

SKRIPSI
ANALISIS PELAKSANAAN PENILAIAN KINERJA KARYAWAN PADA THE KAYON
VALLEY RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Sarjana Terapan Program Studi D4
Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

Oleh :

NI PUTU FRISTILLA ROSARI

NIM : 2015744139

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

SKRIPSI
ANALISIS PELAKSANAAN PENILAIAN KINERJA KARYAWAN PADA THE KAYON
VALLEY RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Sarjana Terapan Program Studi D4
Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

Oleh :

NI PUTU FRISTILLA ROSARI

NIM.2015744139

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

SKRIPSI
ANALISIS PELAKSANAAN PENILAIAN KINERJA KARYAWAN PADA THE KAYON
VALLEY RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Sarjana Terapan Program Studi D4
Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

Oleh

NI PUTU FRISTILLA ROSARI

NIM.2015744139

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

MOTTO DAN PERSEMBAHAN MOTTO

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. **Judul Skripsi** : Analisis Pelaksanaan Penilaian Kinerja Karyawan Pada The Kayon Valley Resort
2. **Pendis**
 - a. **Nama** : Ni Putu Feustilla Rosari
 - b. **NIM** : 2015744139
 3. **Jurusan** : Administrasi Bisnis
 4. **Program Studi** : D4 Manajemen Bisnis Internasional



Revisi : 2024

Pembimbing I

Pembimbing II

Wyan Siwanta, SE, M.M.
NIP. 196503071992031002

Putu Yiga Iaksana, S.Pd, M.Pd
NIP. 198809052019031011

Dipindai dengan CamScanner

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS PELAKSANAAN PENILAIAN KINERJA KARYAWAN PADA THE KAYON VALLEY RESORT

Oleh :

NI PUTU FRISTILLA ROSARI
NIM. 2015744139

Disahkan :

<p>Pengaji I</p>  <p>Dr. I Gusti Lanang Suta Artayasa, SE, M.Si. NIP. 196804201993031002</p> <p>Mengtahi Jurusan Administrasi Bisnis Ketaa.</p>  <p>Nyotus Jagat Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D. NIP. 196409291990032003</p>	 <p>Ketua Pengaji</p> <p>I Wiyat Siwanta, SE, M.M. NIP. 196503071992033002</p>	<p>Pengaji II</p>  <p>I Nyoman Sukayasa NIP. 196312311992031015</p> <p>Badung, Prodi. Manajemen Bisnis Internasional Ketaa.</p>  <p>Ketut Vini Elfarosa, SE., M.M. NIP. 19761203200812200</p>
--	--	---

iv

Dipindai dengan CamScanner

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN MOTTO

Motto :

“JANGAN PERNAH MENYERAH, TERUS MELAJU KE DEPAN”

Persembahan :

Ucapan Syukur dari hati saya yang terdalam saya sampaikan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas segala karunia yang telah diberikan kepada saya, saya dapat sabar, kuat, dan tegar dalam menyelesaikan Skripsi saya yang berjudul “ **Analisis Pelaksanaan Penilaian Kinerja Karyawan Pada The Kayon Valley Resort**”. Dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis banyak dibantu, dibimbing, dan didukung oleh berbagai pihak. Atas terselesaikannya Skripsi Terapan ini, penulis sangat ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Dosen Pembimbing I, I Wayan Siwantara, SE.,M.M, terima kasih atas segala bimbingan yang telah bapak berikan. Saya ingin mengucapkan terima kasih karena bapak bersedia meluangkan waktu senggang untuk membimbing saya, memberi dukungan moral, serta banyak memberikan arahan, motivasi, dan petunjuk sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

2. Dosen Pembimbing II, I Putu Yoga laksana, S.Pd.,M.Pd., terima kasih atas segala masukan – masukan, koreksi – koreksi dari Bapak dan tidak Lelah – lelahnya Bapak memberikan motivasi serta dukungan moral, serta pengetahuan. Saya ingin mengucapkan terima kasih karena Bapak selalu bersedia meluangkan waktu senggang untuk membimbing saya, memberikan arahan, motivasi, dan petunjuk sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Untuk orang tua saya Bapak I Made Robiana, SE. dan Ibu saya Ni Made Murniati, terima kasih atas kasih sayang dan doanya yang tiada pernah putus dan selalu mendukung saya memberi semangat serta menyediakan fasilitas dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih yang tak terhingga saya ucapkan.

