



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research
Volume 4 Nomor 4 Tahun 2024 Page 16719-16727
E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246
Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan melalui Manajemen SDM di Hotel Tri Murti Kabupaten Sidrap"

Gazali Amin^{1✉}, Rezky Arianti Akob², Fadlina³, Nur Rahmah Wahyuddin⁴, Hamdi. Sam Hermansyah⁵
Universitas Ichsan Sidenreng Rappang
Email : gazaliaminsemm@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi manajemen sumber daya manusia (SDM) dalam meningkatkan kinerja karyawan di Hotel Tri Murti, Kabupaten Sidrap. Peningkatan kinerja karyawan merupakan salah satu faktor penting yang berperan dalam menjaga kualitas layanan dan daya saing hotel di tengah industri perhotelan yang kompetitif. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan utama dalam penelitian ini meliputi manajer hotel, karyawan, dan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi manajemen SDM yang diterapkan di Hotel Tri Murti meliputi proses rekrutmen selektif, program pelatihan rutin, pengembangan kompetensi, dan pemberian motivasi berupa insentif. Selain itu, penilaian kinerja karyawan dilakukan secara berkala berdasarkan indikator kualitas pelayanan, kedisiplinan, dan produktivitas kerja. Meskipun demikian, terdapat beberapa tantangan seperti keterbatasan anggaran dan motivasi yang tidak merata di antara karyawan. Untuk mengatasi kendala tersebut, manajemen menerapkan analisis SWOT guna memaksimalkan kekuatan dan peluang sekaligus meminimalkan kelemahan dan ancaman dalam peningkatan kinerja. Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi manajemen SDM yang baik dapat meningkatkan kinerja karyawan secara signifikan, khususnya melalui pelatihan dan pemberian insentif yang tepat. Hotel Tri Murti diharapkan dapat terus mengevaluasi dan menyesuaikan strategi SDM agar tetap relevan dengan perkembangan industri perhotelan dan kebutuhan pelanggan.

Kata Kunci: *Manajemen SDM, Peningkatan Kinerja, Hotel Tri Murti, Analisis SWOT, Motivasi Karyawan*

Abstract

This study aims to analyze human resource management (HRM) strategies to enhance employee performance at Hotel Tri Murti, Sidrap Regency. Improving employee performance plays a crucial role in maintaining service quality and ensuring the hotel's competitiveness in the hospitality industry. The research employs a descriptive qualitative method, with data collected through interviews, observations, and documentation. The primary informants include the hotel manager, employees, and customers. The findings reveal that the HRM strategies implemented at Hotel Tri Murti consist of selective recruitment, regular training programs, competency development, and motivation through incentives. Employee performance evaluations are conducted periodically based on service quality, discipline, and productivity indicators. However, challenges such as budget constraints and uneven motivation among employees persist. To address these issues, the management utilizes a SWOT analysis to maximize strengths and opportunities while minimizing weaknesses and threats in performance improvement. The study concludes that effective HRM implementation significantly enhances employee performance, particularly through appropriate training and incentive systems. It is recommended that Hotel Tri Murti continually evaluate and adjust its HRM strategies to align with industry trends and customer needs.

Keywords: Human Resource Management, Employee Performance, Hotel Tri Murti, SWOT Analysis, Employee Motivation

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang berkembang pesat seiring dengan meningkatnya mobilitas masyarakat dan aktivitas pariwisata. Persaingan di sektor ini menuntut hotel untuk memberikan layanan berkualitas agar tetap relevan dan kompetitif. Salah satu faktor kunci dalam menjaga dan meningkatkan kualitas layanan adalah kinerja karyawan. Kinerja karyawan yang optimal bukan hanya bergantung pada kemampuan individu, tetapi juga pada penerapan manajemen sumber daya manusia (SDM) yang efektif dan terstruktur. Hotel Tri Murti, sebagai salah satu hotel di Kabupaten Sidrap, menghadapi tantangan serupa dalam mempertahankan daya saing sekaligus memastikan bahwa karyawannya mampu memberikan layanan prima kepada pelanggan. Manajemen SDM memiliki peran strategis dalam mengelola dan mengembangkan potensi karyawan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Di dalam manajemen ini terdapat berbagai aspek seperti rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, penilaian kinerja, dan pemberian insentif. Penerapan strategi SDM yang tepat akan berdampak pada peningkatan motivasi dan produktivitas karyawan. Namun, Hotel Tri Murti menghadapi kendala seperti keterbatasan anggaran dan fluktuasi motivasi

karyawan, yang dapat memengaruhi kualitas layanan yang diberikan.

