

## **PERBAIKAN SISTEM PENILAIAN KINERJA KARYAWAN DI HOTEL X BALIKPAPAN**

Nama : Silvia Natalia Gunawan  
Jurusan : Akuntansi  
Pembimbing : Dr. Bonnie Soeherman, S.E., M.Ak.

### **ABSTRAK**

Dalam mengukur kinerja karyawan, perusahaan menetapkan prosedur evaluasi tertentu. Prosedur evaluasi ditetapkan berdasarkan KPI yang dibuat sebagai poin pengukuran kinerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengamati KPI yang dibuat sebagai poin penetapan evaluasi kinerja karyawan di Hotel X Balikpapan yang tergabung dalam manajemen PT.M yang disebut sebagai operator. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan analisis dokumen, observasi, dan wawancara. Wawancara dilakukan terhadap direktur, manajer hotel, manajemen tiap departemen, dan karyawan. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa masih terdapat KPI yang tidak tepat yang digunakan dalam prosedur evaluasi kinerja karyawan dan juga masih ada poin yang tidak atau belum diterapkan oleh perusahaan. Selain itu terdapat unsur subjektivitas ketika penilaian kinerja karyawan dilakukan. Dalam penelitian ini disajikan anjuran mengenai perbaikan pada sistem penilaian kinerjanya dan anjuran lembar evaluasi berdasarkan KPI yang diperbaharui untuk dipertimbangkan pihak hotel sebagai prosedur evaluasi yang baru.

**Kata kunci:** Kinerja, Evaluasi, Penilaian, Indikator, Karyawan

### **ABSTRACT**

*In measuring employee performance, the company establishes certain evaluation procedures. Evaluation procedures are established based on KPIs created as performance measurement points. This study aims to observe the KPI made as a point of determining the performance evaluation of employees at the Hotel X Balikpapan which is incorporated in the management of PT.M which is referred to as the operator. The research method used is a qualitative research method with document analysis, observation, and interviews. Interviews were conducted with directors, hotel managers, management of each department, and employees. The results revealed that there were still incorrect KPIs used in the employee performance evaluation procedure and there were also points that were not or had not been applied by the company. In addition there is an element of subjectivity when evaluating employee performance. In this study, suggestions are given for improvements to the performance appraisal system and recommended evaluation form based on updated KPIs for consideration by the hotel as a new evaluation procedure.*

**Keywords:** Performance, Evaluation, Appraisal, Indicators, Employee