
EVALUASI KINERJA KARYAWAN DI HOTEL HOLIDAY INN RESORT BARUNA BALI

Gde Bagus Brahma Putra^{1,*}, Putu Okki Anjeli²

^{1,2}Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

*Email: brahmaputra@unmas.ac.id

ABSTRAK

Sumber daya manusia (SDM) merupakan asset utama bagi perusahaan yang menjadi perencana dan pelaku aktif berbagai dalam suatu organisasi. Menurut Afandi (2018) sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang paling penting dalam perusahaan. Sebagai salah satu fungsi dalam perusahaan, sumber daya manusia harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi. Dengan demikian, sumber daya manusia merupakan asset utama yang harus dikelola secara profesional. Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali yang terletak di Jalan Wana Segara No. 33, Tuban, Kuta, Bali 80361, Indonesia merupakan hotel Bintang 5 yang letaknya hanya 10 menit dari Bandara Internasional Ngurah Rai yang menyajikan kamar yang nyaman bagi tamu untuk berlibur atau pun sekedar istirahat setelah sampai di Bali. Dengan adanya evaluasi kinerja karyawan ini diharapkan agar kinerja karyawan pada Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali tetap berjalan dengan kualitas kerja yang baik serta meningkatkan kenyamanan selama tamu menginap di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. Berdasarkan analisis situasi tersebut, maka tim pelaksana Pengabdian Masyarakat dengan persetujuan ketua koperasi yaitu I Gusti Putu Diksha Ariestha, akan melaksanakan kegiatan Pengabdian Masyarakat dalam rangka “Evaluasi Kinerja Karyawan pada Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali”.

Kata Kunci: Karyawan, Evaluasi, Kinerja.

ANALISIS SITUASI

Sumber daya manusia (SDM) merupakan asset utama bagi perusahaan yang menjadi perencana dan pelaku aktif berbagai dalam suatu organisasi. Menurut Afandi (2018) sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang paling penting dalam perusahaan. Sebagai salah satu fungsi dalam perusahaan, sumber daya manusia harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi. Dengan demikian, sumber daya manusia merupakan asset utama yang harus dikelola secara profesional. Menurut Karendra (2016), sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu, perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya. Sumber daya manusia merupakan faktor penting yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Hal ini dikarenakan tujuan perusahaan dapat tercapai apabila ada peran aktif dari sumber daya manusia di perusahaan tersebut, sehingga kuantitas dan kualitas sumber daya manusia yang ada pada perusahaan benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan bisa menjadi aset perusahaan dalam memenangkan persaingan bisnis lebih khusus sumber daya manusia di administrasi merupakan alat untuk menunjang sistem manajemen pada perusahaan.

Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali yang terletak di Jalan Wana Segara No. 33, Tuban, Kuta, Bali 80361, Indonesia merupakan hotel Bintang 5 yang letaknya hanya 10 menit dari Bandara Internasional Ngurah Rai yang menyajikan kamar yang nyaman bagi tamu untuk berlibur atau pun sekedar istirahat setelah sampai di Bali. Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu yang datang dan harus sesuai dengan SOP (*Standard Operational Procedure*) yang dimiliki oleh hotel. Oleh karenanya perlu adanya evaluasi guna menjaga agar pelayanan yang diberikan kepada tamu tetap terjaga kualitasnya.

Dikarenakan pandemi yang terjadi selama 2 tahun di Bali, hampir seluruh aktivitas pariwisata di Bali terhenti untuk sementara waktu. Oleh karenanya perlu adanya kembali program mengingat kembali atau evaluasi yang diberikan kepada para staff yang bekerja di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali agar senantiasa sesuai dengan SOP yang dijalankan oleh hotel. Dengan adanya evaluasi kinerja karyawan ini diharapkan agar kinerja karyawan pada Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali tetap berjalan dengan kualitas kerja yang baik serta meningkatkan kenyamanan selama tamu menginap di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. Berdasarkan analisis situasi tersebut, maka tim pelaksana Pengabdian Masyarakat dengan persetujuan ketua koperasi yaitu I Gusti Putu Diksha Ariestha, akan melaksanakan kegiatan Pengabdian Masyarakat dalam rangka “Evaluasi Kinerja Karyawan pada Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali”.

PERUMUSAN MASALAH

1. Menurunnya tingkat kepuasan tamu selama menginap di hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali
2. Menurunnya rasa saling menghormati dengan sesama rekan kerja di hotel dan kurangnya pelaksanaan SOP di Tempat kerja
3. Kurangnya rasa semangat dan apresiasi karyawan selama bekerja di Holiday Inn Resort Baruna Bali

SOLUSI YANG DIBERIKAN

1. Melakukan proses training bulanan untuk mengingatkan Kembali karyawan mengenai standar operasional prosedur di hotel
2. Memberikan seminar pada karyawan mengenai cara mengatasi harassment bullying ditempat kerja
3. Mengadakan acara “*celebrate service day*” dalam rangkaian apresiasi atas kinerja karyawan selama bekerja di Holiday Inn Resort Baruna Bali.

