

SKRIPSI

**PENGARUH SISTEM MANAJEMEN KINERJA
TERHADAP OPTIMALISASI KINERJA OPERASIONAL
KRIYA SPA DI GRAND HYATT BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ayu Ashelia Induratana

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

**PENGARUH SISTEM MANAJEMEN KINERJA
TERHADAP OPTIMALISASI KINERJA OPERASIONAL
KRIYA SPA DI GRAND HYATT BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ayu Ashelia Induratana
NIM 2115834176**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

PENGARUH SISTEM MANAJEMEN KINERJA TERHADAP OPTIMALISASI KINERJA OPERASIONAL KRIYA SPA DI GRAND HYATT BALI

**Skripsi ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata
di Politeknik Negeri Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ayu Ashelia Induratana
NIM 2115834176**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

KATA PENGANTAR

Segala puji dan ucapan rasa syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis sebagai mahasiswa D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan di Manajemen Bisnis Pariwisata pada Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menemui berbagai hambatan. Namun, berkat dukungan, arahan, serta bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan fasilitas serta kesempatan pada penulis untuk melaksanakan perkuliahan di kampus Politeknik Negeri Bali.

Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST. Par., M. Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah me

2. mberikan izin dalam melaksanakan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata serta turut membantu kelancaran penulis dalam melakukan penyusunan skripsi.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata dan Dosen Pembimbing II yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan masukan, pandangan dan membantu kelancaran bagi penulis.
4. Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang serta memberikan banya panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan skripsi ini.
5. Drs. I Ketut Astawa, MM selaku Dosen Pembimbing I yang dengan sabar memberikan bimbingan, dukungan serta waktu dan tenaga dalam setiap tahap penyusunan skripsi ini.
6. Keluarga tercinta, khususnya kedua orang tua, kakak dan keluarga kecilnya yang telah ikhlas dan tanpa henti memberikan dorongan moral serta materi. Kehadiran mereka menjadi penyemangat dan motivasi yang sangat berharga untuk terus maju dalam studi dan penyusunal skripsi ini.

7. Teman-teman dan terutama sahabat penulis yang selalu ada untuk memberikan dukungan, motivasi, diskusi, saran, masukan serta pengalaman yang berharga dalam penyusunan skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Penulis berterima kasih atas kebaikan dan bantuan yang diberikan. Semoga semua kontribusi yang diberikan mendapatkan balasan yang terbaik dari Tuhan Yang Maha Esa.

Skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Namun, penulis telah berusaha dengan sebaik-baiknya untuk menghasilkan karya ini, memberikan waktu dan tenaga secara maksimal dalam proses penyusunan skripsi ini.

Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat memberikan manfaat, tidak hanya bagi penulis sendiri, khususnya dalam pengembangan ilmu pengetahuan industri pariwisata dan perhotelan. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak dan mohon maaf atas kesalahan dalam melakukan penulisan.

Penulis

Ayu Ashelia Induratana

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

Induratana, Ayu Ashelia. (2025). *The Influence of Performance Management System on Optimizing Kriya Spa Operational Performance at Grand Hyatt Bali*. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Drs. I Ketut Astawa, MM, and Supervisor II: Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd.

Keywords: Management System, Operational, Optimization, Performance, Spa.

This research was conducted in Nusa Dua, focusing on Kriya Spa at Grand Hyatt Bali, with the aim of determining how the performance management system affects the optimisation of Kriya Spa performance at Grand Hyatt Bali. The method used was quantitative, and data was collected through a questionnaire distributed to all 43 employees, with multiple linear regression analysis. The results show that partially, both dimensions of the performance management system have a significant effect on operational performance, while the other one do not show a significant effect individually, indicating the need for an evaluation of the assessment system applied. However, the three dimensions of the performance management system were proven to contribute significantly to the optimisation of operational performance, confirming that the performance management system plays an important role in the optimisation of Kriya Spa's operations. The author recommends the implementation of a digital system based on Key Performance Indicators (KPI) or an e-performance system to enhance performance evaluation. This digitalization hopefully fostering a more adaptive and results-oriented work culture. With the transition towards digitalisation, it is hoped that Kriya Spa at Grand Hyatt Bali can improve the effectiveness of individual and team performance evaluations and optimise overall operational performance.

POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

Induratana, Ayu Ashelia. (2025). Pengaruh Sistem Manajemen Kinerja Terhadap Optimalisasi Kinerja Operasional Kriya Spa di Grand Hyatt Bali. Skripsi Sarjana: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Tugas Akhir ini telah dibimbing dan disetujui oleh Dosen Pembimbing I Drs I Ketut Astawa, MM, dan Dosen Pembimbing II Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd.

Kata kunci: Kinerja, Operasional, Optimalisasi, Sistem Manajemen, Spa.

Penelitian ini dilakukan di Nusa Dua dengan fokus lokasi yaitu Kriya Spa di Grand Hyatt Bali yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana sistem manajemen kinerja mempengaruhi optimalisasi kinerja Kriya Spa di Grand Hyatt Bali. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dan data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh karyawan yang berjumlah 43 orang dengan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial, kedua dimensi sistem manajemen kinerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja operasional, sedangkan dimensi lainnya tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara individual, mengindikasikan perlunya evaluasi terhadap sistem penilaian yang diterapkan. Namun, secara simultan, ketiga dimensi sistem manajemen kinerja terbukti berkontribusi secara signifikan terhadap optimalisasi kinerja operasional, menegaskan bahwa sistem manajemen kinerja berperan penting dalam optimalisasi operasional Kriya Spa. Berdasarkan hasil analisis, penulis merekomendasikan penerapan sistem digital berbasis *Key Performance Indicators* (KPI) atau sistem kinerja digital untuk meningkatkan objektivitas, akurasi, dan transparansi dalam penilaian kinerja. Digitalisasi ini juga memungkinkan pemantauan *real-time*, penyimpanan data yang terdokumentasi dengan baik, serta pengambilan keputusan berbasis data, sehingga dapat mendorong budaya kerja yang lebih adaptif dan berorientasi pada hasil. Dengan adanya transformasi ke arah digitalisasi, diharapkan Kriya Spa di Grand Hyatt Bali mampu meningkatkan efektivitas evaluasi kinerja individu dan tim serta mengoptimalkan kinerja operasional secara keseluruhan.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRACT	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Hotel.....	7
2.1.2 Departemen dalam Hotel.....	8
2.1.3 Spa.....	9
2.1.4 Manajemen Kinerja.....	10
2.1.5 Kinerja Operasional	11
2.1.6 Metode Pengukuran Kinerja Operasional	12
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	13
2.3 Hipotesis.....	17

BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian.....	19
3.2 Objek Penelitian.....	19
3.3 Identifikasi Variabel.....	19
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	20
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	23
3.5.1 Jenis Data	23
3.5.2 Sumber Data.....	24
3.6 Penentuan Populasi dan Sampel.....	25
3.6.1 Populasi.....	25
3.6.2 Sampel.....	25
3.7 Pengumpulan Data	26
3.8 Analisis Data	27
3.8.1 Uji Validitas	28
3.8.2 Uji Reliabilitas	28
3.8.3 Analisis Korelasi	29
3.8.4 Uji Linearitas.....	29
3.8.5 Uji Asumsi Klasik.....	30
3.8.6 Analisis Regresi Linier Berganda	32
3.8.7 Uji F	32
3.8.8 Uji T	33
3.8.9 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Gambaran Umum Kriya Spa di Grand Hyatt Bali	35
4.1.1 Sejarah Grand Hyatt Bali	35
4.1.2 Fasilitas Grand Hyatt Bali.....	36
4.1.3 Struktur Organisasi Kriya Spa	42
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	48
4.2.1. Penyajian Hasil-hasil Penelitian.....	48
4.2.2. Pengaruh Dimensi Sistem Manajemen Kinerja secara parsial terhadap kinerja operasional Kriya Spa di Grand Hyatt Bali	62
4.2.3. Pengaruh dimensi sistem manajemen kinerja secara simultan terhadap kinerja operasional Kriya Spa di Grand Hyatt Bali	65
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	67

