan kesalahan pada saat bekerja apakah anda akan berkata jujur pada atasan? 6. Apakah pada department ini melakukan breafing terlebih dahulu? 7. Apakah selama ini fahira hotel telah melakukan evaluasi terhadap kinerja

	karyawan nya?
Front Office Departement	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana cara anda meningkatkan keprofesional an anda dalam bekerja ? 2. Apakah anda bekerja sudah dengan standar yang diberikan perusahaan? 3. Apa tindakan anda jika ada tamu yang complaint? 4. Jika ada rekan kerja atau tamu yang merasa kesulitan apakah anda akan membantu hal tersebut? 5. Jika anda melakukan kesalahan pada saat bekerja apakah anda akan berkata jujur pada atasan? 6. Apakah selama ini fahira hotel telah melakukan evaluasi terhadap kinerja karyawan nya?
Food & Beverage Product Departement	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana cara anda meningkatkan keprofesional an anda dalam bekerja ? 2. Apakah anda bekerja sudah dengan standar yang diberikan perusahaan? 3. Apa tindakan anda jika ada tamu yang complaint? 4. Jika ada rekan kerja atau tamu yang merasa kesulitan apakah anda akan membantu hal tersebut? 5. Jika anda melakukan kesalahan pada saat bekerja apakah anda akan berkata jujur pada atasan? 6. Apakah selama ini fahira hotel telah melakukan evaluasi terhadap kinerja karyawan nya? 7. Apakah pada department ini melakukan breafing terlebih dahulu?

Lampiran II. Tabel Hasil Perancangan Sistem Evaluasi Dalam Bentuk Spreadsheet

Formulir penilaian kinerja karyawan front office

FORMULIR PENILAIAN KINERJA KARYAWAN			
Fahira Hotel Bukittinggi			
Nama Karyawan	: Ryan	Department	: Front Office
Nama Penilai	: Yudi	Periode Penilaian	: 18 Juli 2023
Kategori Penilaian	Penilaian (Centang Salah Satu)	Komentar	Saran
Kuantitas Hasil Kerja	<input type="radio"/> Sangat Baik	Pada saat bekerja sudah lebih pas waktu nya	Lebih di usahakan bekerja selesai dengan tepat waktu
	<input checked="" type="radio"/> Baik		
	<input type="radio"/> Kurang		
Kualitas Hasil Kerja	<input type="radio"/> Sangat Baik	Kualitas dalam bekerja sudah lumayan bagus	Lebih baik tingkatkan lagi kualitas kerja nya
	<input checked="" type="radio"/> Baik		
	<input type="radio"/> Kurang		
Efisiensi Kerja	<input type="radio"/> Sangat Baik	Sudah lebih baik dalam melakukan suatu pekerjaan	Sangat lebih baik untuk di tingkatkan lagi efisien kerjanya
	<input checked="" type="radio"/> Baik		
	<input type="radio"/> Kurang		
Disiplin Kerja	<input checked="" type="radio"/> Sangat Baik	Disiplin dalam bekerja sudah sangat bagus	Diusahakan untuk mempertahankan kedisiplinan nya
	<input type="radio"/> Baik		
	<input type="radio"/> Kurang		
Inisiatif Kerja	<input type="radio"/> Sangat Baik	Dalam melakukan inisiatif saat bekerja sudah sedikit baik	Lebih baik tingkatkan lagi inisiatif dalam bekerja
	<input checked="" type="radio"/> Baik		
	<input type="radio"/> Kurang		
Ketelitian Kerja	<input checked="" type="radio"/> Sangat Baik	Ketelitian dalam bekerja sudah sangat bagus	Diharapkan untuk selalu mempertahankan ketelitiannya
	<input type="radio"/> Baik		
	<input type="radio"/> Kurang		
Kepemimpinan	<input type="radio"/> Sangat Baik	Kepemimpinan yang di miliki kurang bagus	Diharapkan meningkatkan kepemimpinannya
	<input type="radio"/> Baik		
	<input checked="" type="radio"/> Kurang		
Kejujuran	<input type="radio"/> Sangat Baik	Kejujuran yang dimiliki sudah sedikit bagus	Selalu lah berperilaku jujur dalam bekerja
	<input checked="" type="radio"/> Baik		

	<input type="radio"/> Kurang		
Kreativitas	<input type="radio"/> Sangat Baik	Kreativitas yang dimiliki masih sangat kurang	Dimohon untuk meningkatkan kreativitasnya
	<input type="radio"/> Baik		
	<input checked="" type="radio"/> Kurang		