METODE PELAKSANAAN

Tahap pertama, dilakukan pembekalan Pengabdian Masyarakat oleh ketua tim pelaksana yaitu Bapak Dr. Gde Brahma Putra, S.E., M.Si., M.Par., selanjutnya dilaksanakan observasi dan penyusunan program kerja dalam Kegiatan Pengoptimalan Kedisiplinan Karyawan Untuk Peningkatan Kinerja Karyawan Pada

Koperasi Simpan Pinjam Sedana Bandha Agung. Ditemukan permasalahan yang ada, antara lain:

1. Menurunnya tingkat kepuasan tamu selama menginap dihotel Holiday Inn Resort Baruna Bali karena kurangnya pelayanan dari staff hotel
2. Menurunnya rasa saling menghormati dengan sesame rekan kerja di hotel dan kurangnya pelaksanaan SOP di Tempat kerja
3. Kurangnya rasa semangat dan apresias karyawan selama bekerja di Holiday Inn Resort Baruna Bali

Tahap Kedua, berdasarkan permasalahan yang ditemukanlah, maka solusi yang diberikan antara lain sebagai berikut:

1. Mengadakan kegiatan evaluasi bulanan untuk meningkatkan kinerja karyawan selama bekerja dan menjaga kualitas pelayanan kepada tamu
2. Memberikan pengetahuan mengenai bahayanya harassment bulliying di tempat kerja
3. Memberikan bentuk apresiasi berupa peringatan hari CSW “ Celebrate
4. Service Week” guna menjaga rasa semangat para staff

Tahap Ketiga yaitu menjalankan program kerja sesuai dengan target yang diharapkan, dimulai dari:

1. Melakukan proses traning bulanan untuk mengingatkan Kembali karyawan mengenai standar operasional prosedur di hotel



2. Kegiatan memberikan seminar pada karyawan mengenai cara mengatasi harassment bullying ditempat kerja



3. Mengadakan acara “celebrate service day” dalam rangka apresiasi atas kinerja karyawan selama bekerja di Holiday Inn Resort Baruna Bali



KETERCAPAIAN KEGIATAN

Dalam pelaksanaan kegiatan ini, tidak terlepas dari faktor-faktor pendukung dan faktor-faktor penghambat yang terjadi dalam melaksanakan kegiatan yang dilakukan. Adapun faktor pendukung dari keberhasilan kegiatan, yaitu:

1. Dukungan penuh dari Bapak I Gusti Eka Sudiksha Ariestha selaku Assistant Learning & Development yang membantu dalam melancarkan pelaksanaan proker “Evaluasi Kinerja Karyawan Pada Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali”
2. Adanya Kerjasama dan komunikasi yang baik dengan pihak hotel dan ketua kegiatan pelaksanaan Pengabdian Masyarakat ini.

Adapun faktor –faktor yang menjadi penghambat kegiatan, diantaranya:

1. Jumlah karyawan yang banyak menyulitkan kelancaran program dikarenakan hotel yang harus beroperasi selama 24 jam.
2. Adanya karyawan baru yang bergabung di hotel yang mengharuskan untuk mengajarkan kembali dari awal mengenai SOP yang berlaku di hotel.

Namun hal ini tidak menjadikan bahwa program kerja yang di kerjakan gagal, Adapun hasil yang didapatkan dari program kerja yang dijalankan ini, yaitu :

1. Meningkatkan kembali rasa nyaman tamu selama menginap di hotel
2. menghindari terjadinya harassment bullying di tempat kerja. Menjaga rasa hormat dengan sesama rekan kerja
3. Meningkatkan kembali rasa semangat kerja karyawan yang bekerja di Holiday Inn Resort Baruna Bali

SIMPULAN DAN SARAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat angkatan 46 periode II tahun 2023 yang telah saya laksanakan di Jalan Wana Segara No. 33, Tuban, Kuta, Bali 80361, dalam rangka “Evaluasi Kinerja Karyawan Pada Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali”. Dapat disimpulkan kegiatan berjalan dengan baik dan sesuai dengan tenggat waktu yang diberikan dalam pelaksanaan kegiatan Pengabdian Masyarakat ini.

Adapun 3 program kerja yang disusun didalam Pengabdian Masyarakat kali ini yaitu :

1. Melakukan proses traning bulanan untuk mengingatkan Kembali karyawan mengenai standar operasional prosedur di hotel
2. memberikan seminar pada karyawan mengenai cara mengatasi harassment bullying ditempat kerja
3. mengadakan acara “celebrate service day” dalam rangkan apresiasi atas kinerja karyawan selama bekerja di Holiday Inn Resort Baruna Bali

Saran yang dapat diberikan pelaksana kepada hotel holiday inn resort baruna bali adalah diharapkan progam yang telah terlaksana ini tetap berjalan dengan sebaik mungkin dan semoga proker ini dapat membantu meningkatkan kinerja karyawan agar kualitas SDM ditempat kerja dapat membaik.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2014). *Manajemen Strategi*. Bandung: Alfabeta.
- LPPM UNMAS Denpasar. 2023. *Buku Pedoman Pengabdian Masyarakat Universitas Mahasaraswati Denpasar*. LPMM: Denpasar
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI. (Diakses pada tanggal 9 Maret 2023)
- Mangasa Panjaitan. (2018). *Peran Keterlibatan Dan Partisipasi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal Manajemen Vol. 4 No. 1