

KINERJA KARYAWAN HUMAN RESOURCES DEPARTMENT PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI HOTEL U PAASHA SEMINYAK

PERFORMANCE OF HUMAN RESOURCES DEPARTMENT EMPLOYEES DURING THE COVID-19 PANDEMIC AT HOTEL U PAASHA SEMINYAK

Ni Kadek Sintya Dwi Pradnyani

Diploma III Perhotelan, Institut Pariwisata Dan Bisnis Internasional
sintyadwipradnyani@gmail.com

ABSTRAK

Kinerja merupakan peran yang sangat penting bagi suatu perusahaan. Kinerja memiliki peran yang penting lantaran bertujuan untuk memastikan karyawan bekerja secara efisien sepanjang pandemi Covid-19 dan mampu mengatasi masalah yang muncul. Karyawan harus kompeten pada tugas dan tanggung jawabnya secara optimal. Kinerja dapat dipengaruhi oleh faktor motivasi yang mendorong kinerja dari karyawan. Penelitian ini bertujuan yang pertama untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan Human Resources Department dimasa Covid-19 di Hotel U Paasha Seminyak dan yang kedua untuk mengetahui peran Human Resources Manager dalam memotivasi karyawan Human Resources Department. Metode yang digunakan metode kualitatif deskriptif dengan 1 orang informan dan 9 orang responden. Teknik pengumpulan data adalah wawancara, kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan Department Human Resources pada masa pandemi Covid-19 menunjukkan adanya penurunan kinerja setelah pandemi covid-19 muncul. Penurunan kinerja ini disebabkan oleh pengurangan gaji karyawan, perubahan jadwal kerja, dan pengurangan bonus dari karyawan. Motivasi kerja berkontribusi besar terhadap karyawan sehingga kinerja dari karyawan. Peran Human Resources Manager selaku pimpinan dari department ini memiliki peran yang sangat penting dalam memotivasi karyawan agar dapat membangun semangat dari karyawan. Human Resources Manager memberikan motivasi berupa penghargaan seperti promosi, bonus, dan program dari Hotel U Paasha yang bernama U Care of The Quarter yang terdiri dari U Care for Business, U Care for Guest, U Care for Employee, dan U Care of The Year.

Kata kunci : kinerja karyawan, motivasi kerja, Human Resources Manager.

ABSTRACT

Performance is a very important role for a company. Performance has an important role because it aims to ensure employees work efficiently during the Covid-19 pandemic and are able to overcome problems that arise. Employees must be competent in their duties and responsibilities optimally. Performance can be influenced by motivational factors that drive the performance of employees. This study aims firstly to find out how the performance of the Human Resources Department employees during the Covid-19 period at Hotel U Paasha Seminyak and the second to find out the role of the Human Resources Manager in motivating the Human Resources Department employees. The method used is descriptive qualitative method with 1 informant and 9 respondents. Data collection techniques were interviews, questionnaires, observations, and documentation. The results showed that the performance of the Human Resources Department employees during the Covid-19 pandemic showed a decline in performance after the COVID-19 pandemic emerged. This decrease in performance was caused by a reduction in employee salaries, changes in work schedules, and a reduction in bonuses from employees. Work motivation contributes greatly to employees so that the performance of employees. The role of the Human Resources Manager as the leader of this department has a very important role in motivating employees to build the spirit of employees. The Human Resources Manager provides motivation in the form of awards such as promotions, bonuses, and programs from Hotel U Paasha called U Care of The Quarter consisting of U Care for Business, U Care for Guest, U Care for Employee, and U Care of The Year.

Keywords : *employee performance, work motivation, Human Resources Manager*

PENDAHULUAN

Dalam rangka meminimalisasi penyebaran virus covid-19 di Indonesia, Presiden Joko Widodo melalui konferensi pers di Istana Negara pada 15 Maret 2020 menghimbau masyarakat untuk bekerja, belajar, dan beribadah di rumah (Pratiwi, 2020). Himbauan ini berlaku untuk semua wilayah yang terpapar virus covid-19 atau dikatakan berzona merah. Hal ini mengakibatkan banyak perusahaan mengambil keputusan untuk beroperasi secara WFH atau bekerja dari rumah (Fanani Faizal:2020:1). Namun ada juga beberapa perusahaan yang tetap menjalankan kegiatan beroperasi langsung bekerja di kantor dengan syarat memperhatikan protokol kesehatan dengan ketat. Kemunculan pandemi covid-19 memiliki dampak yang begitu terasa bagi sumber daya manusia dan perekonomian masyarakat khususnya para karyawan di Bali.

Sumber daya manusia mengalami kendala dalam menjalankan kegiatannya dikarenakan oleh virus covid-19 ini. Di dalam suatu perusahaan, peran dari sumber daya manusia menjadi sangat penting dalam menjalankan suatu tujuan dari perusahaan. Menurut Hasibuan (2007:10) yaitu : “Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat”.