5.1	Simpulan	67
5.2	Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....		69
LAMPIRAN.....		72



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Tabel pendapatan Kriya Spa di Grand Hyatt	2
Tabel 3. 1. Identifikasi Operasional Variabel.....	20
Tabel 3. 2 Identifikasi Operasional Variabel.....	22
Tabel 4. 1. Karakteristik Responden	49
Tabel 4. 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	50
Tabel 4. 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	50
Tabel 4. 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja di Kriya Spa...	51
Tabel 4. 5. Hasil Uji Validitas	52
Tabel 4. 6. Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4. 7. Hasil Analisis Korelasi.....	54
Tabel 4. 8. Hasil Uji Linearitas	55
Tabel 4. 9. Hasil Uji Normalitas.....	56
Tabel 4. 10. Hasil Uji Multikolinearitas.....	57
Tabel 4. 11. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	57
Tabel 4. 12. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	58
Tabel 4. 13. Hasil Uji F	59
Tabel 4. 14. Hasil Uji T	60
Tabel 4. 15. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1. Logo Grand Hyatt.....	35
Gambar 4. 2. Denah Grand Hyatt Bali	37
Gambar 4. 3. Pintu Masuk Kriya Spa di Grand Hyatt Bali	40
Gambar 4. 4. Struktur Organisasi Kriya Spa	42



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor pariwisata menjadi bagian dari sektor ekonomi yang merupakan satu dari sekian sektor terbesar dan paling dinamis dalam pengembangannya di dunia. Pariwisata telah menjadi salah satu sektor utama dalam menggerakkan perekonomian daerah dibanyak destinasi wisata, termasuk Bali (Sari, 2024). Bali merupakan bagian dari tujuan tempat wisata di Indonesia yang memiliki julukan sebagai “Pulau Dewata” atau “Pulau Para Dewa” yang mencerminkan warisan budaya dan daya tarik dari pulau Bali. Sebagaimana tercantum dalam Badan Pusat Statistik Provinsi Bali (2024), perkembangan ekonomi Bali pada tahun 2023 mencapai 5,7%, yang menunjukkan kenaikan jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, yaitu sebesar 4,84%. Salah satu hal yang mendorong peningkatan ini adalah aktivitas pariwisata, di mana lapangan usaha penyediaan akomodasi dan makan minum menjadi sumber terbesar dengan kontribusi sebesar 2,62%. Kontribusi ini menegaskan bahwa usaha penyediaan akomodasi dan makan minum merupakan salah satu pilar utama dalam struktur ekonomi Bali.

Usaha penginapan (akomodasi) atau yang biasa dikenal dengan lodging establishment merupakan tempat yang menyediakan fasilitas tinggal sementara bagi tamu. Contohnya meliputi hotel, penginapan, resort, apartemen, dan jenis akomodasi lainnya. Dalam konteks ini, hotel merupakan salah satu penyedia akomodasi dan makan minum yang juga memiliki kontribusi dalam pertumbuhan ekonomi sektor pariwisata di Bali. Pendapatan hotel tidak hanya bersumber dari

pendapatan kamar, makanan dan minuman saja, tetapi pendapatan hotel juga bersumber dari minor departemen seperti spa, MICE, laundry, dan lainnya (Arnawa, 2020). Pendapatan hotel yang bersumber dari layanan seperti spa, MICE, laundry dan lainnya turut memberikan kontribusi pada kinerja hotel secara keseluruhan.

Grand Hyatt Bali merupakan bagian dari beberapa hotel bintang lima yang berada di dalam kawasan ITDC (Indonesia Tourism Development Corporation) Nusa Dua Bali. Hotel ini memiliki akses langsung ke pantai serta berbagai fasilitas pendukung lainnya, seperti Kriya Spa. Kriya Spa sebagai salah satu fasilitas hotel memainkan peran dalam memberikan pengalaman relaksasi bagi tamu serta berkontribusi pada pendapatan hotel.