Dalam kondisi seperti ini, strategi peningkatan kinerja karyawan menjadi krusial agar hotel dapat memberikan layanan yang konsisten dan memuaskan pelanggan. Salah satu upaya yang dilakukan oleh manajemen adalah dengan memberikan pelatihan rutin dan pengembangan keterampilan. Program pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi karyawan dalam menjalankan tugasnya sekaligus memupuk rasa tanggung jawab dan etos kerja. Namun, tanpa dukungan manajemen yang berkelanjutan, pelatihan saja tidak cukup untuk mempertahankan kinerja yang optimal. Selain pelatihan, pemberian insentif juga menjadi salah satu strategi penting untuk meningkatkan motivasi kerja. Insentif yang diberikan, baik dalam bentuk finansial maupun non-finansial, diharapkan mampu mendorong karyawan untuk bekerja lebih efektif dan efisien. Di sisi lain, penilaian kinerja secara berkala juga menjadi komponen penting dalam manajemen SDM. Dengan adanya penilaian, manajemen dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan karyawan serta menentukan langkah perbaikan yang tepat. Penerapan strategi SDM di Hotel Tri Murti juga dihadapkan pada tantangan eksternal, seperti perubahan kebutuhan pelanggan dan perkembangan teknologi dalam industri perhotelan. Untuk tetap relevan dan bersaing, hotel ini perlu terus beradaptasi dengan dinamika pasar. Penggunaan analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats) menjadi alat yang efektif bagi manajemen untuk merumuskan strategi peningkatan kinerja yang berkelanjutan. Namun, permasalahan disiplin dan ketepatan waktu masih sering ditemukan di lingkungan kerja. Karyawan yang datang terlambat atau tidak memenuhi standar kerja yang ditetapkan dapat mengurangi efisiensi operasional hotel. Oleh karena itu, dibutuhkan pendekatan manajerial yang tidak hanya fokus pada pengembangan kompetensi, tetapi juga pada peningkatan disiplin dan komitmen kerja.

Penelitian ini berfokus pada strategi-strategi yang diterapkan oleh manajemen Hotel Tri Murti dalam meningkatkan kinerja karyawan, mulai dari proses rekrutmen hingga evaluasi kinerja. Dengan analisis yang komprehensif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai praktik manajemen SDM yang efektif dan dapat diterapkan di lingkungan hotel berbasis lokal seperti di Kabupaten Sidrap. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi manajemen Hotel Tri Murti dalam merumuskan kebijakan yang lebih baik di masa mendatang. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi perusahaan jasa perhotelan lain dalam menerapkan strategi SDM untuk meningkatkan kinerja karyawan. Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini akan mencoba menjawab dua rumusan masalah utama: (1)

