

J A M – E K I S

JURNAL ILMIAH AKUNTANSI, MANAJEMEN, & EKONOMI ISLAM

Pelindung : Rektor Universitas Muhammadiyah Bengkulu (UMB)

Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMB

Ketua Dewan Redaksi : Dr. Meilaty Finthariasari, M.M

Sekretaris Dewan Redaksi : Marini, S.E., M. EK

Dewan Redaksi :

1. Prof. Lizar Alfansi, Ph.D
2. Dr. Arfan Ikhsan
3. Karona Cahya Susena, S.E., M.M
4. Dr. Afi Parnawi
5. Dr. Willy Abdilla
6. Dr. Rumanintya Lisaria Putri, S.E., M.M
7. Dr. Mochammad Arif Budiman, S. Ag., M.E.I.,
CIRR., CIIQA
8. Dr. Sugiyanto. S.Sos. MM
9. Dr. Arfan Ikhsan, M.Si
10. Dr. Asep Risman
11. Dr. Nurlaila, S.E., MA., CMA
12. Dr. Fachruzzaman
13. Dr. Onsardi, M.M
14. Dr. Nizwan Zukri

Executive Editors : 1. Dr. Muhammad Kristiawan
2. Berto Usman, Ph.D

Dewan Editor : 1. Marliza Ade Fitri, S.E., M.M
2. Yulius Wahyu Setyadi, M.M
3. Diah Khoiriah, M.Acc
4. Tezar Arianto, M.M

Secretariat and Administration : 1. Ade Tiara, M.M
2. Merta Kusuma, M.M

SEMUA TULISAN YANG ADA DALAM JURNAL PENELITIAN INI BUKAN
MERUPAKAN CERMINAN SIKAP ATAU PENDAPAT DEWAN REDAKSI
TANGGUNGJAWAB TERHADAP ISI ATAU AKIBAT DARI TULISAN TETAP
TERLETAK PADA PENULIS

ALAMAT REDAKSI

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu
Kampus IV Jl. Adam Malik KM. 9, Sidomulyo, Gading Cempaka Bengkulu

DAFTAR ISI

DAMPAK PEMBATALAN KEBERANGKATAN HAJI PADA MASA PANDEMI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA BENGKULU Annisa Fajriani Miti Yarmunida Idwal B	1-17
MANFAAT MEDIA DIGITAL DALAM PENGEMBANGAN PROMOSI PAKET UMRAH DI PT.AQM TOUR AND TRAVEL KOTA BENGKULU Oktari Pramudita Eka Sri Wahyuni Idwal B	18-29
ANALISIS KINERJA KARYAWAN GRAGE HOTEL HORIZON BENGKULU Furqonti Ranidiah Tezar Arianto	30-39
ANALISIS TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS PENGELOLAAN DANA DESA TERHADAP MANFAAT BAGI KESEJAHTERAAN MASYARAKAT DESA Sri Wahyuni Darmawan Sriyanto Novi Mutiara	40-52
HUBUNGAN PELATIHAN DENGAN KINERJA KARYAWAN Desy Setyorini Achmad Syahlani	53-62
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) ARGAMAKMUR - BENGKULU Yunita Sri Lestari Asnaini Debby Arisandi	63-73
PENGARUH INOVASI PRODUK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi Pada Konsumen Wardah Toko Lova Kota Bengkulu) Reni Indriani Desi Fitria Fatihatunnisa	74-86
ANALISIS SISTEM PEMBAYARAN NON TUNAI MENGGUNAKAN E-MONEY TERHADAP KEINGINAN MEMBELI Herlin Yanto Effendi Kiemas Kurniawan	87-98
PERAN FINANSIAL TEKNOLOGI TERHADAP DAYA SAING UMKM DI KOTA PANGKALPINANG SELAMA MASA PANDEMI COVID 19 Darus Altin Nanang Wahyudin Vebstasvili	99-114