Dari pernyataan ini maka Sumber Daya Manusia sangat berpengaruh bagi perusahaan dalam menjalankan operasional dan mencapai suatu tujuan dari perusahaan. Sumber daya manusia menjadi sorotan bagi perusahaan agar bisa bertahan di masa pandemi covid 19. Hal ini dikarenakan oleh upah yang diberikan oleh perusahaan dikurangi. Pemangkasan upah ini terpaksa dilakukan karena *occupancy* hotel yang semakin menurun semenjak pandemi covid-19. Sehingga dari faktor tersebut menyebabkan banyak karyawan yang kinerjanya mulai melemah bahkan karyawan dengan status PKWT (Perjanjian Kerja Waktu Tertentu) memilih untuk memutuskan kontrak kerja setelah kontak dari perusahaan berakhir. Oleh karena itu perusahaan hendaknya menjaga dan mengelola sumber daya manusianya dengan baik, sehingga tujuan dari perusahaan dapat tercapai.

Keberhasilan suatu perusahaan dapat dicapai dengan meningkatkan kinerja karyawan. Keberhasilan perusahaan ini dapat dilihat dari sebagaimana karyawan dapat mengerjakan pekerjaannya dengan efektif dan efisien dalam menjalankan suatu tujuan dari perusahaan. Kinerja karyawan bisa dinilai dari aspek kualitas, kuantitas, dan waktu kerja, dan kerjasama antar karyawan (Edy Sutrisno, 2010:172). Faktor kinerja karyawan juga bisa dilihat dari faktor waktu kerja, keterlambatan, jumlah absen dan lamanya masa kerja karyawan apakah sesuai dengan target suatu perusahaan atau organisasi. Oleh karena itu, untuk menopang suatu kinerja yang baik dari karyawan maka diperlukannya sarana prasarana yang dapat menggugah semangat dari karyawan. Dengan menyediakan sarana yang baik, memenuhi harapan dari karyawan, dapat memberikan motivasi, memberikan kesempatan untuk tumbuh dan berkembang, dan memberikan jaminan kesehatan bagi karyawan. Menurut Mulyasa (2003:112) Motivasi adalah suatu tenaga penarik atau pendorong yang menyebabkan timbul tingkah laku menuju satu tujuan. Motivasi berarti memiliki suatu dorongan untuk mencapai suatu tujuan, yang muncul dari dalam diri manusia sehingga jika manusia tidak memiliki motivasi, maka kebutuhan akan tanggung jawabnya tidak akan dirasakan. Pemberian motivasi kerja dapat diberikan dengan bentuk pemberian gaji yang layak, jaminan kesehatan, penghargaan, promosi terhadap kinerja yang baik bagi karyawan, dan kondisi kerja yang kondusif. Sehubungan kaitannya dengan hal ini, U Paasha Seminyak adalah hotel bintang 4 yang berada di Jalan Laksmana no. 77 Seminyak Bali yang saat ini mengalami penurunan kinerja di masa pandemi covid 19. Jumlah karyawan U Paasha Seminyak khususnya di *Departement Human Resources* sebanyak 9 orang, dimana 1 orang sebagai *Human Resources Manager*, 1 orang *Security Manager*, dan 7 orang *Security Officer*. Data ini diperoleh dari *Appraisal* dari *Departement Human Resources*. Penilaian kinerja ini dilakukan oleh *Human Resources Manager* selama 6 bulan sekali dengan pengukuran kinerja yang disebut sebagai *Appraisal* atau *Performance Review*. Penilaian ini dikategorikan menjadi empat (4) kriteria, yaitu *Improvement needed* (Perlu ditingkatkan), *Average* (Rata-Rata), *Good* (Baik), *Very Good* (Sangat Baik). Pada aspek

penilaian kinerja yang dilakukan terdapat penilaian yang buruk dari karyawannya, dimana karyawan sering datang terlambat, lalai dalam melaksanakan pekerjaannya, dan kurangnya kesadaran akan tanggungjawabnya dalam melaksanakan pekerjaan yang seharusnya dilakukan. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis ingin meneliti dari masalah ini dengan judul “Kinerja Karyawan *Human Resource Departement* Pada Pandemi Covid 19 di U Paasha Seminyak”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di U Paasha Seminyak, ruang lingkupnya hanya pada kinerja karyawan *Human Resource Departement* di U Paasha Seminyak, yang beralamat di Jl. Laksmana, No 77, Seminyak, Bali. Telepon: +623618465977, Website : www.uhotelsresort.com.