Akhir kata saya persembahkan Skripsi ini untuk kalian semua. Semoga dengan adanya skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa Skripsi dengan judul “ **ANALISIS PELAKSANAAN PENILAIAN KINERJA KARYAWAN PADA THE KAYON VALLEY RESORT**” adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, dengan ini saya menyatakan menarik Skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

Badung,

Yang Menyatakan,

Ni Putu Fristilla Rosari

NIM.2015744139

ABSTRAK

Penilaian kinerja karyawan merupakan salah satu aspek penting dalam manajemen sumber daya manusia yang bertujuan untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem penilaian kinerja karyawan di The Kayon Valley Resort, apakah sudah sesuai dengan sistem penilaian kinerja karyawan yang efektif serta melihat dampaknya terhadap kepuasan kerja serta loyalitas karyawan. Serta penulis akan mengembangkan sebuah model penilaian kinerja karyawan yang efektif digunakan untuk The Kayon Valley Resort. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan menggunakan instrumen observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian yang diwawancarai dalam penelitian ini adalah kepada 5 orang karyawan yang berperan sebagai karyawan dalam *resort*. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mengetahui sistem pelaksanaan penilaian kinerja karyawan yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem penilaian kinerja yang diterapkan di The Kayon Valley Resort belum cukup baik, karena masih menggunakan penilaian dari satu arah penilai saja. Dan masih terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki, seperti kejelasan kriteria penilaian dan konsistensi dalam pemberian feedback. Faktor-faktor yang paling mempengaruhi kinerja karyawan antara lain adalah lingkungan kerja, pelatihan dan pengembangan, serta komunikasi antara manajemen dan karyawan. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini menyarankan agar manajemen The Kayon Valley Resort meningkatkan transparansi dan konsistensi dalam proses penilaian kinerja, serta menyediakan program pelatihan yang berkelanjutan untuk meningkatkan keterampilan dan motivasi karyawan. Dengan demikian, diharapkan dapat tercipta lingkungan kerja yang lebih produktif dan harmonis yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas layanan kepada tamu yang menginap disana.

Kata kunci : Penilaian Kinerja, Karyawan, Kepuasan Kerja, Loyalitas Karyawan, The Kayon Valley Resort.

ABSTRACT

Employee performance appraisal is one of the important aspects in Human Resource Management which aims to improve productivity and service quality. This study aims to analyze the employee performance appraisal system at The Kayon Valley Resort, whether it is in accordance with an effective employee performance appraisal system and to see its impact on employee job satisfaction and loyalty. And the author will develop an effective employee performance appraisal model used for The Kayon Valley Resort. The research method used is a qualitative method using observation, interview, and documentation instruments, then those interviewed in this study were 5 employees who acted as department heads in the resort. The data obtained were analyzed using observation, interview, and documentation techniques to determine the implementation system of employee performance appraisals studied. The results of the study indicate that the performance appraisal system implemented at The Kayon Valley Resort is not good enough, because it still uses an assessment from one direction of the assessor only. And there are still some areas that need to be improved, such as clarity of assessment criteria and consistency in providing feedback. The factors that most influence employee performance include the work environment, training and development, and communication between management and employees. Based on these findings, this study suggests that the management of The Kayon Valley Resort improve transparency and consistency in the performance appraisal process, as well as provide ongoing training programs to improve employee skills and motivation. Thus, it is expected to create a more productive and harmonious work environment which will ultimately improve the quality of service to guests staying there.

Keywords: Performance Appraisal, Employees, Job Satisfaction, Employee Loyalty, The Kayon Valley Resort.

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan diberikannya berkat serta limpahan Rahmat-Nya maka Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis melakukan penelitian yang berjudul “ Analisis Pelaksanaan Penilaian Kinerja Karyawan Pada The Kayon Valley Resort” disusun sedemikian rupa guna memenuhi persyaratan akademik dalam penulisan Skripsi pada Program Diploma IV Program Studi Manajemen Binsis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Bali.

Penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar – besarnya atas semua bantuan yang telah diberikan, baik secara langsung maupun yang tidak langsung selama kurun waktu penyusunan Skripsi ini. Secara khusus penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih tersebut kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE,M.eCom.selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D. selaku ketua jurusan Administrasi Bisnis.

3. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE., M.M. selaku ketua program studi Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Internasional atas segala fasilitas, saran, dan masukkan dalam menyelesaikan Skripsi Terapan ini.
4. Bapak I Wayan Siwantara, SE., M.M. sebagai pembimbing pertama penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan bimbingannya dalam penulisan Skripsi ini.
5. Bapak I Putu Yoga Laksana, S.Pd., M.Pd. sebagai pembimbing kedua pertama penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan bimbingannya dalam penulisan Skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan *Staff* Program Studi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis atas ilmu, bimbingan, dan bantuannya.
7. Bapak I Wayan Sucitra selaku CEO The Kayon Valley Resort.
8. Seluruh *staff* di The Kayon Valley Resort.
9. Kedua orang tua yang penuh kasih Ayah I Made Robiana dan Ibu Ni Made Murniati serta adik yang penulis sayangi, serta keluarga, kerabat, sahabat, terima kasih telah memberikan dukungan, doa, serta kasih sayang demi keberhasilan penulis.
10. Seluruh teman – teman mahasiswa/I Program Studi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
11. Pihak terkait lainnya yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu. Terima kasih atas bantuan dan doa serta dukungan dengan segala bentuk yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis berharap semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya

dalam memperkaya wawasan dan ilmu berhubungan dengan ilmu Manajemen
Sumber Daya Manusia.