Pada masa pandemi COVID-19, Kriya Spa memutuskan untuk menutup operasional sementara selama tahun 2020 hingga 2021. Keputusan ini sejalan dengan kebijakan pemerintah dan standar kesehatan global. Setelah periode penutupan operasional yang disebabkan oleh pandemi COVID-19, terjadi perubahan struktur manajemen. Direktur sebelumnya diberhentikan selama masa pandemi, yang kemudian diikuti dengan pengangkatan direktur baru pada tahun 2023. Perubahan ini membawa pendekatan baru dalam strategi bisnis dan manajemen kinerja.

Tabel 1. 1. Tabel pendapatan Kriya Spa di Grand Hyatt

No	Tahun	Total Pendapatan per Tahun
1	2019	Rp. 11.364.483.957
2	2022	Rp. 3.117.533.023
3	2023	Rp. 5.949.742.537

Sumber: Data internal Kriya Spa di Grand Hyatt

Pada Tabel 1.1 dapat dilihat penurunan pendapatan yang signifikan setelah terjadinya pandemi, selain itu juga terdapat peningkatan pendapatan di tahun selanjutnya setelah terjadinya perubahan manajemen. Dapat dilihat bahwa Kriya Spa di Grand Hyatt Bali mulai berupaya untuk memulihkan kinerja organisasinya.

Kinerja organisasi seringkali diukur dengan mengacu pada pencapaian target jangka panjang atau objektif strategis, seperti pendapatan, pertumbuhan pasar, atau kepuasan pelanggan dan kinerja operasional lebih terkait dengan efisiensi, proses, dan kualitas layanan yang diberikan secara harian (Aguinis, 2013). Namun, meskipun kinerja organisasi Kriya Spa secara keseluruhan telah memenuhi target yang ditetapkan, kinerja operasional spa tersebut belum sepenuhnya optimal. Hal ini bisa dilihat dari rata-rata tingkat hunian spa periode bulan September 2024 sampai Januari 2025 yang hanya mencapai 60%, sementara rata-rata perkiraan tingkat hunian spa yang mencapai 73%. Selain itu, terdapat juga beberapa ulasan negatif tentang ketersediaan slot perawatan yang terbatas. Hal ini menciptakan ketidaksesuaian dalam efisiensi operasional yang dihasilkan dalam pelayanan sehari-hari.

Menurut Rumawas (2021), manajemen kinerja adalah cara untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dengan memahami dan mengelola kinerja dalam kerangka tujuan yang direncanakan, standar dan persyaratan kompetensi yang disepakati. Dengan demikian, penerapan sistem manajemen kinerja berperan besar dalam mengelola dan mengarahkan kinerja individu maupun tim untuk mencapai tujuan organisasi. Sistem manajemen kinerja mencakup berbagai dimensi dan setiap dimensi ini memiliki peran penting dalam mendukung pencapaian kinerja

operasional yang lebih baik. Namun, tidak semua dimensi tersebut berfungsi dengan baik atau memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja operasional.

Seharusnya, penerapan sistem manajemen kinerja di Kriya Spa bukan hanya mampu mencapai target organisasi tetapi juga mampu mengoptimalkan kinerja operasional yang dihasilkan dalam pelayanan sehari-hari. Namun kenyataannya masih terdapat tantangan dalam penerapan sistem manajemen kerja yang efektif, terutama dalam menyelaraskan aspek tradisional dan modern pada layanan spa.

Selama ini, penelitian mengenai sistem manajemen kinerja dan hubungannya dengan kinerja operasional, terutama dalam industri perhotelan di sektor pariwisata, masih tergolong sedikit dilakukan. Penelitian ini akan mengeksplorasi mengenai hubungan antara dimensi-dimensi dalam sistem manajemen kinerja dan kinerja operasional di industri spa, khususnya Kriya Spa di Grand Hyatt Bali. Fokus penelitian adalah mengidentifikasi aspek-aspek yang dapat dioptimalkan dalam pengelolaan sumber daya manusia, integrasi tradisi lokal dengan teknik modern, serta strategi adaptif untuk meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman pelanggan di tengah kompetisi yang semakin ketat.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan informasi pendahuluan yang telah dipaparkan, maka dapat diidentifikasi rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh dimensi dari sistem manajemen kinerja secara parsial terhadap kinerja operasional Kriya Spa di Grand Hyatt Bali?