Sumber Data

Data Primer

Menurut Sugiyono (2005:137), data primer adalah “data yang secara langsung di peroleh oleh penelitian. Contohnya adalah hasil observasi dan wawancara langsung dengan *Manager* dan para karyawan *Departement Human Resources* mengenai kendala yang dihadapi dalam melaksanakan pekerjaannya.

Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2005:137), data sekunder adalah “sumber data yang secara tidak langsung menyediakan data untuk pencari data”. Contohnya adalah data penilaian kinerja, jumlah absensi karyawan, data profil karyawan, dan uraian tugas karyawan.

Jenis Data

Data Kualitatif

Menurut Sugiyono (2007:14), data kualitatif adalah “penelitian yang jenis datanya dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar”. Pada penelitian ini seperti fasilitas tersedia, informasi uraian jabatan karyawan (*Job description*).

Teknik Pengumpulan Data

Adapun Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data ini ialah sebagai berikut :

Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya jawab langsung terkait dengan masalah yang diamati dengan tujuan memperoleh informasi secara lisan mengenai informasi yang diperoleh. Wawancara dilakukan dengan *Human Resources*

Manager mengenai pelaksanaan tugas dan pembagian jadwal kerja, kinerja dari karyawan dan motivasi dari karyawan.

Kuesioner

Kuesioner yaitu satu teknik pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden. Kuesioner yang digunakan dengan model pertanyaan tertutup, yakni bentuk pertanyaan yang sudah disertai alternatif jawaban sebelumnya, sehingga responden dapat memilih salah satu dari alternatif jawaban tersebut. Dalam pengukurannya, setiap responden diminta pendapatnya mengenai suatu pernyataan, dengan skala penilaian Likert dari nilai 1 (satu) sampai 5 (lima) dengan ketentuan Sangat Tidak Setuju (STS) nilai bobot 1, Kurang Setuju (KS) nilai bobot 2 (dua), BiasaBiasa nilai bobot 3, Setuju (S) nilai bobot 4 (empat) dan Sangat Setuju (SS) nilai bobot 5 (lima).

Observasi

Observasi adalah salah satu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung di U Paasha Seminyak. Seperti bagaimana motivasi karyawan meningkat atau berkurang yang bisa dilihat dari tingkat absensi karyawan.

Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan mendapatkan data atau dokumentasi yang dimiliki perusahaan. Seperti: struktur organisasi organisasi *Human Resource Departement* U Paasha, data jumlah karyawan, sejarah Hotel dan latar belakang karyawan di U Paasha Seminyak

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Identitas Responden

Jumlah responden yang ada dalam penelitian di Paasha Seminyak adalah sebanyak 9 responden. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan memperkuat hasil dari penyebaran kuesioner yang telah dilakukan. Isi kuesioner tersebut terdiri dari karakteristik dan tabel pertanyaan serta kolom penilaian mengenai pemberian motivasi terhadap kinerja karyawan di U Paasha Seminyak. Dan identitas responden tersebut, dapat dibagi menjadi beberapa bagian yang dapat dilihat menurut jenis kelamin, usia, status perkawinan, jabatan, dan masa kerja. Berdasarkan tabel 4.1 di atas, dapat diketahui bahwa responden *Department Human Resources* di U Paasha Seminyak berdasarkan umur menunjukkan usia paling muda adalah berumur 31 tahun, dan usia paling tua berumur 49 tahun dan dengan usia rata-rata berusia 42 tahun. Hal ini dapat dikatakan bahwa rata-rata karyawan di *Department Human Resources* berusia tua, yang mana merupakan usia kurang produktif untuk bekerja.

Berdasarkan olahan data di atas menurut jenis kelamin dari karyawan, menunjukkan bahwa semua karyawan berjenis kelamin laki-laki. Hal ini dapat dikatakan karyawan di *Department Human Resources* mempunyai jumlah karyawan

dengan jenis kelamin yang tidak seimbang. Berdasarkan hasil olahan data mengenai lamanya bekerja dari karyawan, maka jumlah responden rata-rata bekerja 7,4 tahun, ini menunjukkan bahwa karyawan tergolong berpengalaman dalam bekerja.

Berdasarkan hasil olahan data di atas mengenai pendidikan dari karyawan, sebagian besar dari responden memiliki pendidikan SMA. Hal ini dapat dikatakan bahwa karyawan *Human Resources Department* tergolong berpendidikan baik.