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT. INDOMACO ADI PRIMA KOTA BENGKULU Sri Handayani Andriyani Prawitasari	115-129
ANALISIS RASIO CAR, ROA, ROE DAN BOPO TERHADAP KONDISI FINANCIAL DISTRESS PADA BANK UMUM SYARIAH PERIODE 2019-2020 Depi NopitaRati Eka Sri Wahyuni Debby Arisandi	130-146
ANALISIS MANAJMEN STRATEGI DALAM MENARIK MINAT BELI KONSUMEN (Studi Pada Mini Market El-Jhon Pagar Dewa Kota Bengkulu) Heryunda Afista Fatimah Yunus Kustin Hartini	147-157
PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI ASN DINAS PERPUSTAKAAN DAN KERASIPAN PROVINSI BENGKULU Meiffa Herfianti Mimi Kurnia Nengsih	158-171
STRATEGI PEMASARAN BISNIS FASTFOOD PALUPI CULINARY DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN (Studi Penelitian di Palupi Culinary Kota Bengkulu) Sri Ekowati Nabila Saufira	172-191
PENGARUH GAJI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP LOYALITAS TENAGA HONORER PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA BENGKULU Muhamad Galy Njoman Ari Pribowo Deni Septadinata	192-203

ANALISIS KINERJA KARYAWAN GRAGE HOTEL HORIZON BENGKULU

THE ANALYSIS OF EMPLOYEE PERFORMANCE AT GRAGE HOTEL HORIZON BENGKULU

Furqonti Ranidiah¹, Tezar Arianto²

Universitas Muhammadiyah Bengkulu

furqonti.ranidiah@gmail.com¹, Tezar.arianto7@gmail.com²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu

Corresponding email: tezar.arianto7@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Diterima : 10 Januari 2023

Direvisi : 20 Januari 2023

Disetujui : 23 Januari 2023

Keywords:

Work quality, Work quantity,
Antedence, Work accurate,
Responsibility, and Cooperation

Kata kunci:

Kualitas kerja, Kuantitas kerja,
Kehadiran, Ketepatan waktu,
Tanggungjawab, dan Kerjasama.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the performance of employees of Grage Hotel Horizon Bengkulu which was assessed based on employee perceptions with the aspects assessed were quality of work, quantity of work, attendance, responsibility, punctuality, and cooperation. This research is a type of qualitative descriptive research. Respondents in this study were 47 employees (as questionnaire fillers), 2 hotel managers, and 2 hotel guests (as interview samples). Data analysis method used descriptive analysis with the help of frequency distribution tables, averages and percentages.

From the results of field research and data analysis, the following results were obtained: (1) In general, employee performance, quality of employee work, quantity of employee work, employee attendance rate, employee responsibility level, employee work punctuality, Grage Horizon Hotel employee cooperation ability Bengkulu has good criteria.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kinerja karyawan Grage Hotel Horizon Bengkulu yang dinilai berdasarkan persepsi karyawan dengan aspek yang dinilai adalah kualitas kerja, kuantitas kerja, kehadiran, tanggungjawab, ketepatan waktu, dan kerjasama. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Responden penelitian ini sebanyak 47 orang karyawan (sebagai pengisi kuesioner), 2 orang manajer hotel, dan 2 orang tamu hotel (sebagai sampel wawancara). Metode analisis data digunakan analisis deskriptif dengan bantuan tabel distribusi frekuensi, rata-rata dan persentase.

Dari hasil penelitian lapangan dan analisis data, diperoleh hasil secara umum kinerja karyawan, Kualitas hasil kerja karyawan, Kuantitas hasil kerja karyawan, Tingkat kehadiran karyawan, Tingkat tanggung jawab karyawan, Ketepatan waktu kerja karyawan, Kemampuan kerja sama karyawan Grage Horizon Hotel Bengkulu berkriteria baik.