2. Bagaimana pengaruh dimensi dari sistem manajemen kinerja secara simultan terhadap kinerja operasional Kriya Spa di Grand Hyatt Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh sistem manajemen kinerja dalam optimalisasi kinerja operasional Kriya Spa di Grand Hyatt Bali.

Berdasarkan tujuan umum tersebut, maka tujuan khusus dari penelitian ini dapat dirinci sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh dimensi dari sistem manajemen kinerja secara parsial terhadap kinerja operasional Kriya Spa di Grand Hyatt Bali.
2. Untuk menganalisis pengaruh dimensi dari sistem manajemen kinerja secara simultan terhadap kinerja operasional Kriya Spa di Grand Hyatt Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun kontribusi yang diharapkan dari penelitian ini meliputi hal-hal berikut:

1. Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah diharapkan dapat memperkaya kajian akademis tentang sistem manajemen kinerja dalam konteks industri spa, dengan mengeksplorasi pengaruh antara sistem manajemen kinerja dan kinerja operasional di sektor spa, serta memberikan dasar yang kuat untuk penelitian lebih lanjut di bidang ini.
2. Manfaat Praktis

- a. Bagi perusahaan diharapkan hasil penelitian ini mampu menjadikan bahan dalam mengevaluasi untuk peningkatan kinerja operasional dalam pengembangan sistem manajemen kinerja yang digunakan.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali, penelitian ini mampu memberikan kontribusi positif dalam kemajuan lembaga serta menjadi sebuah referensi bagi mahasiswa di Politeknik Negeri Bali dalam menyusun skripsi kedepannya.
- c. Bagi mahasiswa, penelitian ini menjadi salah satu persyaratan akademik untuk menyelesaikan masa studi di Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali, sekaligus memperoleh gelar sarjana terapan serta memperluas wawasan, pengetahuan, dan pengalaman dalam penerapan ilmu yang telah dipelajari.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini terbatas pada sistem manajemen kinerja Kriya Spa di Grand Hyatt Bali, dengan fokus pada bagaimana sistem tersebut berpengaruh terhadap optimalisasi kinerja operasional. Penelitian ini menilai berbagai aspek seperti kebijakan manajemen kinerja, prosedur evaluasi, dan faktor-faktor pendukung. Batasan penelitian ini adalah hanya mencakup seluruh karyawan Kriya Spa di Grand Hyatt Bali, dengan pengumpulan data operasional yang tersedia dalam periode waktu tertentu. Penelitian ini tidak mencakup analisis faktor-faktor eksternal atau aspek lain yang tidak terkait langsung dengan sistem manajemen kinerja di spa.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Merujuk pada hasil analisis serta pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya dalam penelitian berjudul “Pengaruh Sistem Manajemen Kinerja terhadap Optimalisasi Kinerja Operasional Kriya Spa di Grand Hyatt Bali”, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial dimensi dari variabel sistem manajemen kinerja yaitu, pendefinisian kinerja dan pemberian umpan balik informasi kinerja terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional. Hal ini menunjukkan bahwa kejelasan tujuan kerja dan sistem umpan balik memainkan peran penting dalam meningkatkan pengoptimalan kinerja operasional. Sementara itu, dimensi pengukuran kinerja tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja operasional. Hal ini mengindikasikan adanya kelemahan dalam pelaksanaan sistem penilaian kinerja yang berlaku saat ini.
2. Secara simultan, ketiga dimensi sistem manajemen kinerja, yaitu pendefinisian kinerja, pengukuran kinerja, dan pemberian umpan balik informasi kinerja, terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja operasional Kriya Spa secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara parsial dimensi pengukuran kinerja tidak memberikan kontribusi yang signifikan, namun dalam satu kesatuan sistem, seluruh dimensi tetap berkontribusi terhadap pencapaian kinerja operasional secara keseluruhan.