Bagaimana penerapan strategi manajemen SDM dalam meningkatkan kinerja karyawan di Hotel Tri Murti? (2) Apa saja faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi hotel dalam menerapkan strategi tersebut? Jawaban atas pertanyaan ini akan menjadi dasar bagi rekomendasi strategis yang relevan dan aplikatif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran dan analisis mendalam mengenai strategi manajemen sumber daya manusia (SDM) dalam meningkatkan kinerja karyawan di Hotel Tri Murti, Kabupaten Sidrap. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pemahaman proses manajerial dan perilaku karyawan berdasarkan data empiris, wawancara, serta observasi langsung. Desain deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi dan praktik manajemen SDM secara jelas dan rinci. Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Tri Murti, yang terletak di Kabupaten Sidrap, Sulawesi Selatan. Pemilihan lokasi ini dilakukan secara purposive karena hotel tersebut merupakan salah satu penginapan lokal yang aktif berupaya meningkatkan kinerja karyawan melalui manajemen SDM. Informan utama dalam penelitian ini adalah manajer hotel, karyawan, serta beberapa pelanggan. Mereka dipilih karena dianggap memiliki informasi dan pemahaman mendalam terkait operasional hotel dan strategi SDM yang diterapkan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan dengan manajer dan beberapa karyawan untuk menggali informasi tentang praktik rekrutmen, pelatihan, pemberian insentif, dan penilaian kinerja. Observasi langsung di lingkungan kerja dilakukan untuk memahami pola interaksi, kedisiplinan, dan dinamika kerja karyawan. Selain itu, data sekunder diperoleh melalui dokumentasi seperti laporan manajemen, buku panduan kerja, dan kebijakan SDM yang diterapkan di hotel. Dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri berperan sebagai instrumen utama. Seluruh proses wawancara dan observasi dilakukan oleh peneliti dengan bantuan pedoman wawancara dan catatan observasi. Pedoman wawancara berisi daftar pertanyaan terbuka untuk mengarahkan diskusi, namun tetap memberikan ruang bagi informan untuk menyampaikan pandangannya secara bebas. Data yang diperoleh dari berbagai sumber kemudian dicatat dan diorganisir untuk dianalisis lebih lanjut.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode analisis kualitatif deskriptif. Proses analisis dilakukan melalui tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, informasi yang tidak relevan dieliminasi

agar data menjadi lebih terfokus. Selanjutnya, data yang telah diseleksi disajikan dalam bentuk narasi deskriptif untuk memudahkan pemahaman. Langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan dan rekomendasi berdasarkan temuan yang diperoleh selama penelitian. Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber, yaitu hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan demikian, setiap temuan dapat diverifikasi dan dikonfirmasi dari perspektif yang berbeda, sehingga validitas dan reliabilitas data dapat terjaga.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, seperti keterbatasan waktu dan ruang lingkup yang hanya mencakup satu hotel, yaitu Hotel Tri Murti. Selain itu, kondisi pandemi COVID-19 selama penelitian berlangsung juga memengaruhi akses ke beberapa informan dan operasional hotel. Keterbatasan ini diharapkan tidak mengurangi kualitas penelitian, namun tetap menjadi catatan bagi peneliti untuk mempertimbangkan dalam proses analisis dan interpretasi data. Penelitian ini memperhatikan aspek etika penelitian, seperti menjaga kerahasiaan informan dan meminta izin terlebih dahulu sebelum mengumpulkan data. Informan juga diberi penjelasan mengenai tujuan penelitian dan hak mereka untuk menghentikan keterlibatan kapan saja tanpa konsekuensi. Semua data yang diperoleh hanya akan digunakan untuk kepentingan akademik dan tidak akan disalahgunakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hotel Tri Murti merupakan hotel lokal di Kabupaten Sidrap yang berfokus pada layanan akomodasi dengan konsep sederhana namun nyaman. Hotel ini memiliki beberapa tipe kamar dan fasilitas dasar untuk memenuhi kebutuhan tamu, termasuk layanan kebersihan, front office, dan restoran kecil. Dengan jumlah karyawan yang terbatas, hotel ini berupaya menerapkan manajemen SDM secara efektif untuk menjaga kualitas layanan dan bersaing dengan penginapan lain di wilayah tersebut. Proses rekrutmen di Hotel Tri Murti dilakukan secara sederhana melalui jaringan lokal dan iklan di media sosial. Manajer hotel bekerja sama dengan pemilik dalam memilih calon karyawan berdasarkan kebutuhan operasional. Seleksi biasanya berfokus pada kemampuan dasar seperti keterampilan komunikasi dan komitmen kerja. Namun, tidak ada sistem rekrutmen formal yang terstandar, sehingga proses perekrutan masih bergantung pada pengalaman dan intuisi manajer. Ini menjadi salah satu tantangan dalam memastikan bahwa semua karyawan memiliki kompetensi yang memadai sejak awal bekerja. Hotel Tri Murti menyediakan pelatihan dasar bagi karyawan baru, terutama terkait pelayanan tamu dan

kebersihan kamar. Pelatihan lanjutan, seperti teknik komunikasi atau keterampilan teknis lainnya, diselenggarakan secara terbatas karena keterbatasan anggaran. Meskipun demikian, manajer hotel secara aktif memberikan arahan harian kepada karyawan untuk memastikan bahwa standar pelayanan tetap terpenuhi. Pelatihan informal ini membantu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan adaptif, meskipun peningkatan keterampilan jangka panjang masih menjadi tantangan.