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia telah menjadi fenomena yang patut untuk disoroti, terutama dalam perkembangan globalisasi. Sumber daya manusia memiliki peran utama dalam setiap kegiatan perusahaan atau organisasi (Onsardi & Finthariasari, 2022). Sumber daya manusia adalah faktor utama dalam menggerakkan seluruh kegiatan didalam perusahaan atau organisasi, dalam hal ini tentunya sangat dipengaruhi oleh keikutsertaan tiap-tiap elemen sumber daya manusia yang ada diperusahaan dan organisasi tersebut (Sari & Finthariasari, 2022). Hal ini tampak didalam penentuan analisis jabatan (*job analisis*), yang dibagi lagi menjadi *job discription* (terdiri dari isi dan ruang lingkup pekerjaan seperti: wewenang dan tanggung jawab) dan *job specification* (terdiri dari: *skill*, *knowledge*, dan *ability*). Hal ini tentunya sangat diperlukan dalam membentuk sumber daya manusia yang kompetitif, sehingga tercipta kinerja yang maksimal dan dapat mewujudkan tujuan dari suatu perusahaan dan organisasi dengan baik pula. Pencapaian standar yang telah ditetapkan dalam kegiatan serta tolak ukur yang jelas pada pembagian sistem kerja lewat desain *job analisis* sangat memudahkan faktor sumber daya manusia untuk memaksimalkan kinerjanya (Onsardi et al., 2021). Mengingat strategisnya fungsi dan peranan sumber daya manusia dalam suatu organisasi, maka sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting di atas faktor-faktor lainnya. Kemampuan sumber daya manusia sangat fleksibel tersebut merupakan potensi yang harus dikelola dengan baik. Menurut Onsardi & Finthariasari, (2022), Yuniarti et al., (2021) penilaian kinerja didasarkan pada pengertian *knowledge*, *skill*, *expertise* dan *behavior* yang diperlukan untuk mengerjakan pekerjaan yang baik dan analisa lebih luas terhadap attributes dan perilaku individu.

Grage Hotel Horizon merupakan perusahaan jasa perhotelan dimana dalam melakukan usahanya Grage Hotel Horizon membutuhkan tenaga kerja-tenaga kerja yang mampu melaksanakan tugas-tugas dan pekerjaannya dengan baik. Oleh karena sebab itu, untuk memastikan apakah setiap karyawan pada tiap tingkatan telah melaksanakan tugas dengan baik, maka diperlukan kinerja karyawan yang berkualitas dalam melaksanakan tugasnya, sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kualitas kinerja karyawan Hotel Horizon Bengkulu telah sesuai dengan SOP yang telah ditentukan, melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar kinerja, profesional dalam melaksanakan tugas dengan baik, jarang terjadinya kesalahan terhadap pekerjaan yang diemban oleh karyawan dan melaksanakan seluruh perintah atas dengan baik dan penuh tanggung jawab. Kuantitas dalam produksi/hasil kerja yang diberikan kepada tamu telah sesuai dengan harapan dan keinginan. Kehadiran dan ketepatan waktu kerja karyawan Hotel Horizon Bengkulu sangat baik dan jelas sesuai dengan sistem yang berlaku, System Card yang digunakan Hotel Horizon Bengkulu dalam proses ketepatan waktu dan kehadiran karyawan dapat memberikan para karyawan selalu tepat waktu dalam disiplin kehadiran

bekerja. Tanggung jawab karyawan terhadap pelayanan dan penyelesaian tugas sangat baik sesuai dengan *Job Description*. Kerjasama antar karyawan telah terjalin kebersamaan untuk mempererat kerjasama tersebut seluruh karyawan menamakan dalam satu kesatuannya dari pihak atasan maupun bawahan selalu menyebut keluarga besar. Kualitas maupun kuantitas yang diberikan terhadap saya telah sesuai, tetapi perlu diperbaiki lagi dalam halnya produk yang bermutu dengan harga realitis, kecepatan dalam memberi pelayanan terhadap yang saya inginkan kurang optimal misalnya: dalam hal sajian makanan/minuman pagi sering terlambat. Keramah-tamahan dari karyawan serta kemampuan karyawan untuk menyatukan tingkat kepercayaan dan kejujuran kurang baik, ketika itu pernah terlihat oleh saya adanya kecemburuan sosial terhadap pekerjaan yang telah ditugaskan. Oleh sebab itu, maka terjadilah perselisihan/perdebatan antar dua karyawan tersebut. Ketepatan waktu, kehadiran dan tanggung jawab para karyawan cukup baik, walaupun ada sebagian karyawan yang kurang bertanggung jawab dalam hal kinerjanya, misalkan didalam fasilitas ruangan Billiard sering berserakan/kotor begitu juga dalam kamar mandinya. Sehingga kenyamanan dan ketentrangan ketika saya dan teman-teman bermain didalam ruangan tersebut kurang baik.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Kinerja

Pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Tingkat kinerja karyawan diukur dengan menggunakan "*performance system*" melalui pengamatan atasan terhadap bawahan dari masing-masing unit kerja dengan beberapa alternatif penilaian maupun melalui wawancara langsung di lapangan kerja. Dukungan manajemen sumberdaya manusia teknis dalam mencapai kompetitif strategis (pencapaian kinerja) perusahaan meliputi aktivitas *human investment* untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan sumber daya manusia yang terkait dalam *people related bussiness issue* (Yuniarti et al., 2021). Yuniarti et al., (2021) menyatakan bahwa *performance* atau kinerja adalah "*output drive from processes, human or otherwise*". Artinya, kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses. Menurut Orbandi et al., (2021) kinerja adalah sesuatu yang dapat dicapai, prestasi yang diperlihatkan, kemampuan kerja. Orbandi et al., (2021), Sari & Finthariasari, (2022) mengemukakan bahwa perkataan kinerja dimaksudkan hasil pelaksanaan suatu pekerjaan baik bersifat fisik maupun non fisik Potensi sumber daya manusia tidak ada gunanya jika tidak pernah direalisasikan, meskipun demikian organisasi mengkaji beberapa individu berdasarkan potensi mereka. Putri & Prihatini (2017) berpendapat bahwa kinerja dapat didefinisikan melalui kecermatan, tanggung jawab, tenggang waktu, hasil kerja dan manajemen kerja. Permasalah kinerja dapat terjadi karena berbagai faktor seperti pemanfaatan waktu yang efisien, kondisi emosi, dan kejenuhan.

Sepriansya et al., (2020) menyatakan bahwa untuk bekerja secara efisien dan efektif, setiap anggota harus mematuhi persyaratan. Arti dari penjelasan tersebut bahwa untuk dapat bekerja secara efisien dan efektif sehingga mencapai suatu prestasi, adapun persyaratan yang dimaksud adalah:

1. Seseorang yang selalu memiliki gagasan.

2. Seseorang yang memiliki sifat bersedia dan suka membantu tanpa diminta dalam melaksanakan pekerjaan.
3. Seseorang yang memiliki sifat keterbukaan dalam arti mampu menerima saran-saran atau pendapat orang lain.
4. Seseorang yang memiliki kemampuan bekerjasama dalam memecahkan masalah.
5. Seseorang yang mampu menghargai, menerima, dan mempertimbangkan pendapat orang lain.

Menurut Sari & Finthariasari (2022) indikator yang digunakan untuk menilai kinerja karyawan adalah:

1. Kualitas kerja (mengacu pada pekerjaan yang telah sesuai dengan prosedur, akurasi dan margin kesalahan, serta kecakapan menjalankan perintah atasan).
2. Kuantitas Kerja (mengacu pada jumlah produksi atau hasil kerja dengan sistem pelayanan).
3. Kehadiran dan ketetapan waktu (mengacu pada ketetapan disiplin dan ketaatan jadwal kerja atau kehadiran sebagaimana yang telah ditugaskan).
4. Tanggung jawab kerja (mengacu pada pelayanan dan penyelesaian tugas).
5. Ketepatan waktu kerja (mengacu pada penyelesaian tugas yang sudah ditetapkan).
6. Kerjasama dengan yang lain (mengacu pada kerjasama dan komunikasi dengan rekan kerja).

Menurut Onsardi & Finthariasari (2022) faktor-faktor kinerja adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan
2. Minat menjalankan pekerjaan
3. Peluang untuk tumbuh dan maju
4. Tujuan terdefiniskan dengan jelas
5. Kepastian tentang apa yang diharapkan
6. Umpan balik mengenai seberapa baik mereka mengerjakan tugas
7. Imbalan bagi yang berkinerja baik
8. Hukuman bagi yang berkinerja buruk
9. Kekuasaan mendapatkan sumber daya guna menjalankan pekerjaan

Menurut Fitri et al., (2022) terdapat 6 kriteria yang menjadi indikasi kinerja karyawan yaitu:

1. *Quality* tingkatan dimana proses atau penyesuaian yang ideal di dalam melakukan aktivitas atau memenuhi aktivitas yang sesuai harapan.
2. *Quantity* jumlah yang dihasilkan diwujudkan melalui nilai mata uang, jumlah unit, atau jumlah dari siklus aktifitas yang telah diselesaikan.
3. *Timeliness* tingkatan di mana aktifitas telah diselesaikan dengan waktu yang lebih cepat dari yang ditentukan dan memaksimalkan waktu yang ada untuk aktifitas lain.
4. *Cost effectiveness* Tingkatan dimana penggunaan sumber daya perusahaan berupa manusia, keuangan, dan teknologi dimaksimalkan untuk mendapatkan hasil yang tertinggi atau pengurangan kerugian dari tiap unit.
5. *Need for supervision* Tingkatan dimana seorang karyawan dapat melakukan pekerjaannya tanpa perlu meminta pertolongan atau bimbingan dari atasannya.
6. *Interpersonal impact* Tingkatan di mana seorang karyawan merasa percaya diri, punya keinginan yang baik, dan bekerjasama di antara rekan kerja.