5.2 Saran

Merujuk pada temuan dan simpulan yang telah dijabarkan, maka penulis mengajukan saran yang dapat dijadikan pertimbangan dalam pengembangan lebih lanjut pihak manajemen dalam mengoptimalisasi kinerja operasional Kriya Spa di Grand Hyatt Bali. Secara simultan sistem manajemen kinerja yang digunakan Kriya Spa di Grand Hyatt Bali dapat dikategorikan dalam kondisi yang baik, sebagaimana dapat diamati dari pengaruh sistem manajemen kinerja yang signifikan memberi kontribusi terhadap kinerja operasional. Namun jika dilihat secara parsial, terdapat satu dimensi yang tidak berkontribusi secara signifikan terhadap kinerja operasional.

Sebagai hasil dari hal tersebut, penulis menyarankan kepada pihak manajemen Kriya Spa untuk melakukan implementasi sistem digital berbasis *Key Performance Indicators* (KPI) atau *e-performance system* yang sudah ada yang dapat membantu menciptakan proses penilaian lebih objektif, akurat, dan terukur. Selain itu, sistem berbasis digital juga memungkinkan pemantauan kinerja secara *real-time*, penyimpanan data yang terdokumentasi dengan baik, serta mempermudah proses pengambilan keputusan yang berbasis data.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrola, Y., & Tanjung, R. (2022). Analisis Penerapan Sistem Manajemen Kinerja Berbasis Kompetensi. *Jurnal Manajemen, Organisasi, Dan Bisnis*, 2(1), 151–159. <https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/JMOB/index>
- Aguinis, H. (2013). *Performance Management* (3rd ed.). Pearson Education, Inc.
- Armstrong, M. (2020). *Performance Management*. Kogan Page Limited.
- Arnawa, I. P. (2020). Pengaruh Tingkat Hunian Kamar dan Pendapatan Spa terhadap Laba Operasional di Nusa Dua Beach Hotel & Spa. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 9(2), 54–63. <https://doi.org/10.52352/jbh.v9i2.504>
- AS, I. (2024). *Pelayanan Jamu dengan Terapi Kebugaran (Wellness)* (1st ed.). CV Tahta Media Group.
- Asrulla, Risnita, Jailani, M. S., & Jeka, F. (2024). Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320–26332. <https://www.researchgate.net/publication/386875018>
- Astawa, I. K., Meirejeki, I. N., & Virginiya, P. T. (2023). *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian untuk Mahasiswa D4/S1 Terapan* (1st ed.). CV. Eureka Media Aksara.
- Azmy, A. (2022). *Dasar Manajemen Kinerja*. Universitas Paramadina.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (2024). *Produk Domestik Regional Bruto Kabupaten/Kota di Provinsi Bali Menurut Lapangan Usaha 2019-2023*.
- Damayanti, I. A. K. W., Solihin, & Suardani, M. (2021). *Pengantar Hotel dan Restoran* (1st ed.). Eureka Media Aksara.
- Darda, A., Rojikun, A., & Yusuf. (2022). *Anteseden Kinerja Pegawai* (1st ed.). Eureka Media Aksara.
- Djaali, H. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (1st ed.). Bumi Aksara.
- Haya, A. V. (2024). *Klasifikasi Jenis Data Penelitian*.
- Hulfa, I., Prianka, W. G., Koondoko, Y. Y. F., Darsana, I. M., Marini, P. L., Rifai, M. S. A., Waruwu, Y., Parta, I. N., Susanto, L., Novianto, U., Sari, A., Nursanti, F., Kurniansah, R., & Kartimin, I. W. (2024). *Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*. CV. Intelektual Manifes Media.
- Janna, N. M. (2021). *Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Menggunakan SPSS*.
- Kania, D., & Suhendi. (2022). Komitmen Organisasi dan Kinerja Karyawan pada Hotel Grandia Bandung. *Bisman (Bisnis Dan Manajemen): The Journal Of Business and Management*, 5(1).