Berdasarkan pada tabel di atas, dapat diketahui jika rata-rata jawaban responden untuk motivasi kerja adalah sebesar 2.74. Nilai yang tertinggi dari responden ini sebesar 3.89 mengenai karyawan merasa berguna dalam kehidupan bermasyarakat. Hal ini menunjukkan pemberian motivasi kerja kepada karyawan *Departement Human Resources* pada U Paasha Seminyak dapat dikategorikan memuaskan. Motivasi dapat meningkatkan semangat kerja dan kinerja karyawan apabila diberikan secara tepat dan benar oleh perusahaan, kebijakan pemberian motivasi merupakan hal sangat penting karena merupakan faktor pendorong seorang karyawan dalam meningkatkan kinerjanya dalam mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan pada tabel di atas, dapat diketahui jika rata-rata jawaban responden untuk kinerja karyawan adalah sebesar 3.63. Nilai yang tertinggi dari responden ini sebesar 4.56 mengenai ketaatan karyawan terhadap peraturan-peraturan yang ada pada perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan Kinerja karyawan pada *Departement Human Resources* pada U Paasha Seminyak tergolong baik. Sedangkan responden yang memilih jawaban Sangat Kurang sebanyak 6 orang. Kinerja karyawan merupakan suatu ukuran keberhasilan bagi karyawan dalam lingkungan kerjanya, peningkatan kinerja sangat penting karena dijadikan faktor utama untuk menunjang kehidupan perusahaan maupun kehidupan karyawannya.

Hasil Observasi

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di U Paasha Seminyak, penulis membandingkan antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan dengan kenyataan yang ada di U Paasha Seminyak. Penulis melakukan observasi sebanyak 15 penilaian motivasi dan kinerja dari karyawan. Dalam observasi terdapat 6 indikator yang tidak selalu diterapkan oleh karyawan. 6 indikator ini adalah sebagai berikut :

1. Karyawan enggan untuk meningkatkan kinerjanya dalam menyelesaikan tugas dan tanggungjawabnya.
2. Masalah yang sering terjadi di perusahaan adalah karyawan yang sering tidak mengetahui atau tidak tahu mengenai *product knowledge* yang mereka jual. Seperti tamu menanyakan tentang jenis kendaraan atau sepeda yang disediakan di hotel. Karyawan sering bingung menjawab dan tamu menjadi komplain mengenai masalah ini³⁾ Karyawan sering tidak menyelesaikan *deadline* dengan tepat waktu dan sering kali di tegur oleh atasannya.
3. Dalam beberapa waktu karyawan lebih sering lambat dalam menyelesaikan tugas administrasi atau laporan harian seperti *Meal Report* yang di *update* setiap hari.
4. Dalam berpakaian di hari biasa penampilan karyawan tergolong baik namun pada beberapa hari karyawan dianjurkan untuk memakai pakaian adat Bali setiap hari Kamis, Purnama, dan Tilem. Namun karyawan sering tidak mematuhi peraturan ini dan karyawan beralasan mereka lupa untuk memakai pakaian adat Bali pada hari tertentu.

5. Karyawan sering datang terlambat sekitar 15 menit lambat dari jam yang ditentukan.
6. Dari hal yang telah dijelaskan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja dari karyawan mulai adanya penurunan semenjak terjadinya pandemi covid-19.

Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 20 Juni 2021 bersama *Human Resources Manager* yaitu dengan Bapak I Made Widyasthana menyatakan bahwa :

“ Motivasi karyawan di *Department Human Resources* sangat bagus dan sesuai dengan tujuan dari perusahaan meskipun kadang kala ada karyawan yang harus di peringati agar mereka tidak terlambat dalam bekerja.”(Wawancara dengan Bapak Made Widyasthana, 20 Juni 2021) Dari hasil wawancara tersebut masih banyak yang tidak sesuai dengan kebenarannya. Terdapat empat indikator yang yang tidak sesuai, antara lain: Pada hasil jawaban pada kuesioner, terdapat poin yang menyebutkan Atasan selalu memberikan perhatian pada karyawan, sebagian besar karyawan memilih jawaban Cukup dengan 5 orang responden. Hal ini membuktikan bahwa karyawan setuju dengan poin tersebut.

1. Peneliti menanyakan mengenai apakah atasan selalu memperhatikan karyawannya dalam bekerja. Berdasarkan pada hasil wawancara dengan Bapak Made Widyasthana menyatakan bahwa: “Para atasan sangat memperhatikan bawahannya dan selalu memberikan karyawan motivasi yang baik serta memberikan semangat kepada bawahannya. Namun memang saat masa pandemi covid-19 para *manager* hanya bekerja 2 kali dalam seminggu, dan mereka jarang bertemu ini mengakibatkan para atasan jarang berinteraksi dengan bawahannya. “ (Wawancara dengan Bapak Made Widyasthana, 20 Juni 2021) Berdasarkan hasil wawancara tersebut peneliti menyimpulkan bahwa Atasan tidak selalu memperhatikan karyawannya sesuai dengan hasil kuesioner yang dibagikan pada karyawan.
2. Peneliti menanyakan apa saja bentuk motivasi yang diberikan kepada karyawan .“Bentuk motivasi yang diberikan kepada karyawan berupa Penghargaan atau yang disebut dengan *U Care*. *U Care* ini terbagi menjadi 4 macam yaitu : *U Care Care For Business, Care For Business, Care For Guest, Care For Employee, dan U Care Of The Year*. Selain itu bentuk motivasi yang lainnya adalah *Appraisal, Kenaikan Gaji, dan Kenaikan jabatan atau Promosi*.” (Wawancara dengan Bapak Made Widyasthana, 20 Juni 2021)
3. Peneliti menanyakan mengenai apakah sarana pendukung dan peralatan kerja sangat memadai untuk karyawan. Wawancara dengan Bapak Made Widyasthana menyatakan bahwa : “Sarana pendukung atau fasilitas yang disediakan di hotel menurut saya sudah baik dan terpenuhi bagi karyawan baik dalam kegiatan operasional maupun sarana lainnya.” (Wawancara dengan Bapak Widyasthana, 20 Juni 2021) Pada hasil observasi yang penulis lakukan, pernyataan ini tidak sesuai dengan yang diungkapkan. Sarana yang disediakan kurang memadai seperti halnya pada loker dan toilet karyawan wanita pada hotel. AC (*Air Conditioner*) tidak berfungsi dengan baik dalam waktu yang lumayan lama, karyawan lain sudah melaporkan kepada pihak *engineering* tetapi laporan tersebut tidak ditindaklanjuti oleh pihak tersebut. Hal ini mengakibatkan para karyawan selalu mengeluhkan loker di karyawan

wanita sangat panas dan terasa sesak. Selain itu, Toilet juga sering mengalami kerusakan pada *flush* yang digunakan. *Flush* toilet yang tidak dapat digunakan mengakibatkan karyawan tidak nyaman dalam bekerja dan memilih untuk menggunakan toilet yang digunakan oleh tamu di hotel. Hal ini para tamu sering komplain terhadap *Manager*.

4. Peneliti menanyakan mengenai setiap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan apakah dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan yang diharapkan. Wawancara dengan *Human Resources Manager* menyatakan bahwa : “Karyawan sering kali lalai dalam bekerja, terutama pada pengetahuan mengenai produk yang dijual. Pada saat tamu bertanya mengenai produk apa dan jenis produk yang dijual pada tamu, karyawan tidak dapat menjawab pertanyaan dari tamu tersebut. Masalah ini tentunya akan berakibat fatal bagi perusahaan dan tamu juga komplain kepada GM (*General Manager*).” (Wawancara dengan Bapak Made Widyasthana, 20 Juni 2021) Berdasarkan hasil wawancara tersebut, penulis menyimpulkan bahwa karyawan tidak dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan menantang. Mengacu pada hal tersebut, peneliti menyarankan agar karyawan lebih belajar mengenai *product knowledge* yang dijual kepada tamu agar tidak terjadinya masalah di kemudian hari.
5. Peneliti menanyakan mengenai bagaimana hubungan kerja dengan sesama rekan kerja apakah berjalan dengan baik. Wawancara dengan Bapak Widyasthana menyatakan bahwa : “Hubungan karyawan satu dengan karyawan yang lain menurut saya baik-baik saja. Karyawan bekerja sama dengan departement lain tanpa adanya masalah antar karyawan”. (Wawancara dengan Bapak Made Widyasthana, 20 Juni 2021)

Berdasarkan Pada hasil observasi yang penulis lakukan, pernyataan ini tidak sesuai dengan yang diungkapkan. Hubungan antar karyawan memanglah baik, tetapi penulis melihat para karyawan juga mengalami masalah seperti komunikasi yang kurang antar karyawan. Seperti halnya dalam memperbaiki sarana atau fasilitas yang rusak di hotel. Fasilitas yang rusak tersebut sudah dilaporkan kepada *Department Human Resources* untuk diproses ke *department engineering*. Namun pada pihak *Human Resources* lupa untuk melaporkannya kepada pihak *engineering*. Ini mengakibatkan hubungan antar karyawan menjadi renggang dan saling menyalahkan pihak satu dengan lainnya. Mengacu pada hal tersebut, peneliti menyarankan agar karyawan lebih teliti dan mencatat laporan dari karyawan mengenai masalah yang terjadi agar tidak terjadinya masalah di kemudian hari.

Kinerja Karyawan *Departement Human Resources* pada masa pandemi covid-19 di U Paasha Seminyak

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kinerja karyawan *Department Human Resources* di masa pandemi covid-19 di U Paasha Seminyak bahwa kinerja dari karyawan dalam masa pandemi covid-19 menunjukkan bahwa adanya penurunan kinerja terhadap karyawan. Penurunan kinerja ini dapat dilihat dalam *performance appraisal* yang dilihat dalam arsip kinerja karyawan. terjadinya penurunan kinerja ini dipicu oleh beberapa hal, yaitu pengurangan gaji karyawan, perubahan jadwal kerja yang semakin terbatas dikarenakan oleh pandemi covid-19, dan juga dengan pengurangan jumlah karyawan yang membuat karyawan yang lain tugas dan tanggungjawabnya semakin meningkat. Dalam wawancara dengan *Human Resources*

Manager menyatakan hal yang sama bahwa kinerja dari karyawan mulai melemah semenjak pandemi covid-19 ini muncul.

Namun dari hasil skala Likert yang digunakan peneliti dan disebarkan kepada 9 orang, dimana 1 orang sebagai *Human Resources Manager*, 1 orang *Security Manager*, dan 7 orang sebagai *Security Officer*. Hasil yang didapatkan menunjukkan hasil yang tergolong cukup baik Namun pada kenyataannya tidak demikian. Hal ini dapat dilihat dari *Appraisal Performance* dari karyawan HRD. Penilaian kinerja pada tahun 2019 menunjukkan nilai yang baik dari karyawan, namun pada tahun 2020 dimana covid-19 mulai melanda nilai kinerja karyawan *Department Human Resources* mulai adanya penurunan kinerja yang diakibatkan oleh pandemi covid-19.

Peran *Human Resources Manager* dalam memotivasi karyawan *Departement Human Resources*

Human Resources Manager sebagai seorang pemimpin yang dapat mempengaruhi seseorang dalam memberikan suatu motivasi karyawannya untuk dapat mengarahkan karyawan untuk meningkatkan kinerja yang baik. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis mengenai peran *Human Resources Manager* dalam memotivasi karyawan *Departement Human Resources* dalam masa pandemi covid-19 menunjukkan bahwa motivasi yang diberikan kepada karyawan berupa promosi, pemberian bonus, dan kenaikan gaji. Semakin tinggi motivasi yang di berikan oleh manajemen maka akan semakin tinggi pula kinerja dari karyawan. Besarnya pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan *Departement Human Resources* ini dapat dilihat dari pemberian bentuk motivasi yang dapat menggugah semangat dari karyawan sehingga terciptanya kinerja yang baik dari karyawan. Hal ini dimaksudkan karyawan akan termotivasi dalam melaksanakan pekerjaannya. Jikakaryawan tidak merasa puas dalam bekerja, maka seorang karyawan tidak akan termotivasi dengan baik.

Peningkatan motivasi karyawan pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja karyawan tersebut. Sehingga hal tersebut dapat meningkatkan kualitas kerja, meningkatnya efisiensi dan efektifitas kerja, meningkatkan mutu karyawan, serta timbulnya budaya kerja yang kreatif, produktif, profesional, bertanggung jawab dan meningkatnya daya saing antar 9 karyawan, kelompok, institusi maupun lembaga/departemen, dan pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam bekerja. Adapun bentuk motivasi yang diberikan kepada karyawan yaitu berupa : Kebutuhan akan harga diri yaitu kebutuhan untuk dihormati dan dihargai oleh orang lain. hubungan dengan kebutuhan ini, pemimpin tidak boleh sewenang-wenang memperlakukan para karyawan karena para karyawan perlu dihormati dan diberi penghargaan terhadap prestasi kerjanya. Penghargaan yang diberikan oleh manajemen pada karyawan di sebut dengan *U Care Of The Quarter*. *U Care of The Quarter* adalah suatu *Recognition Program* untuk menemukan Aset Perusahaan dan memberikan Apresiasi atas pencapaian yang sudah dilakukan atas nama Perusahaan. Program ini dilakukan setiap 3 bulan sekali dengan masing-masing 1(satu) pemenang dimasing-masing kategori. Kategori ini dibagi menjadi 4 yaitu :

1. Care For Business

Suatu pengakuan *Management* terhadap karyawan terkait dengan kepedulian kinerja yang sudah dilakukan untuk perusahaan yang lebih tepatnya berkaitan dengan kebutuhan bisnis dalam perusahaan Pengakuan (*Recognition*) ini dinilai oleh *Department head* dengan memberikan beberapa pertanyaan teknis untuk mengukur kemampuan karyawan dalam suatu bisnis yang dijalankan.

U Care for Business juga dinilai oleh HRD dengan melihat kedisiplinan/kehadiran, loyalitas karyawan pemahaman baik sisi *Hotel Information* ataupun *Hotel Management*. Pemenang akan diberikan uang sebesar Rp. 250.000 dan satu buah *certificate*.

2. *Care For Guest*

Suatu pengakuan tamu terhadap karyawan terkait dengan kepedulian kinerja berdasarkan dengan kepuasan tamu terhadap pelayanan dan mampu memberikan nilai positif untuk Perusahaan. Penilaian ini dinilai oleh tamu sendiri melalui suatu alat *survey electronic system (Reviewpro)* dengan menyebutkan nama karyawan yang sudah memberikan pelayanan terbaik. Pemenang akan diberikan uang sebesar Rp. 250.000 dan satu buah *certificate*.

3. *Care For Employee*

Suatu pengakuan karyawan terhadap karyawan dengan melihat tingkat kerjasama yang tinggi dalam suatu department dan mampu memberikan support/ dukungan kepada team/teman kerjanya sendiri. Penilaian ini dinilai oleh teman satu team dengan memberikan alasan yang jelas dan objektif. Pemenang akan diberikan uang sebesar Rp. 250.000 dan satu buah *certificate*.

4. *U Care Of The Year*

U Care Of The Year adalah bentuk motivasi yang diberikan oleh manajemen dengan kategori yang terbaik dari semua kategori yang telah dijabarkan sebelumnya. Karyawan lebih termotivasi dengan kategori ini karena *U Care Of The Year* memberikan nilai lebih untuk karyawan dan kemungkinan besar untuk di promosikan untuk naik jabatan yang direkomendasikan oleh *Manager*. Pemenang dari kategori ini akan diberikan uang sebesar Rp. 500.000 dan satu buah *certificate*.

5. *Appraisal*

Appraisal atau biasa disebut dengan *Performance appraisal* merupakan penilaian kinerja atau evaluasi yang tersusun terhadap kinerja dan kemampuan karyawan, sehingga dapat merencanakan pengembangan karir lebih lanjut bagi karyawan yang bersangkutan. Penilaian ini disusun dan dinilai oleh *Manager* secara langsung. Prosedur ini biasanya memerlukan atasan untuk mengisi formulir penilaian standar yang akan menjadi evaluasi tiap individu. Penilaian atau *Performance Appraisal* ini di nilai atau di evaluasi setiap 6 bulan sekali dan di lakukan oleh *Human Resources Manager*. Tujuan dari *Performance Appraisal* ini yaitu untuk mengetahui kinerja dari karyawan apakah karyawan memiliki kinerja baik atau tidak. Nantinya proses evaluasi akan berhubungan dengan kinerja dan produktivitasnya di masa yang akan datang. Bila karyawan memiliki nilai yang kurang ia bisa tahu bagaimana ia harus membuat perbaikan pada kerjanya. Selain itu perusahaan juga bisa menggunakan Penilaian Kinerja atau *Performance Appraisal* ini sebagai dasar dari kenaikan gaji, promosi, bonus ataupun bisa juga sebagai dasar untuk penurunan jabatan dan pemutusan hubungan kerja.

6. Kenaikan Gaji

Berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis jelaskan sebelumnya, kenaikan gaji karyawan merupakan suatu bentuk apresiasi yang diberikan oleh *Manager*. Bentuk motivasi ini diberikan kepada karyawan yang berprestasi, berkinerja di atas rata-rata, dan berkontribusi besar bagi perusahaan. Kenaikan gaji ini dapat dilihat dari hasil *Performance Appraisal* dari

setiap individu/karyawan. Motivasi ini dapat digunakan untuk merangsang kinerja yang baik dan produktivitas dari karyawan meningkat secara berkala.

7. Promosi/Kenaikan Jabatan

Dalam suatu perusahaan karyawan akan menginginkan suatu kenaikan jabatan yang dihasilkan dari kinerja yang baik dari karyawan. Untuk mencapai kenaikan jabatan, karyawan harus selalu meningkatkan prestasi kinerja dalam melakukan pekerjaannya. Di U Paasha Seminyak promosi atau kenaikan posisi ditinjau dari beberapa indikator, yaitu pengalaman yang dimiliki oleh karyawan dan keahlian atau kemampuan yang baik dari karyawan. Prosedur promosi ini harus dilakukan secara tertulis melalui formulir pengajuan promosi yang hanya bisa diminta di HRD. Pengajuan promosi ini hanya bisa dilakukan oleh HRM dimana HRM bertugas sebagai wakil dari perusahaan untuk meminimalisir terjadinya hal yang tidak diinginkan.

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa simpulan yang dapat ditarik berdasarkan hasil analisis dari BAB IV yaitu, Kinerja karyawan *Department Human Resources* dalam masa pandemi covid-19 sebelum adanya Pandemi Covid-19 dan setelah munculnya Pandemi Covid-19 masih sama dimana kinerja dari karyawan tetap berjalan dengan baik. Kinerja karyawan tergolong baik dalam pembuktian kuesioner yang diberikan kepada karyawan. Dalam observasi terdapat 6 indikator yang tidak sesuai dengan pernyataan yang diberikan kepada penulis.