Gianyar,.....

Penulis,

Ni Putu Fristilla Rosari
NIM.2015744139



DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN MOTTO.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	17
1.1 Latar Belakang Masalah	17
1.2 Perumusan Masalah.....	24
1.3 Tujuan Penelitian	24
1.4 Kontribusi Hasil Penelitian.....	24
1.5 Sistematika Penulisan	25
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	25

2.1 Kajian Teori	26
2.1.1 Kinerja Karyawan	27
2.1.3 Tujuan Penilaian Kinerja Karyawan	27
2.1.4 Manfaat Penilaian Kinerja Karyawan	28
2.1.5 Metode Penilaian Kinerja Karyawan	29
2.1.6 Jenis – Jenis Penilaian Kinerja	30
2.1.7 Proses Penilaian Kinerja	31
2.1.8 Dimensi Penilaian Kinerja	31
2.2 Penelitian Terdahulu	32
2.3 Kerangka Teoritis	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis dan Sumber Data	34
3.2 Sumber Data	35
3.3 Teknik Pengumpulan Data	36
3.4 Metode Analisis Data	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	38
4.2 KPI yang ditetapkan mungkin tidak relevan atau tidak realistis, sehingga sulit dicapai oleh karyawan	39
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	28
5.1 Simpulan	29
5.2 Saran	29
DAFTAR PUSTAKA	31



DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 2.2 Kerangka Teoritisl 1</i>	102
Gambar 4.1 Struktur Organisasi The Kayon Valley Resort	103
Gambar 4.2 Tahapan Penilaian Kinerja Karyawan di The Kayon Valley Resort	104
Gambar 4.3 Data absensi sidik jari scanlog The Kayon Valley Resort.....	105

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel data penilaian kinerja berdasarkan aspek personal di The Kayon Valley Resort periode Januari 2023 sampai dengan Januari 2024.....	21
Tabel 1.2 Tabel data penilaian kinerja berdasarkan aspek Profesional di The Kayon Valley Resort periode Januari 2023 sampai dengan Januari 2024.....	22
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	22



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Form penilaian kinerja karyawan berdasarkan KPI di The Kayon Valley Resort.....	93
Lampiran 2 : Form penilaian kinerja karyawan berdasarkan KPI di The Kayon Valley Resort.....	94
Lampiran 3 : Form penilaian kinerja karyawan berdasarkan Survei Kepuasan Karyawan di The Kayon Valley Resort	95
Lampiran 4 : Daftar Pertanyaan Wawancara	96
Lampiran 5 : Wawancara dengan Income Audit/Account Receivable The Kayon Valley Resort .	98
Lampiran 6 : Wawancara dengan Assistant Chief Engineering The Kayon Valley Resort.....	99
Lampiran 7 : Wawancara dengan Spa Manager The Kayon Valley Resort	100
Lampiran 8 : Wawancara dengan Marketing Communication Executive The Kayon Valley Resort	101
Lampiran 9 : Wawancara dengan Restaurant Captain The Kayon Valley Resort	102
Lampiran 11 : Bimbingan Skripsi Pembimbing	104



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perekonomian Indonesia sangat bergantung pada sektor pariwisata, khususnya pada bisnis perhotelan. Bali adalah salah satu lokasi wisata paling terkenal yang menarik wisatawan. Wisatawan dari luar negeri maupun dalam negeri tertarik ke Bali karena atraksi wisatanya. Pulau ini menawarkan pengalaman yang luar biasa kepada pengunjung karena keindahan alamnya yang luar biasa, warisan budaya yang kaya, dan tradisi yang terpelihara dengan baik. Bali adalah tujuan wisata populer bagi wisatawan asing dan lokal, yang datang kembali setiap tahun untuk menikmati pesona pulau ini karena banyaknya atraksi dan pemandangan yang menakjubkan.

Dengan adanya minat yang begitu banyak dari wisatawan untuk berkunjung ke pulau Bali, maka para pelaku bisnis seperti pengusaha serta investor berlomba – lomba menanamkan sahamnya dalam properti yang menunjang pariwisata seperti hotel, *restaurant*, serta tempat hiburan yang memikat hati wisatawan, dalam keberlangsungan menjalankan sebuah bisnis terkhususnya di bidang pariwisata, tidak lah luput dari peran manajemen sumber daya manusia dalam pengelolaan bisnis terutama khususnya di bidang pariwisata. Dengan adanya peran karyawan tentunya sebuah bisnis dapat dijalankan dengan memaksimalkan potensi yang dimiliki oleh setiap karyawan yang berkerja dalam perhotelan agar perusahaan mendapatkan target sasaran serta dapat berkembang dengan pesat.