- Latuconsina, Z., & Sariwating, N. D. (2020). Pengaruh Dimensi dari Supply Chain Management terhadap Kinerja Operasional Toko Komputer di Kota Ambon. *Jurnal Ekonomi*, XIV(2).
- Makbul, M. (2021). *Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Moko, W., Basuki, A., & Risanto, Y. (2021). *Manajemen Kinerja: Teori dan Praktik* (1st ed.). UB Press.
- Pemerintah Kota Medan. (2022). *Kajian Sistem Manajemen Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pemerintah Kota Medan Tahun 2022*.
- Priyatno, D. (2022). *Olah Data Sendiri Analisis Regresi Linier dengan SPSS dan Analisis Regresi Data Panel dengan EvIEWS*. Cahaya Harapan.
- Radyanto, M. R., & Prihastono, E. (2020). Pengembangan Sistem Pendampingan Usaha Berkelanjutan Bagi UMKM Berbasis Sistem Manajemen Kinerja. *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 13(1), 17. <https://doi.org/10.31315/opsi.v13i1.3467>
- Rahayu, P. (2024). *Pijat, Spa, dan Aromaterapi: Buku Pengetahuan Dasar Pijat dan Spa*. Stiletto Indie Book.
- Ramadhan, A. H., Samsul, M. A., Nursyamsyi, P., Perbani, A. R., & Dzikrillah, A. R. (2023). Jurnal Teknik Informatika dan Komputer Sistem Informasi Manajemen Kinerja Dosen dan Tenaga Kependidikan Berbasis Key Performance Indicator (KPI) Studi Kasus: Universitas Muhammadiyah Prof Dr Hamka. *Jurnal Teknik Dan Informatika*, 1(2), 46–55. <https://doi.org/10.22236/jutikom.v1i2.10897>
- Roflin, E., Liberty, I. A., & Pariyana. (2021). *Populasi, Sampel, Variabel dalam Penelitian Kedokteran* (Moh. Nasrudin, Ed.; 1st ed.). PT. Nasya Expanding Management.
- Rumawas, W. (2021). *Manajemen Kinerja* (1st ed.). Universitas Sam Ratulangi (Unsrat Press).
- Saleha, S., Siregar, I., Naufal, M., & Zainarti. (2023). Dampak Sistem Manajemen Kinerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 4(6), 1602.
- Saragih, D. R. U. (2024). *Manajemen Operasional Strategi dan Praktik Terbaik* (1st ed.). PT. Literasi Nusantara Abadi Grup. www.penerbitlitnus.co.id
- Sari, A. M. (2024). Pengaruh Pariwisata Terhadap Perekonomian Daerah Kasus Bali. *Ekonomi*, 1(Mei).
- Sholihah, S. M., Aditiya, N. Y., Evani, E. S., & Maghfiroh, S. (2023). Konsep Uji Asumsi Klasik pada Regresi Linier Berganda. *Jurnal Riset Akuntansi Soedirman*, 2(2).
- Silaen, N. R., Syamsuriansyah, Chairunnisah, R., Sari, M. R., Mahriani, E., Tanjung, R., Triwardhani, D., Haerany, A., Masyuroh, A., Satriawan, D. G.,

- Lestari, A. S., Arifudin, O., Rialmi, Z., & Putra, S. (2021). *Kinerja Karyawan* (1st ed.). Widina Bhakti Persada Bandung.
www.penerbitwidina.com
- Sofwatillah, Risnita, Jailani, M. S., & Saksitha, S. A. (2024). Teknik Analisis Data Kuantitatif dan Kulitatif dalam Penelitian Ilmiah. *Jurnal Genta Mulia*, 15(2), 79–91.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (19th ed.). Alfabeta.
- Sulung, U., & Muspawi, M. (2024). Memahami Sumber Data Penelitian: Primer, Sekunder, dan Tersier. *Jurnal Edu Research*, 5(3), 110–116.
- Wahyudi, E. (2020). Pengaruh Sistem Manajemen Kinerja terhadap Kinerja Karyawan di Industri Jasa Spa. *Jurnal Manajemen Pariwisata*, 15(2), 123–134.
- Walker, J. R. (2020). *Introduction to Hospitality* (9th ed.). Pearson.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI