**EVALUASI KINERJA KARYAWAN PADA PERUSAHAAN PELAYANAN AKOMODASI DI YOGYAKARTA**

**Eka Septiana Wulandari1, dan Syeh Assery2**

*1 Mahasiswi Prodi MM, STIE Widya Wiwaha Yogyakarta*

*2 Dosen Prodi MM, STIE Widya Wiwaha Yogyakarta*

*Email :* *ekasepti089@gmail.com*

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui penyebab kinerja karyawan belum mencapai target dan upaya meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif-kualitatif. Pengumpulan data dilakukan menggunakan wawancara ditambah dengan observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan tahap reduksi data, display data dan verifikasi data, serta triangulasi. Hasil analisis dibagi dalam tema. Penyebab belum tercapainya target kinerja karyawan dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya tenaga khusus *maintenance,* beban kerja yang berlipat, dan adanya komplain tamu. Upaya meningkatkan kinerja karyawan dapat dilakukan dengan memperbaiki sistem kerja karyawan, memberikan pelatihan untuk karyawan, memberikan *reward,* dan mengadakan acara *garthering* untuk mempererat hubungan dan komunikasi antar karyawan.

**Kata kunci** : evaluasi, kinerja, karyawan

***ABSTRACT***

*The purpose of this study to determine the causes of employee performance has not reached the target and knows the efforts to improve the performance. This study used descriptive qualitative method. Data was collected using interviews coupled with observation and documentation. Data analysis uses data reduction, data display and data verification, and triangulation. The results of the analysis are divided into main themes. The reason for not achieving employee performance targets is influenced by limited human resources, lack of special maintenance personnel, doubled workloads, and guest complaints. Efforts to improve employee performance can be done by improving the employee work system, providing training for employees, providing rewards, and holding garthering events to strengthen relationships and communication between employees.*

***Keywords:*** *evaluation, performance, employees*

**PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia dalam suatu organisasi memegang peranan penting dalam mewujudkan keberhasilan organisasi. Agar suatu organisasi dapat berjalan maju terus perlu adanya perubahan. Setiap perusahaan mengharapkan karyawannya memiliki prestasi sehingga dapat memberikan kontribusi yang membuat organisasi menjadi lebih maju dan berkembang. Pengelolaan sumber daya manusia harus dilaksanakan oleh pimpinan yang professional [1].

Seorang pemimpin harus mampu mempengaruhi dan memberikan contoh yang baik kepada bawahannya dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Kinerja maksimal sumber daya manusia dalam suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh ketegasan seorang pemimpin, dimana seorang pemimpin yang kuat tegas dan berwibawa serta bisa mengayomi bawahannya maka akan disegani bawahannya dan berdampak pada kinerja mereka [2].

Beberapa faktor yang membuat kinerja menurut terdiri dari Sarana Prasarana, Lingkungan Kerja, Jobdesk Pekerjaan, Tanggung jawab, Visi dan Misi Perusahaan, Budaya Organisasi, Sistem Komunikasi, Kinerja Pimpinan, Peningkatan Ketrampilan, dan Bonus dan Insentif [3]–[5]

Pentingnya kinerja karyawan dalam organisasi pelayanan akomodasi, salah satunya adalah pada PT. Umah D’Kali yang menawarkan jasa penginapan pribadi dengan orientasi pelayanan terhadap pengunjung. Sebagai salah satu jasa akomodasi, adanya pandemi covid-19 memberikan dampak pada PT. Umah D’Kali. Beberapa imbas dari pandemi covid-19 bagi PT. Umah D’Kali yaitu tidak adanya pengunjung yang menggunakan jasa akomodasi penginapan sehingga karyawan PT. Umah D’Kali dirumahkan sementara dan tidak adanya pemasukan bagi manajemen. Akibat dari pandemi ini menyebabkan produktivitas karyawan mengalami penurunan. Pendapatan selama 3 tahun terakhir mengalami penurunan.

Berdasarkan uraian pendahuluan tersebut di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan PT. Umah D’Kali belum mencapai target. Pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut: (1) Mengapa kinerja karyawan belum mencapai target? (2) Bagaimana upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan?

**METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrument kunci. Pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Data pendukung untuk metode kualitatif diperoleh dari hasil wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi [6].

Informan merupakan orang yang mengetahui informasi mengenai kondisi yang ada di lokasi penelitian sehingga dapat memberikan data yang akurat. Subyek penelitian ini adalah karyawan PT. Umah D’Kali sebanyak 3 orang karyawan yang akan diwawancarai terdiri dari 2 staff Operasional dan 1 Staff Administrasi. Obyek penelitian ini adalah evaluasi kinerja karyawan PT. Umah D’Kali.

Instrumen terpenting dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri. Instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan dalam mengumpulkan data. Instrumen penelitian yang digunakan untuk memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian agar pekerjaan lebih cepat, lengkap dan sistematis. Observasi mengguanakan pedoman observasi yang berisi daftar kegiatan yang timbul dan diamati. Wawancara menggunakan pedoman wawancara yang bersifat terbuka dan terstruktur didukung oleh data dan informan yang terkait. Pedoman wawancara pertanyaan terbuka pada penelitian ini sebagai berikut: Mengapa Kinerja Karyawan Belum Mencapai Target? Bagaimana Upaya untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan?

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan 3 macam. Wawancara yaitu melakukan wawancara langsung terhadap informan yang dalam hal ini adalah karyawan melalui percakapan dua arah atas inisiatif pewawancara demi memperoleh informasi dari 3 orang informan. Dokumentasi dengan mendapatkan data tertulis yang dibutuhkan yang berasal dari catatan perusahaan PT. Umah D’Kali, peraturan-peraturan serta data lainnya. Observasi yaitu mengumpulkan data data pencatatan yang sistematis dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian yaitu karyawan PT. Umah D’Kali.

Analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan mendeskripsikan data yang berupa kata-kata dan gambar-gambar. Dalam melakukan analisis data kualitatif harus dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Aktifitas dalam analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data [7].

Reduksi data adalah proses pemilihan, penyederhanaan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data dilakukan untuk usaha membuat rangkuman inti, proses, dan persyaratan-persyaratan yang perlu. Penyajian Data artinya menyajikan dalam bentuk tabulasi dan matriks atas sekumpulan data yang tersusun untuk memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data berupa narasi, visual gambar, tabel dengan sajian sistematis dan logis.Verifikasi data adalah langkah dalam analisis data kualitatif yaitu melakukan penarikan kesimpulan. Berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan, peneliti membuat kesimpulan yang didukung dengan bukti yang kuat.

Keabsahan data sangat diperlukan agar penelitian dapat dipertanggungjawabkan isinya dan harus valid. Dalam penelitian ini keabsahan data dengan menggunakan teknik triangulasi yaitu pengecekan berbagai data dari berbagai sumber dalam beberapa waktu. Trianggulasi adalah cara yang paling umum digunakan dalam penjaminan validitas data dalam penelitian kualitatif. Trianggulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan data atau sebagai pembanding terhadap data itu [6].

Ada tiga macam triangulasi sebagai berikut. (1) Trianggulasi sumber adalah trianggulasi yang digunakan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. (2) Trianggulasi teknik adalah suatu alat untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang sama namun dengan alat yang berbeda. (3) Trianggulasi waktu adalah triangulasi yang sering mempengaruhi data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di waktu pagi, siang, maupun malam hari akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel.

# **HASIL**

Deskripsi data penelitian merupakan penjelasan mengenai data yang telah didapatkan dari hasil observasi penelitian. Data yang didapatkan dari lapangan berupa data hasil wawancara dengan informan yang kemudian akan dianalisa serta dideskripsikan. Adapun data penunjang dalam penelitian ini berupa dokumen yang didapatkan. Proses pencarian data dalam penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan hasil wawancara kemudian dilakukan analisa untuk mendapatkan hasil penelitian.

Informan dalam penelitian ini dipilih dengan menggunakan teknik *purposive* atau bertujuan. Informan yang dipilih merupakan orang-orang yang dianggap memiliki informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, karena informan dalam keseharinnya bekerja sudah berurusan dengan permasalahan yang sedang diteliti serta dapat menjawab permasalahan. Adapun informan pada penelitian ini sebagai berikut: Staff Administrasi Ibu Hanna, Staff Operasional Ibu Sri, dan Staff Operasional Bapak Sobri. Wawancara dilakukan pada Bulan Juli 2022.

### **Hasil Wawancara Penyebab Kinerja Karyawan Belum Mencapai Target**

Informan 1 menyampaikan *“masalah yang dihadapi kami itu sebenarnya banyak apalagi saat kondisi pandemi covid-19 yang terjadi kemarin, tamu kami close-up benar-benar tidak ada tamu sama sekali. Hal ini kan jadi kami mengalami pendapatan yang berkurang ditambah lagi untuk perawatan villa tetap dijalankan, kan ya tetap harus bersih-bersih walau gak ada tamu. Sudah tidak ada tamu kita tetap harus melakukan perawatan, perawatan dan pemeliharaannya kan ya butuh dana mbak padahal selama pandemi aja kita sama sekali nggak ada pemasukan, selain kurangnya performa tamu dan keterbatasannya SDM untuk melayani tamu apabila tamu banyak dengan berbagai macam karakter tamu sendiri, kurangnya mencapai target juga karena ada beberapa komplain tamu baik secara langsung atau secara dunia maya”.*

Dari hasil wawancara dengan informan 1 tersebut, dapat ditafsirkan bahwa penyebab kinerja karyawan PT. Umah D’Kali belum mencapai target adalah terbatasnya tenaga atau tidak ada karyawan khusus untuk maintenance atau perawatan fasilitas, keterbatasan sumber daya manusia serta komplain dari *customer* di PT. Umah D’Kali.

Mengenai penyebab belum tercapainya target kinerja karyawan PT. Umah D’Kali, wawancara yang peneliti lakukan dengan informan ke 2 dengan daftar pertanyaan yang sama. Informan 2 mengatakan bahwa *“kalau ditanya soal kinerja ya kami sudah bekerja semaksimal mungkin tapikan ya kembali lagi kita itu ya manusia punya keterbatasan, kalau permasalah yang sering muncul sih ya karena karyawan disini terbatas ya kadang kan ya jobdesk pekerjaan itu ya double bahkan ya melebihi jobdesk, misalkan saya ini ya jobdesk utama saya kan ya bersih-bersih pakaian tamu ya dicuciin, disetrika, diantar ke kamar tamu lagi, nyuci sprei dll juga tapi ya kadang saya juga harus bersih-bersih taman ya nyapu, cabut rumpu, urus tanaman juga itu pun kalau tamu sedang gak banyak, kalau tamu banyak ya kerjaan saya ya itu terus cuman kan ya waktunya jadi butuh waktu lama buat menyelesaikan pekerjaan”.*

Dari hasil wawancara dengan informan 2 tersebut, dapat ditafsirkan bahwa penyebab kinerja karyawan PT. Umah D’Kali belum mencapai target adalah beban pekerjaan bagi karyawan berlipat tidak sesuai dengan jobdesknya, seperti jobdesk bagian khusus cuci setrika harus ditambahkan beban kerja dengan memebersihkan halaman tamandi PT. Umah D’Kali.

Sedangkan wawancara dengan informan 3 menyampaikan bahwa *“ya kalau ditanya kenapa kinerja karyawan disini belum mencapai faktor kan ya memang ada beberapa faktor kalau menurut saya ya performa kita sebagai karyawan naik turun tidak pasti karena kan ya balik lagi ke banyaknya reservasi tamu, kalau tamu sedang banyak dan dalam waktu yang agak lama menggunakan jasa kami terkadang performa kita turun karena kan kita harus melayani customer dengan sebaik mungkin apalagi karakter masing-masing tamu kan ya berbeda beda. Kita sebagai karyawan diwajibkan untuk selalu memberikan pelayanan sebaik mungkin entah nanti hasil akhirnya bagaimana, kan terkadang kita udah ngasih pelayanan ini dan itu tapi kan kadang masih ada tamu yang komplain lah kurang sesuai keinginan tamu. Kalau tamu sedang banyak juga kita ya kadang keteteran kerjaannya karena kan ya karna SDM nya terbatas ya kita harus siap siaga apa yang bisa dikerjakan ya segera diselesaikan begitu.”.*

Dari hasil wawancara dengan informan 3 tersebut, dapat ditafsirkan bahwa penyebab kinerja karyawan PT. Umah D’Kali belum mencapai target adalah performan karyawan yang menurun apabila tamu banyak serta komplain tamu di PT. Umah D’Kali. Berdasarkan hasil wawancara dengan 3 informan dapat dipahami bahwa penyebab kinerja karyawan PT. Umah D’Kali belum mencapai target terdiri dari keterbatasannya sumber daya manusia, kurangnya tenaga khusus maintenance, jobdesk pekerjaan yang berlipat, performa karyawan menurun tergantung dengan jumlah tamu dan komplain tamu.

### **Hasil Wawancara Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan**

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan mengenai kinerja karyawan di PT. Umah D’Kali yang belum mencapai target, hal ini didapat dari data ringkasan penilaian kinerja karyawan selama 3 tahun terakhir. Penurunan kinerja karyawan yang ada di PT. Umah D’Kali disebabkan oleh beberapa faktor atau kendala yang mempengaruhinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui permasalahan yang mempengaruhi kinerja karyawan yang belum mencapai target dan upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Menurut informan 1 *“kinerja karyawan dapat meningkat apabila kita ada karyawan tambahan khusus bagian maintenance sehingga dapat mengurangi beban kerja karyawan yang lain juga. Selain hal itu saya juga pengen kita sebagai karyawan ada ilmu baru buat ngasih pelayanan yang lebih baik lagi buat tamu”.*

Dari hasil wawancara dengan informan 1 tersebut, dapat ditafsirkan bahwa upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah penambahan sumber daya manusia khusus untuk tenaga maintenance.

Sementara informan 2 berpendapat bahwa *“untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan kalau bisa ya ada jadwal shift bagi karyawan sehingga ada waktu luang sedikit buat kami untuk memulihkan tenaga kami untuk melayani tamu”.*

Dari hasil wawancara dengan informan 2 tersebut, dapat ditafsirkan bahwa upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah pembuatan sistem kerja secara shift.

Sedangkan informan 3 menyampaikan *“kalau saya berharapnya ada semacam pelatihan atau traning bagi kami sehingga ada penyegaran ilmu bagi kami karyawan, selain itu mungkin perlu jug ada reward untuk mengapresiasi karyawan serta gathering kecil-kecilan bagi kami supaya bisa memperkuat hubungan kerja dan komunikasi antar karyawan”.*

Dari hasil wawancara dengan informan 3 tersebut, dapat ditafsirkan bahwa upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah memberikan penyegaran ilmu bagi karyawan dengan memberikan pelatihan khusus dan reward bagi karyawan. Berdasarkan hasil wawancara dengan 3 informan dapat dipahami bahwa upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan PT. Umah D’Kali sebagai berikut: perlu penambahan karyawan untuk bagian *maintenance*, agar diberlakukan sistem shift untuk salah satu bagian, mengadakan kegiatan pelatihan bagi karyawan dan menambah *softskill* karyawan, memberikan *reward* bagi karyawan, dan diadakan *gathering* untuk memperkuat komunikasi antar karyawan.

## **Pembahasan**

Penyebab PT. Umah D’Kali belum mencapai target terdiri dari kurangnya tenaga maintenance dengan keahlian khusus seperti karyawan yang dapat melakukan pembersihan kolam renang atau memadamkan kebakaran dengan alat pemadam, keterbatasan sumber daya manusia yang ada di PT. Umah D’Kali, beban kerja yang berlipat yang tidak sesuai dengan pekerjaannya atau beban kerja karyawan lebih dari satu, performa karyawan yang menurun tergantung jumlah tamu apabila jumlah dan jadwal tamu padat maka performa karyawan menurunkan pelayanan karena kurangnya istirahat, dan komplain tamu apabila pelayanan yang diberikan kurang memuaskan bagi tamu.

Upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan sebagai berikut, Penambahan sumber daya manusia untuk bagian *maintenance,* Perubahan jadwal kerja dilakukan secara *shift* disalah satu bagian, *Jobdesk* pekerjaan disesuaikan dengan standar operasional prosedur kerja, Penambahan ilmu bagi karyawan melalui program pelatihan terkhusus bagian operasional atau *housekeeping,* dan Penambahan kegiatan *gathering* untuk mempererat hubungan dan komunikasi antar karyawan.

Pengertian kinerja [8] dan berdasarkan hasil analisa wawancara memiliki kesamaan yaitu menekankan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai untuk melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya. Hasil wawancara menegaskan hal sama yaitu kinerja adalah hasil dari pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan PT. Umah D’Kali dipengaruhi oleh banyak faktor penyebabnya. Hal ini sesuai dengan teori untuk mencapai tujuan organisasi yang akan dilihat dari hasil kinerja karyawan yang berkualitas sehingga sumber daya manusia harus diperhatikan serta diberdayakan karena merupakan investasi yang paling penting dalam suatu organisasi.

Tujuan penilaian kinerja [9] dibedakan menjadi dua yaitu berorientasi pada masa lalu. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pengertian tentang manfaat penilaian kinerja sebagai sarana untuk mengetahui potensi karyawan. Sebaliknya, tujuan penilaian kinerja yang berorientasi masa depan apabila dirancang secara sistemik akan sangat membantu karyawan dalam mengambangkan diri. Hasil Analisa wawancara para informan sesuai dengan teori yaitu tujuan penilaian kinerja yang dilakukan oleh karyawan PT. Umah D’Kali adalah untuk meningkatkan kemampuan dan kualitas pelayanan terhadap tamu untuk kemajuan organisasi kedepan.

Indikator kinerja karyawan [10] dibagi menjadi lima indikator yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggungjawab, kerjasama dan inisiatif. Hasil analisa wawancara dengan informan terdapat 2 indikator yang sesuai yaitu Kuantitas pekerjaan dan Kualitas pekerjaan.

Kuantitas pekerjaan. Beban kerja dan kinerja merupakan salah satu faktor yang penting dalam suatu organisasi sehinggaperlu diperhatikan secara seksama, kesesuain beban kerja dengan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan akan mempengaruhi kinerja dari masing-masing karyawan sehingga akhirnya nanti akan mempengaruhi kinerja organisasi. Hasil wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini menunjukan bahwa menurut informan 2 beban kerja atau jobdesk yang berlipat mempengaruhi kinerja karyawan, sementara informan 3 berpendapat bahwa performa dari karyawan juga mempengaruhi kinerja organisasi.

Kualitas pekerjaan. Kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya. Hal ini menunjuukkan mutu karyawan dalam melaksanakan tugasnya meliputi ketepatan, kelengkapan dan kerapian. Kualitas pekerjaan dapat dilihat juga dari hasil akhir pekerjaanya dan bagaimana caranya. Hasil wawancara dengan informan 3 yang berpendapat bahwa kualitas pekerjaan menentukan hasil akhirnya, dimana dalam hal ini karyawan PT. Umah D’Kali melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya sesuai denga napa yang ditugaskan sehingga mendapatkan hasil akhir yang dapat memberikan kepuasan bagi para tamu, lebih tepatnya karyawan memberikan pelayanan yang prima dan sesuai denga keinginan tamu sehingga tidak ada komplain dari tamu mengenai tugas dan tanggungjawab karyawan.

Terdapat 8 indikator kinerja [11] yaitu kualitas pekerjaan, kuantitas pekekerjaan, pengetahuan terhadap pekerjaan, kreativitas, keteguhan dalam bekerja, Kerjasama, kualitas pribadi dan inisiatif. Hasil analisa wawancara dengan informan terdapat 2 indikator yang sesuai yaitu pengetahuan terhadap pekerjaan dan kualitas pribadi.

. Pengetahuan karyawan mengenai pekerjaan dan keterampilan apakah sudah sesuai dengan standar operasional kerja yang ditetapkan. Tujuan organisasi tercapai apabila para pegawai mempunya pengetahuan mengenai pekerjaanya. Hasil wawancara yang telah dilakukan bahwa keterbatasan sumber daya manusia sebagai salah satu penyebab belum tercapainya target kinerja karyawan dimana dalam hal ini kurangnya pengetahuan karyawan mengenai *maintenance* pada pekerjaan tertentu. Informan 1 menyampaikan bahwa pengetahun karyawan tentang perawatan kurang karena selama ini untuk perawatan kolam renang menggunakan jasa pihak ketiga.

Menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahtamahan dan integritas pribadi. Kualitas pribadi merupakan cerminan dari diri karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap tamu. Karyawan PT. Umah D’Kali sudah diwajibkan untuk selalu memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu dengan menjaga sikap, perilaku dan kesopanan. Tamu akan merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan, hal tersebut dapat menjadi feedback bagi organisasi untuk mencapai tujuannya. Seperti disampaikan oleh informan 1 dan 3 bahwa karyawan akan selalu memberikan pelayanan yang baik kepada para tamu agar tidak ada komplain terhadap pelayanan yang diberikan namun kembali lagi kepada karakter dari masing-masing tamu.

Berdasarkan pada kajian terdahulu terdapat beberapa perbedaan maupun persamaaan.

Penelitian terdahulu menemukan bahwa bahwa faktor penyebab belum maksimalnya kinerja karyawan adalah penilaian kinerja, Standar Operasional Prosedur yang belum efektif, beban kerja yang berlebihan dan kurangnya motivasi dari pimpinan. Persamaan hasil penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah adanya faktor penyebab kinerja karyawan yang belum maksimal yaitu beban kerja yang diberikan kepada karyawan berlebih atau berlipat dari beban kerja biasanya serta penelitian yang digunakan sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif [12].

Perbedaan penelitin terdahulu dengan penelitian ini adalah pada penelitian ini pembahasan mengenai penyebab kinerja karyawan belum maksimal lebih luas meliputi banyakanya tugas diluar tugas pokok, kurang komunikasi, kurang memahami rincian tugas dan kurang motivasi kerja dari pimpinan, Sedangkan persaamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah penggunaan jenis penelitian yang sama yaitu kualitatif [13].

# **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan diperoleh kesimpulan bahwa kinerja karyawan di PT. Umah D’Kali belum mencapai target. Faktor yang menjadi penyebab belum tercapainya target kinerja karyawan yaitu faktor kurangnya sumber daya manusia, lebihnya beban kerja karyawan, dan adanya komplain dari tamu. Adapun upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan dapat dilakukan dengan memperbaiki sistem kerja, memberikan pelatihan kerja, memberikan penghargaan, dan mengadakan acara garthering untuk mempererat hubungan dan komunikasi antar karyawan.

Beberapa saran sebagai berikut: Komplain tamu hendaknya ditangani dengan segera segera dimitigasi. Hendaknya segera melakukan dan memperhatikan penerapan standar operasional prosedur. Hendaknya memperbaiki sistem administrasi dan arsip tamu secara langsung dibukukan.

**DAFTAR PUSTAKA**

[1] S. Assery, H. Tjahjono, and M. Palupi, “Perencanaan Sumberdaya Manusia Untuk Mencapai Keunggulan Bersaing Perusahaan,” *J. Manaj. Bisnis*, vol. 6, no. 2, pp. 419–428, 2015.

[2] R. Herdiyanti and S. Assery, “Pengaruh Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Dimediasi Oleh Kedisiplinan Pada Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan,” *J. Ris. Akunt. dan Bisnis Indones.*, vol. 1, no. 1, pp. 171–189, 2021.

[3] N. Kosasih and S. Budiani, “Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan: Studi Kasus Departemen Front Office Surabaya Plaza Hotel,” *J. Manaj. Perhotelan*, vol. 3, no. 2, pp. 80-88., 2008.

[4] S. Taek and S. Assery, “Pengaruh Kompensasi, Pelatihan Karyawan Dan Kompetensi Terhadap Produktivitas Kerja Di Pt Matahari Dept Store Artos Mall Magelang,” *J. Ris. Akunt. dan Bisnis Indones.*, vol. 2, no. 1, pp. 255–269, 2022.

[5] H. Tannady *et al.*, “Meningkatkan Disiplin Kerja Pegawai dengan Motivasi Sebagai Variabel Mediasi,” *J. Kewarganegaraan*, vol. 6, no. 2, pp. 3984–4002, 2022.

[6] J. W. Creswell, *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*, 3rd ed. California, Thousand Oaks: Sage Publication, 2013.

[7] M. B. Miles and A. M. Huberman, *Qualitative Data Analysis*. California, Thoussand Oaks: Sage Publication, 1994.

[8] A. Hartono, “An Investigation Into Strategic Human Resource Management in Indonesia,” Murdoch University, 2010.

[9] F. Luthans, “Positive organizational behavior: Developing and managing psychological strengths,” *Acad. Manag. Exec.*, 2002.

[10] J. M. M. Stoffers and B. I. J. M. Van der Heijden, “An innovative work behaviour-enhancing employability model moderated by age,” *Eur. J. Train. Dev.*, vol. 42, no. 1–2, pp. 143–163, 2018.

[11] B. Wilson, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi, 2018.

[12] M. Pratiwi, S. Assery, and S. U. Wikaningtyas, “Evaluasi Kinerja Karyawan the Winotosastro Hotel Yogyakarta,” STIE Widya Wiwaha, 2020.

[13] S. U. Setyawati, I. W., Assery, S., & Wikaningtyas, “Evaluasi Kinerja Karyawan Pada Subbag Kepegawaian Dan Tata Usaha Balai Besar Veteriner Wates,” STIE Widya Wiwaha, 2020.