Dalam perkembangan industri Pariwisata manajemen sumber daya manusia serta kinerja karyawan merupakan faktor yang sangat penting dalam pengelolaan serta perkembangan suatu perusahaan. Hal ini dibutuhkan agar industri maupun organisasi

dapat mengelola organisasinya secara optimal sehingga industri maupun organisasi dapat mencapai tujuan yang telah diperhitungkan demi keberlangsungan industry maupun organisasi. Kinerja karyawan adalah hal terpenting dari sebuah perusahaan. Kinerja karyawan yang optimal tidak terjadi dengan sendirinya dan secara instan melainkan melalui tahapan proses evaluasi secara berkelanjutan terhadap karyawan.

Uraian Masram dan Mu'ah (2017:2) proses penyelesaian berbagai masalah di tempat kerja sehingga pekerja dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan disebut manajemen sumber daya manusia. Oleh karena itu, untuk menjaga reputasi perusahaan secara efektif dan efisien, seorang pemimpin bisnis harus memastikan bahwa staf yang terampil ditempatkan pada peran yang tepat.

Aziz dan Fauzah (2018) menurut definisinya, kinerja adalah sejauh mana program, kegiatan, atau kebijakan suatu organisasi dilaksanakan sedemikian rupa sehingga mencapai tujuan, sasaran, visi, dan misi sebagaimana tercantum dalam perencanaan strategisnya. Farisi, Irnawati, dan Fahmi (2020) kinerja diartikan sebagai hasil yang dicapai seseorang sesuai dengan persyaratan yang relevan dengan pekerjaan dan tugas yang menjadi tanggung jawab seorang pegawai suatu perusahaan. Arisanti, Santoso, dan Wahyuni (2019) menguraikan kinerja diartikan sebagai kesediaan individu atau kelompok untuk berpartisipasi dalam kegiatan dan memaksimalkan upayanya sesuai dengan tugasnya, memperoleh hasil yang memenuhi harapan. Jadi dari pernyataan para ahli tersebut dapat diartikan bahwa kinerja karyawan memainkan peran yang sangat penting dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang memuaskan dan mempertahankan daya saing perusahaan dalam industri perhotelan. Berikut adalah beberapa alasan mengapa kinerja karyawan sangat berperan penting dalam industri perhotelan, Sebagai pelayanan pelanggan yang luar biasa, karyawan hotel adalah wajah perusahaan. mereka berinteraksi langsung dengan tamu dan memiliki kesempatan

untuk memberikan pelayanan yang luar biasa. Karyawan yang ramah, berpengetahuan, dan responsif dapat menciptakan pengalaman pelanggan yang positif dan memuaskan.

Oleh karena itu, perusahaan khususnya di bidang perhotelan harus memberikan perhatian yang besar terhadap penilaian kinerja, pelatihan, pengembangan, dan penghargaan karyawan. Ini termasuk investasi dalam program pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan, memberikan umpan balik yang konstruktif, dan menciptakan ritme perusahaan yang mendukung kesejahteraan dan motivasi dari karyawannya. Dengan mendorong kinerja karyawan yang unggul, perusahaan dapat menciptakan pengalaman pelanggan yang luar biasa dan mempertahankan daya saing mereka dalam industri perhotelan yang kompetitif. Salah satu perusahaan di bidang perhotelan yang tentunya memiliki banyak karyawan dalam operasional perusahaannya yaitu The Kayon Valley Resort.

The Kayon Valley Resort adalah sebuah Perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan yang bernaung di bawah PT.Giri Agung Abadi. The Kayon Valley Resort terletak di Br.Nagi , Desa Petulu,Kecamatan.Ubud,Kabupaten Gianyar-Bali. Jenis layanan yang ditawarkan di The Kayon Valley Resort adalah resort, restaurant, spa, dan pool dengan pemandangan Lembah yang indah bernuansa Ubud. Saat ini posisi pasar The Kayon Valley Resort sudah berkembang begitu pesat menduduki posisi ke 13 resort terbaik di Ubud, walau hanya dengan waktu setahun, hal yang mendasari wisatawan ingin menginap di The Kayon Valley Resort adalah The Kayon Valley Resort menawarkan keindahan pemandangan lembah di Ubud serta memberikan tempat tinggal bernuansa cerita Ramayana Dimana terdapat juga Icon yang sangat menarik dalam tokoh pewayangan di cerita Ramayana yaitu Patung Kumbakarna, sosok kumbakarna yang tenang, relax serta cinta damai di implementasikan sebagai suatu ikon yang patut di tiru terutama dalam menciptakan suasana yang nyaman, aman dan

relax bagi tamu yang akan menginap disana. Serta dengan budaya setiap staff mengucapkan “*Om Swastiastu*” kepada siapa saja tamu yang berkunjung ke The Kayon Valley Resort, membuat suasana Bali semakin kental dan tentunya menjadi daya Tarik bagi wisatawan yang menginap disana. Penilaian kinerja karyawan memiliki relevansi yang besar di The Kayon Valley Resort dalam mencapai tujuan bisnis dan memelihara standar layanan yang tinggi di lingkungan kerja. Berikut adalah beberapa tentang alasan mengapa penilaian kinerja karyawan penting The Kayon Valley Resort.

Dengan memperhatikan pentingnya penilaian kinerja karyawan, The Kayon Valley Resort dapat memastikan bahwa mereka tetap unggul dalam industri perhotelan dengan menjaga standar layanan tinggi, meningkatkan pengalaman tamu, dan menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan positif. Berikut penulis tampilkan hasil penilaian kinerja karyawan The Kayon Valley Resort dari bulan Januari 2023 sampai bulan Januari 2024 dalam dua aspek yaitu aspek Personal dan aspek Profesional, yang disajikan dalam Tabel 1.1, dan Tabel 1.2.

Tabel 1.1 Tabel data penilaian kinerja berdasarkan aspek personal di The Kayon Valley Resort periode Januari 2023 sampai dengan Januari 2024..

Keterangan											
KP =	Kepribadian										
KR =	Keramahan										
KJR =	KEASPEK PERSONAL / PERSONAL ASPECTS Kejujuran										
KHR =	Kehadiran										
Keterangan Nilai (Dalam Persen)											
		KP	KR	KJ	KH	SS	KB	SM	MK	PT	PB
Januari 2023	Sopan Santun	87	87	86	78	84	86	86,52	87,7	75	78
Februari 2023	Kejujuran	86	88	89	78	85,4	76	76,89	75	74	91
Maret 2023	Kesungguhan Bekerja	90	78	78	98	75	78	76,43	75	93	78
April 2023	Sikap Mau Melayani	76,67	75	75	79	74	76	80	79	89	75
Mei 2023	Motivasi Kerja	89,7	78,22	74	76	76,4	87	95	76,47	90	78,22
Juni 2023	Perilaku dan Pelayanan yang tulus	76,44	78,56	75	78,53	72	78,45	93	87	76,67	74
Juli 2023	Perilaku dan Pelayanan yang tulus	87,56	87,7	86	89	74	76,67	89	79,1	75	76,4
Agustus 2023	Penampihan Bersih dan rapi	88,9	80	84	76	86	83	87	84	74	72
September 2023		75	81	79	78	87	84	75,61	72	87,7	86
Oktober 2023		76	79	74,5	91	87	78	79	88,9	75	87
November 2024		78,34	78	78,9	78	78	79	89	75	78	86
Desember 2023		86	73,67	87	75	76	86,78	74	74,5	73,67	87
Januari 2024											
Rata - rata per Bulan.		69,13	81,18	80,53	81,21	79,6	80,74	77,288	79,47	80,09	80,72
Rata - rata keseluruhan		78,9									

Sumber : Human Resources Department The Kayon Valley Resort, Data Diolah

Aspek personal dikur dari 10 indikator diantaranya, Kepribadian, Keramahan, Kejujuran, Kehadiran, Sopan santun, kesungguhan Bekerja, Sikap mau Melayani, Motivasi Kerja, Perilaku dan pelayanan yang tulus, serta penampihan Bersih dan rapi. Berdasarkan tabel 1.1 dilihat bahwa data rata – rata penilaian kinerja karyawan mendapat posisi tertinggi di yaitu dari indikator Kesungguhan Bekerja yang mencapai 80,74%, dan yang terendah yaitu dari indikator Kepribadian sebanyak 69,13 %. Hal ini menandakan bahwa belum tercapainya suatu keseimbangan di dalam proses

penilaian kinerja di dalam perusahaan, dikarenakan The Kayon Valley Resort baru setahun didirikan. Untuk itu diperlukan adanya peningkatan dan konsistensi dalam setiap indicator penilaian masing – masing karyawan. Serta rata - rata keseluruhan dalam setahun terakhir penilaian kinerja karyawan dari segi aspek personal mencapai 78,9%.

Tabel 1.2 Tabel data penilaian kinerja berdasarkan aspek Profesional di The Kayon Valley Resort periode Januari 2023 sampai dengan Januari 2024.

ASPEK PERSONAL / PROFESIONAL ASPECTS												
Bulan	Keterangan (Dalam Persen)											
	PP	HK	KD	D	KS	KB	KM	KA	KN	TW	KMM	
Januari 2023												
Februari 2023	:	76	89	76,43	75	95	78,2	75	76,4	76,4	74	74
Maret 2023	:	89,10	75	80	74	89	74	74	72	72	84	76,4
April 2023	:	75	89	95	93	76	76,4	75	74	74	78	89
Mei 2023	:	98	74	89	74	83	72	86	76,4	84	76,4	74
Juni 2023	:	76,78	84	76	84	86	74	84	75	78	72	84
Juli 2024	:	76	78	75	76	98	76,4	74	86	86	86	76
Agustus 2023	:	76,23	86	76	83	78	72	84	84	78	84	83
September 2023	:	78,89	78	76,43	86	87	79	78	74	86	74	86
Oktober 2023	:	79,1	89	72	84	76,2	76	86	86	87	84	86
November 2024	:	76,4	78,56	86	78,53	74,1	78,5	86	78	95	78	84
Desember 2023	:	80	79	87	77,1	89	89	98	89	89	86	76,4
Januari 2024	:	74	74,5	91	76	78,6	76	78	78,6	82,5	78	76,23
Rata - rata per Bulan.	:	65,626	81,17	81,655	80,05	77,6	76,8	81,5	79,1	82,3	79,5	80,42
Rata – rata keseluruhan.	:	78,71										

Keterangan	
PP =	Pemahaman Pekerjaan
HK=	Hasil Kerja
KD=	Ketelitiann Dalam Bekerja
D=	Kedisiplinan Dalam Bekerja
KS=	Kerja sama dalam team
KB=	Kemampuan berbahasa inggris
KA=	Komunikasi Antar Rekan Kerja
KN=	Kepemimpinan
TW=	Tepat waktu
KMM=	Kemampuan Mengatasi Masalah

Sumber : Human Resources Department The Kayon Valley Resort, Data Diolah.

Aspek Profesional dikur dari 11 indikator diantaranya, Pemahaman Pekerjaan, Hasil Kerja, Ketelitian Dalam Bekerja, Kedisiplinan Dalam Bekerja, Kerja Sama Dalam Team, Kemampuan Berbahasa Inggris, Komunikasi Antar Rekan Kerja, Kepemimpinan, Tepat Waktu, dan Kemampuan Mengatasi Masalah. Berdasarkan tabel 1.2 dilihat bahwa data rata – rata penilaian kinerja karyawan, tertinggi di yaitu dari indikator Ketelitian Dalam Bekerja yang mencapai 80,65%, dan yang terendah yaitu dari indikator Pemahaman Pekerjaan sebanyak 65,62 %. oleh sebab itu diperlukan adanya ketetapan skala nilai yang lebih mendetail serta diadakannya training untuk karyawan setiap bulannya, demi tercapainya tujuan perusahaan. Serta rata - rata keseluruhan dalam setahun terakhir penilaian kinerja karyawan dari segi aspek profesional mencapai 78,71%.

Berdasarkan latar belakang masalah yang penulis jabarkan di atas, penulis tertarik menganalisa lebih lanjut tentang bagaimana pelaksanaan penilaian kinerja karyawan di The Kayon Valley Resort. Maka dari itu judul penelitian yang penulis ambil yaitu ”Analisis Pelaksanaan Penilaian Kinerja Karyawan Pada The Kayon Valley Resort”. Dalam hal ini peneliti akan menganalisis bagaimana proses Penilaian Kinerja Karyawan (*Performance Appraisal*) The Kayon Valley Resort serta memberikan sebuah masukan atau sebuah rancangan dalam penilaian kinerja karyawan (*Appraisal*) agar kedepannya proses penilaian kinerja karyawan ini dapat berlangsung secara baik dan berkelanjutan. Penelitian ini diadakan dikarenakan penulis mengamati terdapat sebuah sitem penilaian kinerja karyawan yang belum sesuai serta belum adil dari atasan ke karyawan yang bekerja di The Kayon Valley Resort. Sehingga penulis memiliki

ketertarikan untuk meneliti serta mencari solusi terhadap permasalahan tersebut oleh

karena itu peneliti akan mengobservasi proses pelaksanaan penilaian kinerja karyawan pada The Kayon Valley Resort, serta penulis akan mengusulkan atau membuat metode penilaian kinerja karyawan yang ideal untuk The Kayon Valley Resort.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka terdapat rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana proses pelaksanaan Penilaian Kinerja Karyawan pada The Kayon Valley Resort ?
2. Bagaimana metode Penilaian Kinerja Karyawan yang ideal untuk The Kayon Valley Resort ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan untuk :

1. Mengetahui proses pelaksanaan penilaian kinerja karyawan di The Kayon Valley Resort.
2. Mengembangkan sebuah metode penilaian kinerja Karyawan yang ideal untuk The Kayon Valley Resort.

1.4 Kontribusi Hasil Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan diatas, maka kontribusi hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Bagi Mahasiswa

- a. Agar bisa mengaplikasikan pengetahuan yang telah di dapat di bangku kuliah dengan dunia kerja.
- b. Prasyarat untuk lulus program Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali untuk memperoleh gelar Diploma 4.

2) Bagi Politeknik Negeri Bali

Mahasiswa Politeknik Negeri Bali diharapkan dapat memperoleh pemahaman dan pengetahuan yang lebih baik mengenai penelitian ilmiah sebagai hasil dari temuan penelitiannya. Lebih lanjut, temuan penelitian ini dimaksudkan sebagai pedoman dalam melaksanakan penelitian akademis dan sebagai bahan bacaan bagi kemajuan ilmu pengetahuan di Politeknik Negeri Bali.

3) Bagi Perusahaan

- a. Penelitian ini dimaksudkan untuk membantu pihak perusahaan The Kayon Valley Resort khususnya dalam mengembangkasn model pelaksanaan penilaian kinerja karyawan pada The Kayon Valley Resort.
- b. Dapat dijadikan rekomendasi bagaimana pelaksanaan penilaian kinerja karyawan untuk The Kayon Valley Resort.
- c. Dapat dijadikan informasi bagaimana menjaga dan mempertahankan ke efektifitasan penilain kinerja karyawan The Kayon Valley Resort

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam sistem penulisan pengkajian dengan judul “Analisis Pelaksanaan Penilaian Kinerja Karyawan di The Kayon Valley Resort” terdiri dari lima bagian inti, diantaranya :

BAB I :

Yakni pendahuluan, Bab I disusun menjadi lima subbagian dan berfungsi sebagai pendahuluan. Latar belakang dibahas pada subbagian pertama, yang merinci permasalahan yang dihadapi lokasi penelitian dan bagaimana permasalahan tersebut mengarah pada penemuan topik. Agar permasalahan menjadi lebih jelas dan menjadi acuan bagi tantangan-tantangan yang ingin peneliti atasi dalam penelitian ini, subbagian kedua membahas bagaimana masalah tersebut dirumuskan. Tujuan penelitian dijelaskan pada subbab ketiga, beserta alasan di baliknya. Pembelajaran dapat berpedoman pada manfaat teoritis dan praktis dari penelitian yang tercakup dalam subbab keempat. Subbagian kelima, yang merangkum isi setiap bab besar, diakhiri dengan menguraikan kerangka organisasi skripsi.

BAB II :

Yakni kajian pustaka, Bab II memberikan gambaran mengenai gagasan-gagasan yang relevan dengan kajian bagaimana penilaian kinerja pegawai dilaksanakan. Teori-teori tersebut diambil dari buku, jurnal, dan publikasi akademis yang menjadi referensi dalam penelitian ini. Hal ini ditawarkan dalam kerangka teoritis yang menunjukkan sepenuhnya metode penulis dalam memikirkan dan melakukan pendekatan terhadap masalah dalam kaitannya dengan subjek penelitiannya.

BAB III :

Yakni metode penelitian, ringkasan lokasi penelitian, jenis data, dan sumber data yang relevan dengan metode yang akan penulis gunakan untuk pengumpulan dan analisis data dalam penelitian yang dilakukan di The Kayon Valley Resort diberikan pada bagian ini

BAB IV :

Temuan dan analisis yang disajikan akan menyoroti The Kayon Valley Resort sebagai fokus utama penyelidikan ilmiah ini. Subbagian yang meliputi hasil analisis penelitian, pembahasan penelitian, dan subbagian yang membahas tentang implikasi teoritis dan kesimpulan pembahasan juga disertakan dalam bab ini.

BAB V :

Dalam BAB V yakni berisikan simpulan dan saran. BAB V sebagai BAB terakhir dalam penelitian berisikan sebuah simpulan dari seluruh hasil dan pembahasan dalam penelitian yang penulis angkat ini, serta memberikan saran atau rekomendasi yang dapat bermanfaat untuk The Kayon Valley Resort.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan penyelidikan yang mereka lakukan, para peneliti sampai pada kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam pelaksanaan penilaian kinerja karyawan di The Kayon Valley Resort proses yang pertama dilakukan perusahaan adalah melakukan persiapan seperti menginfokan kepada karyawan sehari sebelumnya bahwa akan diadakannya proses penilaian kinerja karyawan. Kemudian proses selanjutnya yaitu dilanjutkan dengan pelaksanaan penilaian kinerja karyawan melalui sesi wawancara antara karyawan dan penilai (*CEO*) yang berlangsung dalam kurun waktu satu jam, setelah itu dilanjutkan dengan meninjau Kembali hasil wawancara serta menyampaikan kepada karyawan yang dinilai, dan proses yang terakhir dalam penilaian kinerja di The Kayon Valley Resort yaitu diakhiri dengan mengambil dokumentasi sebagai bukti telah melaksanakan penilaian kinerja karyawan kepada pemilik perusahaan.
2. Metode penilaian kinerja karyawan yang ideal untuk The Kayon Valley Resort. Penilaian tersebut berupa:
 1. Menetapkan Tujuan yang Jelas dengan menetapkan tujuan dan sasaran yang jelas untuk setiap karyawan. Tujuan ini harus spesifik, terukur, dapat dicapai, relevan, dan berbatas waktu.
 2. KPI (*Key Performance Indicators*), Gunakan KPI untuk mengukur kinerja karyawan berdasarkan indikator kunci yang relevan dengan pekerjaan mereka.