Penilaian kinerja di Hotel Tri Murti dilakukan secara berkala oleh manajer hotel. Penilaian mencakup indikator seperti disiplin waktu, kepuasan tamu, dan kerja sama tim. Namun, sistem evaluasi ini belum terdokumentasi dengan baik, sehingga sulit bagi manajemen untuk melakukan analisis komprehensif terhadap kinerja setiap karyawan. Meskipun demikian, karyawan dengan kinerja baik diberikan insentif berupa bonus atau penghargaan informal, yang membantu meningkatkan motivasi mereka untuk bekerja lebih optimal. Manajemen hotel memberikan insentif berupa bonus bulanan berdasarkan tingkat kepuasan tamu dan kontribusi karyawan. Selain itu, terdapat penghargaan non-finansial seperti pujian atau pengakuan di depan tim, yang bertujuan untuk meningkatkan rasa penghargaan dan motivasi kerja. Namun, belum semua karyawan merasa termotivasi dengan skema insentif yang ada, terutama karena perbedaan persepsi terhadap nilai penghargaan yang diberikan. Hal ini menunjukkan pentingnya penyempurnaan sistem pemberian insentif agar lebih efektif dalam meningkatkan motivasi seluruh karyawan.

Salah satu kendala utama yang dihadapi Hotel Tri Murti adalah fluktuasi motivasi kerja di antara karyawan, terutama pada musim sepi tamu. Pada periode tersebut, beberapa karyawan mengalami penurunan semangat kerja, yang berpengaruh pada kualitas layanan. Selain itu, keterbatasan anggaran juga menjadi hambatan dalam menyediakan pelatihan formal dan peningkatan keterampilan secara berkelanjutan. Tantangan lain adalah kurangnya standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dalam beberapa aspek kerja, seperti proses check-in dan check-out, sehingga sering terjadi ketidakkonsistenan dalam pelayanan. Hasil analisis SWOT menunjukkan bahwa Hotel Tri Murti memiliki kekuatan berupa lokasi strategis dan tim yang solid, namun kelemahannya terletak pada manajemen SDM yang belum optimal dan keterbatasan anggaran. Peluang hotel ini adalah peningkatan jumlah wisatawan lokal dan kemitraan dengan agen perjalanan. Ancaman utama berasal dari persaingan dengan hotel dan penginapan baru di sekitar wilayah Sidrap. Berdasarkan analisis ini, hotel perlu memanfaatkan kekuatan dan peluang dengan lebih baik, misalnya dengan memperkuat pelatihan internal dan meningkatkan kerja sama dengan agen wisata. strategi manajemen SDM di Hotel Tri Murti

memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja karyawan, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perbaikan. Pelatihan informal dan pemberian insentif telah membantu menjaga motivasi karyawan, namun hotel perlu mengembangkan SOP dan sistem evaluasi yang lebih terstruktur. Selain itu, manajemen perlu berinovasi dalam menciptakan strategi motivasi yang lebih efektif untuk mengatasi fluktuasi semangat kerja karyawan. Dengan perbaikan strategi SDM, diharapkan kinerja karyawan dapat terus meningkat dan hotel mampu mempertahankan daya saing di tengah persaingan industri perhotelan yang semakin ketat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai strategi peningkatan kinerja karyawan melalui manajemen sumber daya manusia di Hotel Tri Murti, Kabupaten Sidrap, dapat disimpulkan beberapa poin utama sebagai berikut. Rekrutmen dan seleksi karyawan di Hotel Tri Murti masih dilakukan secara sederhana dan tidak menggunakan prosedur formal yang terstandar. Meskipun proses seleksi didasarkan pada kebutuhan operasional, masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam hal penerapan metode seleksi yang lebih sistematis guna menjamin kompetensi calon karyawan yang lebih optimal. Pelatihan dan pengembangan karyawan di hotel ini lebih banyak dilakukan secara informal oleh manajer hotel. Program pelatihan rutin untuk karyawan baru cukup membantu dalam menjaga standar pelayanan, namun pelatihan lanjutan yang lebih formal dan terstruktur masih terbatas karena kendala anggaran. Oleh karena itu, pengembangan keterampilan jangka panjang belum maksimal. Penilaian kinerja karyawan dilakukan secara berkala oleh manajemen, tetapi belum terdokumentasi secara sistematis. Penilaian yang dilakukan berfokus pada aspek disiplin waktu, kepuasan tamu, dan kolaborasi tim, namun sistem evaluasi yang lebih terstruktur dan menyeluruh diperlukan untuk memantau kinerja karyawan secara lebih efektif.

Pemberian insentif dan motivasi di Hotel Tri Murti sudah diterapkan melalui bonus bulanan berdasarkan pencapaian karyawan dan tingkat kepuasan tamu. Insentif non-finansial berupa penghargaan informal juga diberikan. Namun, pemberian insentif ini perlu disesuaikan dan ditingkatkan agar dapat lebih efektif dalam menjaga motivasi dan produktivitas seluruh karyawan. Kendala utama yang dihadapi manajemen dalam menerapkan strategi SDM adalah keterbatasan anggaran, fluktuasi motivasi karyawan, serta ketidakkonsistenan dalam penerapan standar operasional. Hal ini memengaruhi kualitas pelayanan hotel, terutama pada saat jumlah tamu menurun. Analisis SWOT

menunjukkan bahwa Hotel Tri Murti memiliki kekuatan dalam hal lokasi strategis dan tim kerja yang solid, serta peluang dalam peningkatan jumlah wisatawan lokal dan kemitraan dengan agen perjalanan. Namun, kelemahan seperti manajemen SDM yang belum optimal dan ancaman dari persaingan dengan penginapan baru harus segera diatasi agar hotel tetap kompetitif. Secara keseluruhan, strategi manajemen SDM yang diterapkan di Hotel Tri Murti telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja karyawan, meskipun masih diperlukan berbagai perbaikan. Dengan penyempurnaan sistem rekrutmen, pelatihan, penilaian kinerja, dan insentif, Hotel Tri Murti diharapkan dapat meningkatkan daya saing dan kualitas layanan untuk jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Affandi, Risfan. (2019). *Manajemen Kebersihan dan Pertamanan di UIN Ar-Raniry Banda Aceh*. Banda Aceh: UIN Ar-Raniry.
- Bungin, Burhan. (2007). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Dessler, Gary. (2017). *Human Resource Management*. New York: Pearson Education.
- Gibson, James L., Ivancevich, John M., & Donnelly, James H. (2012). *Organizations: Behavior, Structure, Processes*. New York: McGraw-Hill.
- Handoko, T. Hani. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Marwansyah. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Mathis, Robert L., & Jackson, John H. (2011). *Human Resource Management: Essential Perspectives*. Mason, OH: South-Western Cengage Learning.
- McShane, Steven L., & Von Glinow, Mary A. (2018). *Organizational Behavior: Emerging Knowledge, Global Reality*. New York: McGraw-Hill Education.
- Nawawi, Hadari. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Notoadmojo, Soekidjo. (2009). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Rangkuti, Freddy. (2003). *Analisis SWOT: Teknik Membelah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rahmawati, Ike Kusyadah. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi.
- Robbins, Stephen P., & Judge, Timothy A. (2019). *Organizational Behavior*. New York: Pearson.
- Samsudin, Sadili. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Strauss, Anselm, & Corbin, Juliet. (2013). *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Terry, G.R. (1972). *Principles of Management*. Georgetown: Richard D. Irwing Edition.
- Veithzal, Rivai. (2005). *Performance Appraisal: Sistem yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.