1. Kinerja dari karyawan *Human Resources Department* mengalami penurunan yang dipicu oleh beberapa faktor, antara lain adalah pengurangan gaji karyawan, perubahan jadwal kerja yang semakin terbatas, dan pemangkasan upah yang dilakukan oleh manajemen yang dikarenakan oleh pandemi covid-19 sehingga *occupancy* dari hotel semakin menurun. Sehingga kinerja dari karyawan mengalami penurunan yang dapat dilihat dari penilaian kinerja atau yang disebut dengan *Appraisal Performance*.
2. Peran *Human Resources Manager* dalam memotivasi karyawan di masa pandemi covid-19 dengan diberikan kepada karyawan berupa promosi, pemberian bonus, dan kenaikan gaji. Semakin tinggi motivasi yang diberikan oleh manajemen maka akan semakin tinggi pula kinerja dari karyawan. Besarnya pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan *Departement Human Resources* ini dapat dilihat dari pemberian bentuk motivasi yang dapat menggugah semangat dari karyawan sehingga terciptanya kinerja yang baik dari karyawan. Hal ini dimaksudkan karyawan akan termotivasi dalam melaksanakan pekerjaannya. Jika karyawan tidak merasa puas dalam bekerja, maka seorang karyawan tidak akan termotivasi dengan baik.

SARAN

1. Peneliti menyarankan kepada pihak Hotel U Paasha Seminyak untuk mengadakan evaluasi atau pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman karyawan dalam memberikan pelayanan agar terciptanya kinerja yang baik dari karyawan. Selain itu fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh hotel agar perlu diperhatikan jika ada kerusakan agar segera diperbaiki.
2. Untuk peneliti Selanjutnya, hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian, dan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya dan diharapkan untuk mengkaji lebih
3. banyak sumber yang terkait dengan peningkatan kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, Ary Ginanjar. *Rahasia Sukses Membangkitkan ESQ POWER*. Best Seller-Denpasar, 2003. Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Karya Ilmiah*. Rineka Cipta-Jakarta, 2002.
- Ashoer, M., Hamzah, M. N., & Mustafa, F. (2019). Analisis Faktor Yang Mendorong Konsumen Memilih Hotel Melalui Situs Traveloka. Com. *JKBM (Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen)*, 5(2), 146-157.
- Fathoni, 2006, *Tahapan Pengembangan Kuesioner*, Pustaka Pelejar, Yogyakarta. Ghozali, 2013, *Distribusi Data Uji Normalitas*, Rafika Aditama, Bandung
- Irawan, 2009, "Faktor Dasar-dasar Manajemen Perhotelan", Yogyakarta.
- Lupiyoadi, Rambat & A Hamdani, 2006. "Manajemen Perhotelan". Jakarta: Salamba Empat
- Lupiyoadi, Rambat, 2001 "Manajemen Pemasaran jasa teori dan praktik". Salamba Empat, Jakarta.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. *Evaluasi Kinerja SDM*. Refika Aditama Bandung, 2005.
- Manusia, P. K. (n.d.). *Contoh SOP Promosi dan Kebijakan Karir Karyawan dalam Sebuah Perusahaan*. Retrieved Maret 7, 2021, from pakarkinerja.com: <https://pakarkinerja.com/contoh-sop-promosi-dan-kebijakan-karir-karyawan-dalam-sebuah-perusahaan/>
- Paminuddin, Iin Try Suci, 2017, *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap pada Hotel Putri Wisata, Kota Kendiri, Sulawesi Tenggara*.
- Pantiyasa, I Wayan. 2013. *Metodelogi Penelitian*, Bali : Sekolah Tinggi Pariwisata Bali Internasional

- Prastowo, H. (2006, September 23). *Motivasi Kerja Karyawan PT Windika Utama Semarang*. Retrieved Juli 10, 2021, from Jurnal Universitas Negeri Semarang: <http://lib.unnes.ac.id/1361/1/2193.pdf>
- Pratiwi, P. S. (2020, Maret 15). *Jokowi Imbau Masyarakat Bekerja dan Beribadah di Rumah*. Retrieved Mei 16, 2021, from CNN Indonesia: <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20200315141316-32-483586/jokowi-imbau-masyarakat-bekerja-dan-beribadah-di-rumah>
- Rachmati, Hj. Ike Kusdyah. SE, MM. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Andi Yogyakarta, 2008
- Rosa, P. R. (2018, April 23). *Bentuk Motivasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di KC. Bank Sumut Syariah Medan*. Retrieved Juli 10, 2021. Penulisan Pustaka Acuan dibagi menjadi 3 klasifikasi yaitu: buku, jurnal/prosiding/disertasi/ tesis/skripsi, dan lain-lain. Beberapa contoh cara penulisannya adalah sebagai berikut.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus, 2006. "Manajemen Penyelenggara Hotel". Bandung: Alfabeta. Suwiti, Ni Wayan dan Cecil Irwin Jr. Boham, 2008, "Akomodasi Perhotelan" Jilid III, PT Macanan Jaya Cemerlang, Klaten.