2. **Kualitas Kerja**

Menurut Akbar (2018) kualitas kerja adalah kemampuan karyawan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan proses yang ideal dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Kualitas kerja dapat diidentifikasi dari kemampuan karyawan.

3. **Kuantitas Kerja**

Kuantitas kerja adalah jumlah hasil kerja seorang karyawan dalam satu waktu tertentu Falah & Ayuningtias (2020). Kuantitas kerja karyawan dapat diukur dengan jumlah unit, jumlah uang atau jumlah siklus aktivitas yang telah diselesaikan.

4. **Kehadiran**

Menurut Akbar (2018) tingkat kehadiran karyawan ditunjukkan dengan kedisiplinan karyawan yang selalu datang ke tempat kerja. Kehadiran mengacu pada disiplin dan ketaatan jadwal kerja atau kehadiran seorang karyawan sesuai dengan ketentuan organisasi tempatnya bekerja.

5. **Tanggung Jawab**

Tanggung jawab menurut Akbar (2018) merupakan tingkat keseriusan seorang karyawan melaksanakan pekerjaan dengan sungguh-sungguh. Tanggung jawab tersebut ditunjukkan dengan sikap selalu bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan, tidak menunda-nunda pekerjaan, dan mampu melaksanakan tugas dengan baik.

6. **Ketepatan Waktu**

Ketepatan waktu merupakan tingkat kemampuan karyawan melaksanakan suatu pekerjaan sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan. Selain itu, ketepatan waktu ditunjukkan dengan tingkat disiplin karyawan untuk datang dan pulang tepat waktu serta mampu menyusun laporan kerja tepat pada waktunya.

7. **Kerjasama**

Kemampuan kerjasama karyawan merupakan kemampuan menjalin kerjasama dan kemampuan bekerjasama sebagai Tim kerja. Kerjasama mengacu pada *interpersonal impact*, yaitu tingkatan di mana karyawan merasa percaya diri, memiliki keinginan yang baik dan kemampuan bekerjasama dalam *team work*.

METODE PENELITIAN

Penelitian adalah suatu proses mencari sesuatu secara sistematis dalam waktu yang lama dengan menggunakan metode ilmiah serta aturan-aturan yang berlaku, berdasarkan tujuan, dan kegunaan penelitian serta masalah-masalah yang muncul dalam penulisan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini penulis menggunakan metode Deskriptif Kualitatif. Metode ini berusaha menggambarkan fenomena-fenomena yang ada di lapangan, mendeskripsikan secara sistematis, factual, akurat serta berdasarkan fakta-fakta yang telah ada. Sampel penelitian sebanyak 47 orang. Metode pengumpulan data yang peneliti gunakan, adalah: wawancara dan kuesioner.

Operasional variabel pada penelitian ini, adalah Kualitas kerja kemampuan karyawan Grage Horizon Hotel Bengkulu melaksanakan pekerjaan dengan baik sesuai

standar kualitas yang ditetapkan oleh manajemen hotel dalam waktu tertentu. Kuantitas kerja kemampuan karyawan Grage Horizon Hotel Bengkulu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar kuantitas yang ditetapkan dalam suatu periode waktu tertentu. Kehadiran karyawan merupakan tingkat kedisiplinan karyawan Grage Horizon Hotel Bengkulu dalam melaksanakan tugas sesuai aturan yang ditetapkan oleh manajemen Hotel. Tanggung jawab kerja merupakan kemampuan karyawan Grage Horizon Hotel Bengkulu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Ketepatan waktu kerja merupakan akurasi dan kecepatan karyawan Grage Horizon Hotel Bengkulu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar waktu kerja yang ditetapkan oleh manajemen Hotel. Kerjasama merupakan kemampuan karyawan Grage Horizon Hotel Bengkulu dalam menjalin kerjasama dengan sesama rekan dan atasan kerja serta mampu membangun komunikasi yang baik di dalam Tim kerja.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin		
	a. Laki-laki	31	66
	b. Perempuan	16	34
2	Umur		
	a. < 20 Tahun	5	11
	b. 20 – 29 Tahun	20	43
	c. 30 – 39 Tahun	15	31
	d. Di atas 40 Tahun	7	15
3	Pengalaman Kerja		
	a. < 2 Tahun	3	6
	b. 2 – 4 Tahun	15	32
	c. 4 – 5 Tahun	14	30
	d. ≥ 5 Tahun	15	32
4	Pendidikan Terakhir		
	a. SMA/Sederajat	37	78
	b. Diploma	5	11
	c. Sarjana	5	11

Sumber: Data Penelitian

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, responden dalam penelitian ini mayoritas adalah laki-laki yakni sebesar 66% atau sebanyak 31 orang. Hal ini juga menunjukkan bahwa proporsi karyawan Grage Horizon Hotel Bengkulu didominasi oleh karyawan laki-laki. Kemudian, dalam pelaksanaan rekrutmen karyawan, karyawan laki-laki lebih banyak dibutuhkan untuk pekerjaan-pekerjaan yang membutuhkan kekuatan fisik. Dari

usia responden, rata-rata responden telah memiliki usia dewasa yakni di atas 20 tahun. Jika dilihat dari karakteristik usia responden tersebut, kemungkinan responden dapat memberikan jawaban secara objektif terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Kemudian dari sisi pengalaman kerja responden, mayoritas adalah karyawan Grage Horizon Hotel Bengkulu telah bekerja lebih dari 4 tahun. Kondisi ini berarti karyawan telah memiliki pengalaman kerja yang cukup lama dan dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik. Terakhir, jika dilihat dari tingkat pendidikan responden, mayoritas adalah tamatan SMA, disusul oleh tamatan diploma dan sarjana.

Berdasarkan hasil wawancara dengan manajer hotel menanggapi permasalahan pendidikan karyawan, kenapa yang dibutuhkan lebih banyak karyawan berpendidikan SMA sederajat? Karena rata-rata spesifikasi pekerjaan di Hotel Horizon tidak memerlukan pendidikan khusus dan keahlian khusus. Namun lebih berorientasi pada kemampuan fisik. Memang sarjana tetap dibutuhkan untuk ditempatkan pada bagian administrasi dan pembukuan seperti sarjana akuntansi dan sebagainya. Sedangkan untuk pekerjaan teknis, dibutuhkan karyawan dengan latar pendidikan kelistrikan dan mesin seperti STM jurusan listrik dan mekanik mesin.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif sebagaimana dirangkum di bawah ini, diketahui bahwa secara umum kinerja karyawan Grage Horizon Hotel Bengkulu berada pada kriteria baik. Kondisi ini berarti bahwa karyawan Grage Horizon Hotel dinilai telah memiliki kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan baik sesuai tugasnya masing-masing.

Tabel 2. Kinerja Karyawan Grage Horizon Hotel Bengkulu

No	Indikator Kinerja	Nilai Rata-rata	Keterangan
1	Kualitas Kerja	3.87	Baik
2	Kuantitas Kerja	3.88	Baik
3	Kehadiran	3.88	Baik
4	Tanggung Jawab	3.94	Baik
5	Ketepatan Waktu	3.79	Baik
6	Kerja Sama	3.91	Baik
	Rerata	3.89	Baik

Keterangan: 4,20 – 5,00 Sangat Baik 3,40 – 4,19 Baik 2,60 – 3,39

Cukup Baik 1,80 – 2,59 Tidak Baik 1,00 – 1,79 Sangat Tidak Baik

Hasil wawancara dengan manajer Grage Horizon Hotel Bengkulu secara umum kualitas kerja karyawan berada pada kategori baik. Hal ini ditunjukkan dengan kemampuan karyawan memberikan pelayanan dengan cepat kepada pelanggan dan dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Kemudian dari sisi kuantitas karyawan juga memperoleh penilaian yang baik dari atasan yang terlihat dari kemampuan karyawan melaksanakan pekerjaan dengan cepat dan mampu melaksanakan pekerjaan lain dalam waktu yang singkat. Dari sisi kehadiran, karyawan memperoleh penilaian yang baik dari atasan. Hasil wawancara dengan manajer personalia, diketahui bahwa seluruh karyawan Grage Horizon Hotel Bengkulu selalu datang tepat waktu sesuai dengan jam kerja yang ditetapkan, walaupun masih ada beberapa karyawan yang terlambat datang atau terlambat pulang. Dari sisi tanggung

jawab, karyawan Grage Horizon Hotel Bengkulu memperoleh kriteria baik. Hasil wawancara dengan manajer hotel, rata-rata karyawan telah dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tugasnya masing-masing dan tidak menunda-nunda pekerjaan. Hal yang sama juga terjadi pada indikator ketepatan waktu kerja di mana karyawan telah dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan tepat waktu. Selanjutnya, dari sisi kemampuan kerjasama karyawan menunjukkan kategori baik.

Menurut hasil wawancara dengan manajer hotel, karyawan memiliki kemampuan komunikasi yang baik dan mampu bekerjasama dengan rekan kerja, walaupun ada beberapa orang karyawan yang lebih senang bekerja sendiri dan mandiri. Walaupun demikian, menurut manajer hotel, kondisi tersebut tidak berpengaruh terhadap kinerja organisasi secara umum, dan manajer memahami kondisi keinginan karyawan untuk bekerja mandiri tersebut, sehingga tidak mempermasalahkan hal tersebut. Sari & Fintariasari (2022), Mulyasa (2005) menyatakan bahwa kinerja karyawan dapat memberikan dampak yang besar kepada organisasi, apalagi jika kinerja tersebut terkait dengan pelayanan publik (masyarakat). Kinerja yang baik ditunjukkan dengan kepuasan masyarakat (konsumen/pelanggan) penerima pelayanan tersebut. Menciptakan kinerja yang baik merupakan suatu keunggulan kompetitif bagi organisasi tersebut. Faktor hubungan antara bawahan dan organisasi (pihak manajemen) mempengaruhi kinerja karyawan. Hubungan antara pihak manajemen dan karyawannya diwujudkan dalam suatu bentuk interaksi memerankan bawahannya sebagaimana mestinya. Jika seorang karyawan telah merasa dihargai, diperhatikan dan ditempatkan pada posisi yang tepat, maka tentu saja pencapaian kinerja ke arah yang diharapkan mudah tercapai. Persepsi peran ini juga tidak terlepas dari komunikasi yang baik pihak manajemen dan pegawainya. Komunikasi yang baik antara pihak manajemen dan karyawannya dapat menciptakan saling pengertian, kepercayaan, dan kerjasama yang mengarah pada hubungan yang harmonis. Hal ini dapat menimbulkan sikap positif karyawan terhadap organisasi, sehingga ia akan menunjukkan kinerja yang tinggi.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, bahwa secara umum kinerja karyawan Grage Horizon Hotel Bengkulu berada pada kriteria baik. Kualitas hasil kerja karyawan Grage Horizon Hotel Bengkulu berada pada kriteria baik dengan nilai rata-rata persepsi sebesar 3.87. Kuantitas hasil kerja karyawan Grage Horizon Hotel Bengkulu berada pada kriteria baik dengan nilai rata-rata persepsi sebesar 3.88. Tingkat kehadiran karyawan Grage Horizon Hotel Bengkulu berada pada kriteria baik dengan nilai rata-rata persepsi sebesar 3.88. Tingkat tanggung jawab karyawan Grage Horizon Hotel Bengkulu berada pada kriteria baik dengan nilai rata-rata persepsi sebesar 3.94. Ketepatan waktu kerja karyawan Grage Horizon Hotel Bengkulu berada pada kriteria baik dengan nilai rata-rata persepsi sebesar 3.79. Kemampuan kerjasama karyawan Grage Horizon Hotel Bengkulu berada pada kriteria baik dengan nilai rata-rata persepsi sebesar 3.91.

Implikasi Strategis yang dapat dilakukan adalah upaya peningkatan berkesinambungan terhadap kinerja karyawan agar tujuan organisasi tercapai. Peningkatan berkesinambungan menjelaskan sasaran untuk menjadi yang kita kerjakan lebih baik jika diterapkan pada organisasi. Agar karyawan dapat bekerja dengan baik dan

menghasilkan kinerja yang diinginkan organisasi, setiap karyawan harus dimotivasi agar dapat melakukan tugas dengan baik, sehingga terlihat jelas upaya-upaya yang dilakukan karyawan. Agar karyawan konsisten berupaya melaksanakan tugas dengan baik, tentu saja pembagian tugas yang jelas harus dilakukan. Selanjutnya, kinerja karyawan dapat meningkat jika karyawan memiliki kemampuan yang memadai untuk melaksanakan pekerjaan tersebut. Oleh karena itu, selain melakukan pengembangan terhadap SDM (pegawai) penempatan karyawan pada posisi dan kemampuan yang tepat sangat penting untuk dilakukan. Kemudian, sikap karyawan ditentukan oleh persepsinya terhadap sesuatu hal. Jika karyawan menganggap bahwa organisasi telah berbuat adil kepada setiap karyawannya, maka karyawan dapat memiliki persepsi yang baik dan cenderung memiliki atensi terhadap organisasi. Sebaliknya, jika seorang karyawan merasa tidak dihargai, tidak diberdayakan dan tidak diperankan sesuai dengan kemampuan dan keterampilannya, tentu saja karyawan memiliki persepsi yang buruk terhadap organisasi. Berdasarkan beberapa hal di atas, kegiatan yang paling strategis dalam upaya peningkatan kinerja karyawan adalah memperbaiki faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan tersebut, sehingga dapat meningkatkan kinerja yang tinggi. Di lain pihak kegiatan tersebut harus dapat meningkatkan persepsi kepada karakteristik SDM dengan prioritas sesuai dengan kebutuhan organisasi masing-masing.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan sebelumnya, perlu peningkatan dan mempertahankan kinerja pelayanan kepada pelanggan seperti pemberian pelayanan yang lebih baik dan optimal. Perlu adanya kesesuaian harga yang realitis terhadap kualitas produk yang diberikan pihak Grage Hotel Horizon Bengkulu terhadap para konsumen. Perlu pembagian tugas yang sesuai dengan keterampilan, tugas dan kemampuan terhadap para karyawan sehingga karyawan dapat melaksanakan tugas pekerjaan tersebut sesuai dengan tingkatan masing-masing dan para karyawan dapat bertanggung jawab atas tugas pekerjaannya. Penelitian ini hanya dilakukan oleh para karyawan Grage Hotel Horizon Bengkulu. Untuk penelitian selanjutnya dapat diperbanyak jumlah responden dari setiap bagian karyawan, kepala bagian, dan pimpinan Grage Hotel Horizon Bengkulu.

DAFTAR RUJUKAN

- Akbar, S. (2018). Faktor yang mempengaruhi kinerja anggota organisasi. *Jiaganis*, 3(2), 1–17.
- Falah, A. M., & Ayuningtias, H. G. (2020). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. XYZ. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(6). <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i6.417>
- Fitri, M. A., Ilhami, M. D., & Herwan, M. (2022). Pengaruh Stres Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Indomaret Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi Islam (JAM-EKIS)*, 5(1), 96–103.
- Onsardi, & Finthariasari, meilaty. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Strategi*

- Meningkatkan Kinerja Karyawan*) (E. Setiawan, Ed.; 1st ed.). Eureka Media Aksara.
- Onsardi, O., Fintahiasari, M., & Hermawan, D. J. (2021). The Influence of Human Resource Management Practices on Employee Outcomes in Private and Public Banking in Indonesia. *RIGEO (Review Of International Geographical Education, 11*(9), 1–8. <https://doi.org/10.48047/rigeo.11.09.1>
- Orbandi, H., Indriasari, N., & Anggriani, I. (2021). Hubungan Disiplin Kerja Dan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Provinsi Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi Islam (JAM-EKIS), 4*(2).
- Putri, S. L., & Prihatini, A. E. (2017). Pengaruh Kepemimpinan Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JIAB), 6*(3), 1689–1699.
- Sari, T. M., & Fintahiasari, M. (2022). Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Bengkulu. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis, 10*(1).
- Sepriansya, I., Ratnawili, R., & Fintahiasari, M. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Semangat Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Syandi Putra Makmur Cabang Kota Bengkulu. *(JEMS) Jurnal Entrepreneur Dan Manajemen Sains, 1*(2), 114–122. <http://jurnal.umb.ac.id/index.php/jems/article/viewFile/914/737>
- Yuniarti, R., Irwansyah, R., & Hasyim, M. A. N. (2021). *Kinerja Karyawan (Tinjauan Teori dan Praktis)* (E. Jaelani, Ed.; 1st ed.). CV. Widina Media Utama.