

ANALISIS KINERJA KARYAWAN THE KIRANA TEMBOK DI KECAMATAN TEJAKULA KABUPATEN BULELENG PROVINSI BALI

oleh

I Kadek Diva Pranata, NIM 2257013003

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja karyawan The Kirana Tembok dan strategi yang diterapkan untuk meningkatkan kinerja karyawan The Kirana Tembok. Responden pada penelitian ini adalah pihak manajer dan 3 orang karyawan masing-masing department di The Kirana Tembok. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, dokumentasi, dan wawancara kepada pihak responden. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder dengan teknik analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menyatakan bahwa kinerja karyawan The Kirana Tembok menunjukkan kategori baik. Karyawan menunjukkan loyalitas, tanggung jawab, dan pelayanan yang ramah kepada tamu. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala seperti kekurangan tenaga kerja saat musim ramai, kurangnya pelatihan, dan lemahnya koordinasi antar departemen sehingga berdampak pada kualitas pelayanan yang dapat memengaruhi review online, tingkat kepuasan tamu, okupansi dan pendapatan. Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan strategi peningkatan kinerja yang mencakup penambahan jumlah staf saat musim ramai, pelatihan rutin dan pengembangan kompetensi, pengenalan product knowledge, mengoptimalkan pengelolaan review online dan media sosial maupun inspeksi ke hotel lain.

Kata Kunci: analisis, kinerja, karyawan

ANALISIS KINERJA KARYAWAN THE KIRANA TEMBOK DI KECAMATAN TEJAKULA KABUPATEN BULELENG PROVINSI BALI

oleh

I Kadek Diva Pranata, NIM 2257013003

Jurusan Manajemen

ABSTRACT

This study aims to analyze the performance of The Kirana Tembok employees and the strategies applied to improve the performance of The Kirana Tembok employees. The informants in this study are the manager and 3 employees of each department at The Kirana Tembok. Data collection was carried out by observation, documentation, and interviews with respondents. This study uses primary data and secondary data with qualitative descriptive analysis techniques. The results of the study stated that the performance of The Kirana Tembok employees showed a good category. Employees show loyalty, responsibility, and friendly service to guests. However, in its implementation, there are still several obstacles such as a shortage of labor during the high season, lack of training, and weak coordination between departments so that it has an impact on the quality of service which can affect online reviews, guest satisfaction levels, occupancy and revenue. To overcome this, a performance improvement strategy is needed which includes increasing the number of staff during the high season, regular training and competency development, introducing product knowledge, optimizing the management of online reviews and social media as well as inspections to other hotels.

Keywords: analysis, performance, employee