Formulir penilaian kinerja karyawan food & beverage product

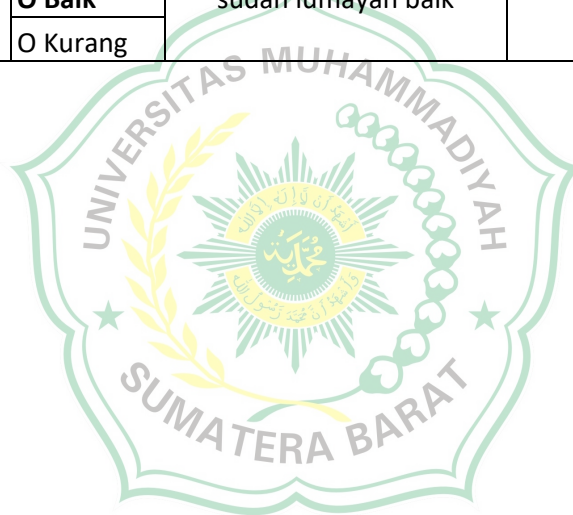
FORMULIR PENILAIAN KINERJA KARYAWAN			
Fahira Hotel Bukittinggi			
Nama Karyawan	: Saldianto	Department	: Food and Beverage Product
Nama Penilai	: Yudi	Periode Penilaian	: 18 Juli 2023
Kategori Penilaian	Penilaian (Centang Salah Satu)	Komentar	Saran
Kuantitas Hasil Kerja	<input type="radio"/> Sangat Baik	Setiap bekerja sesuai dengan batas waktunya	Tapi sangat di saran kan untuk meningkat kan nya
	<input checked="" type="radio"/> Baik		
	<input type="radio"/> Kurang		
Kualitas Hasil Kerja	<input type="radio"/> Sangat Baik	Kualitas kerja yang dimiliki sudah cukup baik	Tolong di tingkat kan lagi kualitas saat bekerja
	<input checked="" type="radio"/> Baik		
	<input type="radio"/> Kurang		
Efisiensi Kerja	<input type="radio"/> Sangat Baik	Dalam melakukan kerja sudah lumayan efisien	Tapi bagus nya tingkatkan lagi efisien kerja nya
	<input checked="" type="radio"/> Baik		
	<input type="radio"/> Kurang		
Disiplin Kerja	<input type="radio"/> Sangat Baik	Dalam hal disiplin juga sudah lebih baik	Sangat di harapkan untuk lebih meningkatkan disiplin
	<input checked="" type="radio"/> Baik		
	<input type="radio"/> Kurang		
Inisiatif Kerja	<input checked="" type="radio"/> Sangat Baik	Sangat memiliki jiwa inisiatif yang sangat baik	Mohon untuk mempertahankan jiwa inisiatif nya
	<input type="radio"/> Baik		
	<input type="radio"/> Kurang		
Ketelitian Kerja	<input type="radio"/> Sangat Baik	Dalam bekerja sudah memiliki ketelitian yang baik	Tapi nantik nya harus ditingkat akan lagi ketelitian nya
	<input checked="" type="radio"/> Baik		
	<input type="radio"/> Kurang		
Kepemimpinan	<input type="radio"/> Sangat Baik	Jiwa kepemimpinan yang dimiliki sudah baik	Tapi dimohon untuk meningkatkan

	O Baik		kepemimpinannya
	O Kurang		
Kejujuran	O Sangat Baik	Memiliki sifat jujur yang sudah lumayan baik	Diharapkan untuk meningkatkan kejujurannya
	O Baik		
	O Kurang		
Kreativitas	O Sangat Baik	Untuk dibagian f&b product kreatifitas yang dimiliki sudah baik	Sangat bagus untuk lebih meningkatkannya lagi
	O Baik		
	O Kurang		

Formulir penilaian kinerja karyawan housekeeping

FORMULIR PENILAIAN KINERJA KARYAWAN			
Fahira Hotel Bukittinggi			
Nama Karyawan	: Syahril	Department	: Housekeeping Department
Nama Penilai	: Yudi	Periode Penilaian	: 18 Juli 2023
Kategori Penilaian	Penilaian	Komentar	Saran
	(Centang Salah Satu)		
Kuantitas Hasil Kerja	O Sangat Baik	Belum bisa menyesuaikan waktu dalam membersihkan kamar	Diharapkan dalam membersihkan kamar harus tepat waktu
	O Baik		
	O Kurang		
Kualitas Hasil Kerja	O Sangat Baik	Kualitas kerja yang dimiliki sudah lumayan bagus	Diharapkan untuk lebih meningkatkan kualitas kerja
	O Baik		
	O Kurang		
Efisiensi Kerja	O Sangat Baik	Dalam melakukan kerja sudah lumayan efisien	Tapi harus lebih meningkatkan lagi efisien dalam bekerja
	O Baik		
	O Kurang		
Disiplin Kerja	O Sangat Baik	Disiplin kerja yang dimiliki sudah sangat bagus	Dan dimohon untuk mempertahankan kedisiplinan tersebut
	O Baik		
	O Kurang		
Inisiatif Kerja	O Sangat Baik	Memiliki jiwa inisiatif yang baik	Tapi harus meningkatkan jiwa inisiatif yang sangat baik
	O Baik		
	O Kurang		

Ketelitian Kerja	O Sangat Baik	Sudah lumayan teliti dalam bekerja teruma membersihkan kamar	Dan sangat disaran kan lebih meningkatkan ketelitian nya
	O Baik		
	O Kurang		
Kepemimpinan	O Sangat Baik	Memiliki jiwa kepemimpinan yang kurang dari yang lain	Diharapkan harus menegakan jiwa kepemimpinan dalam bekerja
	O Baik		
	O Kurang		
Kejujuran	O Sangat Baik	Memiliki jiwa kejujuran yang sangat baik dan itu sangat penting	Harus terus mempertahankan kejujuran nya
	O Baik		
	O Kurang		
Kreativitas	O Sangat Baik	Memiliki kreativitas yang sudah lumayan baik	Tapi lebih bagus nya untuk meningkatkannya
	O Baik		
	O Kurang		



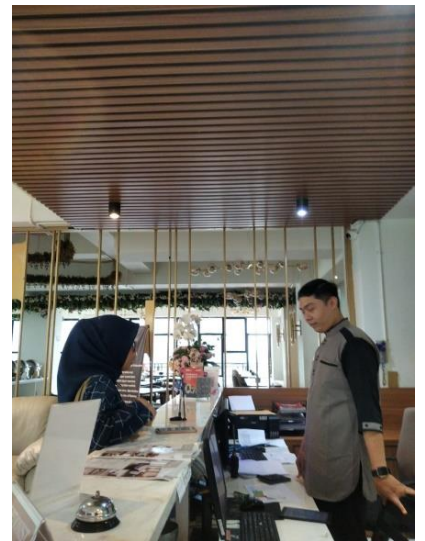
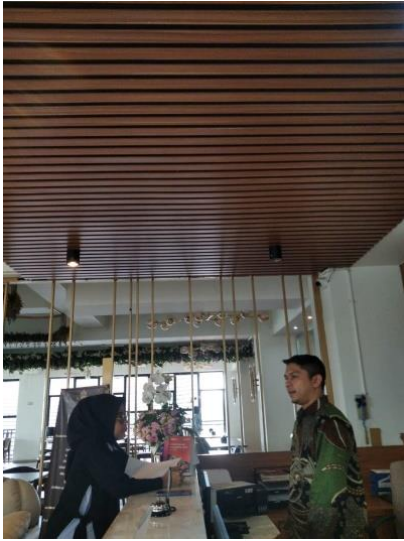
Lampiran III. Gambar Wawancara Dengan Informan



Wawancara Dengan General Manajer/Owner Dan Operasional Manajer Di Fahira Hotel Bukittinggi



Wawancara Dengan Karyawan Housekeeping Di Fahira Hotel Bukittinggi



Wawancara Dengan Karyawan Front Office Di Fahira Hotel Bukittinggi



Wawancara Dengan Karyawan Food & Beverage Product Di Fahira Hotel Bukittinggi

Lampiran IV. Tabel Perancangan Sistem Evaluasi Kinerja Karyawan dalam bentuk manual.

FORMULIR PENILAIAN KINERJA KARYAWAN			
Fahira Hotel Bukittinggi			
Nama Karyawan	:	Department	:
Nama Penilai	:	Periode Penilaian	:
Kategori Penilaian	Penilaian (Centang Salah Satu)	Komentar	Saran
Kuantitas Hasil Kerja	<input type="radio"/> Sangat Baik		
	<input type="radio"/> Baik		
	<input type="radio"/> Kurang		
Kualitas Hasil Kerja	<input type="radio"/> Sangat Baik		
	<input type="radio"/> Baik		
	<input type="radio"/> Kurang		
Efisiensi Kerja	<input type="radio"/> Sangat Baik		
	<input type="radio"/> Baik		
	<input type="radio"/> Kurang		
Disiplin Kerja	<input type="radio"/> Sangat Baik		
	<input type="radio"/> Baik		
	<input type="radio"/> Kurang		
Inisiatif Kerja	<input type="radio"/> Sangat Baik		
	<input type="radio"/> Baik		
	<input type="radio"/> Kurang		
Ketelitian Kerja	<input type="radio"/> Sangat Baik		
	<input type="radio"/> Baik		
	<input type="radio"/> Kurang		
Kepemimpinan	<input type="radio"/> Sangat Baik		
	<input type="radio"/> Baik		
	<input type="radio"/> Kurang		
Kejujuran	<input type="radio"/> Sangat Baik		
	<input type="radio"/> Baik		
	<input type="radio"/> Kurang		
Kreativitas	<input type="radio"/> Sangat Baik		
	<input type="radio"/> Baik		
	<input type="radio"/> Kurang		