3. Penilaian 360 Derajat gunakan penilaian 360 derajat di mana karyawan dinilai oleh atasan, rekan kerja, dan diri mereka sendiri. Ini memberikan pandangan yang lebih holistik tentang kinerja karyawan.
4. Evaluasi Berkala, lakukan evaluasi kinerja secara berkala, misalnya setiap kuartal. Ini membantu mengidentifikasi masalah sejak dini dan memberikan kesempatan untuk perbaikan.
5. Feedback dan Pengembangan, berikan umpan balik yang konstruktif dan fokus pada pengembangan karyawan.
6. Penghargaan dan Pengakuan, Berikan penghargaan dan pengakuan kepada karyawan yang menunjukkan kinerja luar biasa. Ini dapat berupa insentif finansial, penghargaan non-finansial, atau pengakuan publik.
7. Tinjauan Manajemen Lakukan tinjauan kinerja oleh manajemen senior untuk memastikan konsistensi dan keadilan dalam penilaian kinerja.

1.2 Saran

Temuan penelitian yang dibahas di atas memungkinkan perumusan rekomendasi berikut :

A. Saran untuk perusahaan

Temuan analisis dari penelitian ini mungkin cukup membantu serta mengimplementasikan dari beberapa hambatan yang dialami dalam memaksimalkan proses penilaian kinerja karyawan perusahaan dapat memperhatikan waktu pelaksanaan penilaian kinerja yang dilakukan saran penulis bisa dengan menyediakan waktu khusus serta memberikan izin tidak bekerja baginkaryawan yang akan di nilai, serta dapat memperhatikan lebih detail tentang apa yang dibutuhkan karyawan di lapangan, menganalisa lebih

lanjut tentang perilaku karyawan di dalam perusahaan dengan mengumpulkan data selengkap – lengkapnya sebelum melakukan penilaian kinerja karyawan, Peninjauan menyeluruh terhadap pekerjaan karyawan dari beberapa sudut pandang juga diperkirakan akan mengarah pada pengembangan pendekatan yang lebih efektif untuk evaluasi kinerja karyawan. Kemudian perusahaan juga bisa membuat kategori penilaian yang lebih spesifik berdasarkan budaya perusahaan. Dengan adanya pembaharuan metode penilaian kinerja karyawan diharapkan dapat meningkatkan performa sumber daya manusia demi keberlangsungan perusahaan kedepannya.

B. Saran untuk penelitian selanjutnya

Penulis berharap penelitian lebih lanjut dapat mengembangkan dan melengkapi hasil penyelidikan ini. Hal ini dimaksudkan agar temuan analisis penilaian kinerja pegawai dapat berhasil diterapkan, dan penelitian ini dapat menjadi model atau referensi bagi penelitian lain yang sejenis.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, Pandi. 2016 . Concept & Indicator Human Resources Management For Management Research. Yogyakarta : Deepublish.
- Dessler (2014), “Penilaian Kinerja Karyawan Manajemen Sumber Daya Manusia Jakarta: Rajawali Pers.
- Idris, Amiruddin. 2016. Pengantar Ekonomi Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Deepublish.
- Intan Andini Putri, 2019 “Analisis Pelaksanaan Penilaian Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Adam Bengkulu”
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mathis&Jacson (2006:382) Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Menurut Mangkunegara (2013) Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Menurut Nawawi (2008) Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Robert L. Mathis dan John H. Jackson (2006) Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Rompas, Goverd Adler Clinton.,dkk. 2018. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Pengawasan, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Minahasa Tenggara. Jurnal EMBA. Vol. 6. No. 4.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono.2017.*Metode Penelitian Bisnis*.Bandung:Alfabeta
- Thoha, Miftah. 2013. Kepemimpinan dalam Manajemen. Jakarta: Rajawali Pers.

Umar, Husein. 2013. Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan: Paradigm Positivistik dan Berbasis Pemecahan Masalah. Jakarta: Rajawali Pers.

Wirawan. 2014. Kepemimpinan: Teori, Psikologi, Perilaku Organisasi, Aplikasi dan Penelitian. Jakarta: Rajawali Pers,.

Wispondono, R.M. Moch. 2018. Buku Ajar Menguk Kemampuan Pekerja Migran. Yogyakarta: Deepublish.

Zainal, Veithzal Rivai., dkk. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Rajawali Pers.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI