Disubmit: 14 Maret 2019; Diterima 30 Mei 2019

PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP SISTEM PENENTUAN *THE BEST EMPLOYEE OF THE YEAR* DI HOTEL FAIRMONT SANUR BEACH BALI

EMPLOYEE PERCEPTION OF THE BEST EMPLOYEE OF THE YEAR SYSTEM IN FAIRMONT HOTEL SANUR BEACH BALI

Afun Intan Devi¹, dan I Wayan Pantiyasa²
Sekolah Tinggi Pariwisata Bali Internasional
pantiyasa@stpbi.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the system of determining the best employee of the year at Hotel Fairmont Sanur Beach Bali and find out employee perceptions of the indicator system determining the best employee. The type of data used is qualitative data and quantitative data, while the data sources used are primary data and secondary data. Data collection techniques used were interviews and questionnaires using the Slovin formula with 156 samples from 225 pupulations. And the data analysis techniques used are validity, reliability, and quantitative descriptive analysis. The results of this study indicate that the system of determining the best employee at Hotel Fairmont Sanur Beach Bali uses a formal system that is the assessment of someone who has formal authority to assess his subordinates and has the right to apply further policies to these employees, so this formal assessment will determine whether the employee will moved vertically / horizontally, dismissed, or returned service will be raised. Based on the Likert scale calculation of 156 respondents to the five indicators namely Relevance, Sensitivity, Reliability, Acceptability, and Practically obtain an average in the range of 3.8-4.2, which means that each indicator is considered good by employees.

Keywords: *Relevance, Sensitivity, Reliability, Acceptability, and Practically*

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem penentuan karyawan terbaik tahun ini di Hotel Fairmont Sanur Beach Bali dan mengetahui persepsi karyawan tentang sistem indikator penentuan karyawan terbaik. Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dan data kuantitatif, sedangkan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan kuesioner menggunakan rumus Slovin dengan 156 sampel dari 225 pupulasi. Dan teknik analisis data yang digunakan adalah validitas, reliabilitas, dan analisis deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem penentuan karyawan terbaik di Hotel Fairmont Sanur Beach Bali menggunakan sistem formal yaitu penilaian seseorang yang memiliki wewenang formal untuk menilai bawahannya dan memiliki hak untuk menerapkan kebijakan lebih lanjut kepada karyawan tersebut, jadi penilaian formal ini akan menentukan apakah karyawan akan bergerak secara vertikal / horizontal, diberhentikan, atau layanan yang dikembalikan akan dinaikkan. Berdasarkan perhitungan skala likert dari 156 responden untuk lima indikator yaitu Relevansi, Sensitivitas, Keandalan,

Akseptabilitas, dan Praktis memperoleh rata-rata di kisaran 3,8-4,2, yang berarti bahwa setiap indikator dianggap baik oleh karyawan.

Kata kunci: Relevansi, Sensitivitas, Keandalan, Akseptabilitas, dan Praktis

PENDAHULUAN

Bisnis pariwisata di Indonesia cukup potensial mengingat Indonesia secara alami memiliki banyak potensi keindahan alam, keragaman, keunikan budaya dan lain sebagainya. Kesemua potensi tersebut menjadi modal dalam industri pariwisata dan masih tetap terjaga kelestariannya. Harus diakui bahwa kelemahan dari industri pariwisata di Indonesia adalah industri pariwisata sensitif terhadap isu keamanan karena pariwisata di Indonesia sudah mengalami permasalahan terkait isu keamanan selama beberapa kali sebelumnya mulai dari kerusuhan tahun '98, bom Bali I dan II, kasus terorisme hingga bencana alam. Semua isu keamanan tersebut langsung berdampak pada industri pariwisata keseluruhan termasuk industri perhotelan. Namun karena pengalaman yang sudah dimiliki maka saat ini Indonesia bisa menjaga kondisi iklim industri pariwisata menjadi stabil, sehingga mampu mendatangkan wisatawan baik lokal maupun internasional.

Sebagai salah satu daerah tujuan wisata utama di Indonesia pulau Bali memiliki keindahan alam, keunikan tatanan social, budaya dan adat istiadat yang menjadi daya tarik tersendiri baik wisatawan lokal maupun internasional. Meningkatnya pariwisata dalam suatu daerah tertentu akan dibutuhkan suatu akomodasi yang disebut Hotel. Hotel secara umum berarti usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat dengan fasilitas jasa penginapan, makanan dan minuman serta fasilitas pendukung lainnya. Baik buruknya suatu pelayanan hotel sangat dipengaruhi dengan sumber daya manusia yang ada di hotel tersebut. Sehingga sangat dibutuhkan sumber daya manusia yang mempunyai kemampuan untuk membuat para karyawan yang bekerja memahami dan mengetahui tujuan, visi dan misi hotel ditempat mereka bekerja.

Manajemen sumber daya manusia merupakan pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerjaan, maka dari itu sangatlah penting untuk memberikan *reward* kepada karyawan yang sudah berdedikasi kepada perusahaan agar dapat memaksimalkan pencapaian untuk menuju tujuan perusahaan. Manajemen sumber daya manusia pun memiliki tujuan untuk meningkatkan produktivitas karyawan dalam organisasi dengan metode yang bertanggungjawab baik secara strategis, social dan etika.

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber keunggulan kompetitif dan elemen kunci yang penting untuk meraih kesuksesan dalam bersaing untuk mencapai tujuan. Salah satu persoalan penting dalam pengelolaan sumber daya manusia dalam organisasi adalah menilai kinerja karyawan. Penilaian kinerja merupakan bagian esensial dari manajemen, khususnya manajemen sumber daya manusia. Penilaian kinerja pada dasarnya dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kadar profesionalisme karyawan serta seberapa tepat karyawan telah menjalankan fungsinya. Penilaian kinerja dimaksudkan untuk menilai dan mencari jenis perlakuan yang tepat sehingga karyawan dapat berkembang lebih cepat sesuai dengan harapan. Ketepatan karyawan dalam menjalankan fungsinya akan sangat berpengaruh terhadap pencapaian kinerja organisasi secara keseluruhan. Selain itu,

hasil penilaian kinerja karyawan akan memberikan informasi penting dalam proses pengembangan karyawan.

Penilaian kinerja karyawan akan berlanjut pada tahap penentuan prestasi yang telah dicapai. Prestasi kerja merupakan suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan padanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Untuk mencapai prestasi kerja yang sesuai dengan tujuan perusahaan, maka perlu diberikannya motivasi kerja dan informasi mengenai tujuan organisasi tersebut kepada setiap karyawan agar memiliki tujuan yang sama dalam sebuah perusahaan. Dalam era ini, setiap hotel memiliki sistem yang berbeda-beda demi meningkatkan potensi sumber daya manusia yang ada didalamnya, sehingga semakin hotel memiliki karyawan yang berpotensi maka semakin mudah sebuah perusahaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Hotel Fairmont Sanur Beach Bali merupakan hotel bintang 5 yang terletak di Jl. Kusuma Sari No.8, Sanur Beach, Bali memiliki 110 kamar terdiri dari 95 Suite Rooms dan 25 Villas serta memiliki 4 Restaurant terbaik di Bali yaitu, Layang-layang Restaurant, Nyala Beach Bar and Grill, Pier Eight dan Lobby Lounge. Serta memiliki fasilitas *fitnes centre*, 2 kolam berenang dan Spa.

Hotel ini mempekerjakan 255 orang karyawan yang berguna dalam menjalankan operasional perusahaan dan mencapai tujuan yang diinginkan perusahaan. Jumlah karyawan di Hotel Fairmont Sanur Beach Bali dapat dilihat pada tabel 1.

**Tabel 1. Jumlah karyawan tetap di Hotel Fairmont Sanur Beach Bali
Pada bulan April 2018**

No	Department	Jumlah Karyawan (orang)
1	<i>Housekeeping</i>	42
2	<i>F&B Product</i>	45
3	<i>F&B Service</i>	55
4	<i>Finance</i>	16
5	<i>Front Office</i>	37
6	<i>Recreation</i>	10
7	<i>Sales</i>	10
8	<i>Administration & General</i>	7
9	<i>Human Resources</i>	3
10	<i>Marketing</i>	10
11	<i>Safety & Security</i>	3
12	<i>SPA</i>	17
	Jumlah Karyawan	255

Sumber: Hotel Fairmont Sanur Beach Bali, 2018

Berdasarkan tabel 1 yang menyatakan jumlah karyawan di Hotel Fairmont Sanur Beach Bali sebanyak 255 orang, maka sudah sepatutnya pihak hotel memberikan *reward* kepada seluruh karyawan yang nantinya akan membuat kinerja yang maksimal, hal tersebut nantinya akan berdampak pada pelayanan dan

semangat kerja karyawan. Hotel Fairmont Sanur Beach Bali merupakan salah satu industry pariwisata yang menerapkan penilaian prestasi kerja kepada karyawannya dengan sistem manual. Pemilihan kandidat untuk mengikuti kompetisi *the best employee* ditentukan oleh masing-masing *head of Department* dan *Human Resources Department* dengan beberapa kriteria yang terdapat pada formulir penilaian *the best employee of the year* Hotel Fairmont Sanur Beach Bali. Formulir penilaian *the best employee of the years* di Hotel Fairmont Sanur Beach Bali dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Scoring the best employee of the year – Hotel Fairmont Sanur Beach Bali

Category : Front Of The House / Back Of the House

No	Name	Position	Dept	Scoring				Total score (100%)	remark
				General English	Confident (gesture)	Presentation Content	Interview		

Sumber : HRD Hotel Fairmont Sanur Beach Bali, 2018

Penilaian prestasi kerja di Hotel Fairmont Sanur Beach Bali dilakukan setiap 4 bulan sekali yang disebut *best employee of quarter*, karyawan yang menang terbanyak sebagai *the best employee of quarter* dalam satu tahun akan dinobatkan sebagai *the best employee of the year* dan merupakan *Fairmont idol* di Hotel Fairmont Sanur Beach Bali. Pemenang dari *the best employee of the year* akan diikuti sertakan dalam pemilihan *the best employee* accor Bali dan Lombok. Daftar *the best employee* di Hotel Fairmont Sanur Beach Bali dapat dilihat pada tabel 1.3.

Tabel 3. Pemenang the best employee Hotel Fairmont Sanur Beach Bali Tahun 2012 - 2017

Year	Back Of The House	Department	Front Of The House	Department
2012	I Wayan Sudika	Housekeeping	Made Wirawati	FB Service
2013	Ketut Yasa	FB Product	Dewa Budi Saputra	Front Office
2014	Chandra Cristian	Housekeeping	Ni Nyoman Ayu	Recreation
2015	Eka Soniantari	Finance	Yufita	Front Office
2016	-	-	Putu Tinjaya	Front Office
2017	-	-	Wini Astrini	FB Service

Sumber : HRD Hotel Fairmont Sanur Beach Bali, 2018

Berdasarkan tabel 3 dan melihat akan pentingnya prestasi kerja karyawan, maka sudah sepatutnya penilaian prestasi kerja dilakukan secara berlanjut kepada setiap organisasi, baik organisasi swasta maupun organisasi pemerintah. Maka dari itu penilaian prestasi kerja mutlak diperlukan untuk mendorong karyawan dalam

berprestasi yang pada akhirnya akan memperlancar tugas-tugas dan tujuan perusahaan.

Berdasarkan pemaparan diatas yang menyatakan penilaian prestasi kerja karyawan, maka sistem penentuan *the best employee* di Hotel Fairmont Sanur Beach Bali merupakan salah satu alat penilaian prestasi kerja guna memotivasi karyawan dalam meningkatkan prestasi kerja yang dimilikinya. Pemenang *The Best Employee Of The Month* akan mendapat *reward* sebesar Rp. 500.000 dan piagam penghargaan, dan mereka yang menjadi *The Best Employee Of The Year* mendapatkan *reward* sebesar Rp.3.000.000, piagam penghargaan beserta voucher. Hal itu mendorong timbulnya semangat kerja karyawan dan berdampak pada pelayanan / *service* karyawan yang akan diberikan kepada tamu di Hotel Fairmont Sanur Beach Bali. Sistem penentuan di Hotel Fairmont Sanur Beach Bali menggunakan sistem manual yaitu dengan menggunakan pemilihan kandidat melalui *Head Department* secara *Rolling Section* sehingga hal tersebut dilihat kurang efektif bagi sebagian karyawan yang lain. Oleh karena itu penulis ingin mengetahui bagaimana persepsi karyawan terhadap sistem penentuan *the best employee of the year* yang dilakukan di Hotel Fairmont Sanur Beach Bali

Tujuan Penelitian

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui sistem penentuan *the best employee* di Hotel Fairmont Sanur Beach Bali,
2. Untuk menganalisis persepsi karyawan Hotel Fairmont Sanur Beach Bali terhadap indikator dalam penentuan *the best employee*

METODOLOGI

Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Hotel Fairmont Sanur Beach Bali Jl. Kusuma Sari No.8, Sanur Beach, Kota Denpasar, Bali 80227. Fairmont Sanur Beach Bali diklasifikasikan sebagai hotel berbintang lima dengan fasilitas 94 *suites*, dan 26 villa yang masing-masing di *design* dengan tatanan tradisional Bali. Adapun fasilitas penunjang lainnya seperti *restaurant*, *spa*, *bar*, *kids club*, *fitness center*, dan kolam renang.

Definisi Operasional

a) Sistem penentuan *the best employee of the year*

Sistem penentuan *the best employee of the year* di Hotel Fairmont Sanur Beach Bali merupakan salah satu alat penilaian prestasi kerja guna memotivasi karyawan dalam meningkatkan kinerja. Hal tersebut didorong dengan diberikan *reward* kepada karyawan berprestasi baik dalam bentuk insentif, fasilitas, maupun promosi jabatan. Adapun indikator sistem penentuan adalah sebagai berikut: *Relevance*, *Sensitivity*, *Reliability*, *Acceptability*, *Practicality*

Persepsi terhadap sistem penentuan *the best employee of the year* adalah bagaimana individu dalam organisasi memberi penilaian mengenai indikator-indikator dalam sistem penentuan yang dimiliki perusahaan tersebut.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018:81). Populasi dalam penelitian ini adalah 255 orang karyawan diHotel Fairmont Sanur Beach Bali.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012:81). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menurut Slovin dengan taraf signifikan 5% yang merumuskan sebagai berikut (dalam buku Pantiyasa, 2013) :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel
 N = jumlah populasi
 Ne = jumlah populasi X besar presentase

Dari hasil perhitungan rumus diatas, maka jumlah sampel yang akan digunakan sebanyak 156 responden dengan tingkat kesalahan pengambilan sampel sebesar 5% yaitu:

$$n = \frac{255}{1 + 255(0,05)^2} = 156$$

Sehingga dapat di ambil sampel dari masing-masing department adalah dengan rumus sebagai berikut:

$$nz = \frac{Nz}{N} \times n$$

Keterangan:

nz = jumlah sampel yang diambil dalam setiap departemen
 Nz = jumlah karyawan setiap departemen
 N = jumlah karyawan keseluruhan
 n = jumlah sampel

Tabel 4. Jumlah Sampel dari Setiap Departemen

No	Department	Nz	nz
1	<i>Housekeeping</i>	42	25
2	<i>F&B Product</i>	45	28
3	<i>F&B Service</i>	55	33
4	<i>Finance</i>	16	10
5	<i>Front Office</i>	37	23
6	<i>Recreation</i>	10	6
7	<i>Sales</i>	10	6
8	<i>Administration & General</i>	7	4
9	<i>Human Resources</i>	3	2
10	<i>Marketing</i>	10	6

11	<i>Safety & Security</i>	3	2
12	<i>SPA</i>	17	10
	Jumlah Karyawan	255	156

Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan adalah *probability sampling*, yaitu *random sampling*. Teknik *random sampling* adalah proses pemilihan sampel dimana seluruh anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih. Oleh karena semua anggota populasi mempunyai peluang yang sama sebagai sampel, maka strategi ini sering disebut sebagai prosedur yang terbaik (Sevilla, 1993).

Jenis dan Sumber Data

A. Jenis Data

1. Kualitatif

Menurut (Sugiyono, 2015:7) data kualitatif merupakan data yang berbentuk kata, kalimat, ekspresi wajah, bagan, gambar dan foto. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dari hasil wawancara, gambaran singkat hotel, dan sistem penentuan *the best employee of the year* yang digunakan Hotel Fairmont Sanur Beach Bali.

2. Kuantitatif

Menurut Pantiyasa (2015:43) data kuantitatif adalah seluruh informasi yang dikumpulkan dari lapangan yang dinyatakan dalam bentuk angka. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang sebarakan kepada karyawan. Hal tersebut merupakan persepsi dari setiap karyawan terhadap sistem penentuan *the best employee of the year* Hotel Fairmont Sanur Beach Bali.

B. Sumber Data

a) Data Primer

Menurut Sugiyono (2012) “data primer merupakan data yang secara langsung diperoleh dari objek yang diteliti dan diolah oleh peneliti. Data primer yang diambil dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner karyawan di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences. Sehingga akan didapat hasil persepsi karyawan terhadap sistem penentuan *the best employee of the year* di Hotel Fairmont Sanur Beach Bali.

b) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2012) “data sekunder merupakan data yang tidak memberi informasi secara langsung kepada pengumpul data. Sumber data sekunder dapat berupa hasil pengolahan lebih lanjut dari data primer yang disajikan dalam bentuk lain atau orang lain.” Data sekunder juga data yang mendukung kelengkapan dalam penelitian ini seperti data hotel yang berupa sejarah singkat hotel, data nama pegawai *the best employee of the year*, form penilaian dan data diperoleh dari sumber bacaan baik dari perpustakaan maupun internet.

Teknik Pengumpulan data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah : **Kuesioner**. Menurut Sugiyono (2014:199), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan

atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Penilaian atas jawaban yang akan diberikan oleh responden akan menggunakan skala likert/terstruktur yang mempunyai lima pilihan jawaban, yaitu : sangat baik (SB), baik (B), cukup baik (CB), tidak baik (TB), sangat tidak Baik (STB). Dalam skala likert ini setiap jawaban akan diberi skor sebagai berikut :

Sangat Baik	= 5
Baik	= 4
Cukup Baik	= 3
Tidak Baik	= 2
Sangat Tidak Baik	= 1

Tabel 5. Kisi-kisi dan Instrumen Penelitian

NO	INDIKATOR	TEORI	PERNYATAAN
1	<i>Relevance</i>	<i>Relevance/</i> relevansi adalah keterkaitan, hubungan atau kecocokkan.	<ul style="list-style-type: none"> Kriteria yang digunakan manajemen untuk menilai kinerja karyawan sudah berkaitan dengan pekerjaan / valid. Manajemen menjelaskan secara jelas tentang kinerja yang diharapkan kepada karyawan.
2	<i>Sensitivity</i>	<i>Sensitivity</i> atau kepekaan yaitu bagaimana suatu sumber daya manusia memahami perubahan-perubahan yang terjadi dilingkungannya .	<ul style="list-style-type: none"> Manajemen memiliki kepekaan terhadap karyawan yang membutuhkan <i>trainee</i> SOP/ <i>product knowledge</i>. Program kerja yang dimiliki manajemen untuk melaksanakan <i>employee party</i> setiap tahun.
3	<i>Realibility</i>	<i>Realibility/</i> kemampuan merupakan konsistensi dari serangkaian penilaian. (sumber: id.wikipedia.org , diakses 15 April)	<ul style="list-style-type: none"> Memberikan penilaian pada setiap karyawan dengan jujur, adil, objektif dan mempunyai pengetahuan terhadap apa yang dinilai. Pengawasan yang dilakukan manajemen dalam melihat kuantitas maupun kualitas yang telah dihasilkan karyawan
4	<i>Acceptability</i>	<i>Acceptability/</i> penerimaan merupakan segala sesuatu	<ul style="list-style-type: none"> Indicator dalam sistem penilaian yang digunakan manajemen bisa diterima dan

		yang dilaksanakan adalah hal yang mudah dipahami dan diterima.	dipahami oleh setiap karyawan. <ul style="list-style-type: none"> • Indicator-indikator yang digunakan mampu memotivasi kinerja karyawan.
5	<i>Practicality</i>	<i>Practicality/</i> kepraktisan atau kegunaan yaitu segala hal yang dirancang akan memiliki kegunaan yang mampu meminimalisir permasalahan.	<ul style="list-style-type: none"> • Sistem penilaian yang dilakukan manajemen memberikan <i>benefit</i> untuk karyawan • <i>Reward</i> yang diberikan manajemen mampu untuk mengapresiasi kinerja karyawan.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara lisan oleh peneliti dengan cara mengadakan tanya jawab dengan responden (Pantiyasa, 2013:79). Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan langsung dengan *Human Resources Manager* Hotel Fairmont Sanur Beach Bali.

Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas menurut (Sugiyono, 2009:173) adalah "...Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.." jadi suatu penelitian dikatakan valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan, dan hasilnya dapat dilihat melalui r-hitung, dimana r-tabel dapat diperoleh melalui df (*degree of freedom*) = n-2 (signifikan 5%, n= jumlah sampel). Jika r-tabel < r-hitung maka valid, jika r-tabel > r-hitung maka tidak valid (Pantiyasa 2013:71).

2. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas adalah proses pengukuran terhadap ketepatan (konsisten) dari suatu instrument (Husaini, 2003). Pengujian ini dimaksudkan untuk menjamin instrumen yang digunakan merupakan sebuah instrument handal, konsistensi, dan stabil sehingga bias digunakan berkali-kali dapat menghasilkan data yang. Uji realibilitas dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh. Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka reliabel. Jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,60 maka tidak reliabel (Pantiyasa 2013:77).

3. Analisis Deskriptif Kuantitatif

Analisis ini digunakan untuk menggambarkan data-data hasil penelitian yang meliputi jumlah karyawan, dan hasil kuesioner yang berkaitan dengan sistem penentuan *the best employee of the year* di Hotel Fairmont Sanur Beach Bali. Penelitian ini merupakan penelitian yang bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk mencandarkan

karakteristik individu atau kelompok (Syamsudin & Damiyanti: 2011). Penelitian ini menilai sifat dari kondisi-kondisi yang tampak. Tujuan dalam penelitian ini dibatasi untuk menggambarkan karakteristik sesuatu sebagaimana adanya. Adapun teknikny adalah sebagai berikut:

Menurut Hadi (2004), dalam menentukan *mean* diperoleh dari menjumlahkan seluruh nilai dan membaginya dengan jumlah individu.

Adapaun rumus dari *mean* adalah sebagai berikut:

$$M = \frac{\sum x}{N}$$

Keterangan:

M = *Mean*

$\sum x$ = Jumlah Nilai

N = jumlah Individu

Menurut Mangkuatmodjo (2003:37) dalam Riskawati (2015), dalam menentukan klasifikasi skor menggunakan rumus interval dengan kriterium *Sturges* yaitu:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

Keterangan :

I = Interval

NT = Nilai Tertinggi

NR = Nilai Terendah

K = Jumlah kelas Interval

Dari rumus diatas maka skala interval yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$I = \frac{5 - 1}{5}$$

$$I = 0,8$$

Jadi jarak (skala) setiap kelas interval sebesar 0,8. Dari skala interval tersebut selanjutnya diinterpretasikan kedalam rata-rata jawaban responden dengan kriteria:

Tabel 6. Kriteria Persepsi Karyawan Terhadap Sistem Penentuan *The Best Employee Of The Year* di Hotel Fairmont Sanur Beach Bali

Interval	Keterangan
4,21 – 5,00	Sangat Baik
3,41 – 4,20	Baik
2,61 – 3,40	Cukup Baik
1,81 – 2,60	Tidak Baik
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Baik

Sumber :Cooper dan Emory (1996) dalam Satria Wicaksana (2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum diuraikan hasil penelitian dan pembahasan, berikut adalah karakteristik responden dalam mempersepsikan indikator sistem penentuan *the best employee of the year*:

1. Karakteristik Responden

a) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan usia maka karakteristik responden diklasifikasikan menjadi 3 kelompok seperti yang terlihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia (tahun)	Responden	
	Jumlah (orang)	Persentase (%)
20-30	40	25,6
31-40	70	44,9
> 40	46	29,5
Total	156	100

Berdasarkan Tabel 7 dapat dilihat bahwa usia 31-40 tahun merupakan kelompok umur responden dengan persentase yang tertinggi yaitu 44,9% (70 orang) dan jumlah responden dengan kelompok usia dengan frekuensi terendah adalah 20-30 tahun sebanyak 25,6% (40 orang). Hasil penelitian memberikan indikasi bahwa karyawan Hotel Fairmont Sanur Beach Bali merupakan kelompok umur dewasa.

b) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin maka karakteristik responden diklasifikasikan ke dalam 2 kelompok yaitu laki-laki dan perempuan seperti yang terlihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Responden	
	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Laki-laki	86	55,1
Perempuan	70	44,9
Total	156	100

Berdasarkan Tabel 8 dapat dilihat jenis kelamin laki-laki lebih banyak daripada perempuan yaitu sebesar 55,1% (86 orang), sedangkan perempuan hanya 44,9% (70 orang). Hasil penelitian mengindikasikan bahwa karyawan laki-laki lebih dipertimbangkan oleh perusahaan dalam mengoperasikan hotel.

c) Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikan maka karakteristik responden diklasifikasikan ke dalam 4 kelompok seperti yang terlihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Responden	
	Jumlah (orang)	Persentase (%)
SMA/SMK	40	25,6
Diploma	60	38,5
Sarjana (S1)	50	32,1
Pasca sarjana (S2)	6	3,8
Total	156	100

Berdasarkan Tabel 9 dapat dilihat tingkat pendidikan SMA/SMK sebesar 25,6 % (40 orang), Diploma sebanyak 38,5% (60 orang), Sarjana (S1) sebanyak 32,1% (50 orang). Hasil penelitian mengindikasikan bahwa perusahaan dikelola oleh sumber daya manusia yang berlatarbelakang pendidikan tingkat tinggi.

d) Karakteristik Responden Berdasarkan Status Kepegawaian

Berdasarkan masa kerja maka karakteristik responden diklasifikasikan ke dalam 2 kelompok seperti yang terlihat pada Tabel 10.

Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Kepegawaian

Masa Kerja	Responden	
	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Permanen	55	32,2
Kontrak	101	64,7
Total	156	100

Berdasarkan Tabel 10 dapat dilihat dari status kepegawaian, pegawai permanen diketahui sebesar 32,2% (55 orang), dan pegawai kontrak sebanyak 64,7% (101 orang).

Setelah mengetahui karakteristik responden dalam menilai indikator penentuan *the best employee of the year* peneliti akan menguji kevalidan dan kereliabilitasan kuesioner yang telah dibuat adalah sebagai berikut:

2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui penafsiran responden terhadap setiap butir pernyataan yang terdapat dalam instrumen penelitian. Uji validitas dilakukan kepada responden dengan menggunakan analisis korelasi *productmoment*. Bila nilai korelasi *product moment* tiap instrumen tersebut positif dan besarnya 0,3 ke atas maka konstruk tersebut dapat dikatakan valid. Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji penafsiran responden mengenai butir-butir pernyataan yang terdapat dalam instrumen penelitian yang ditunjukkan dengan konsistensi akan jawaban yang diberikan. Nilai batas yang dipergunakan untuk menilai sebuah tingkat reliabilitas yang dapat diterima

adalah sebesar 0,60.

Berdasarkan hasil yang diolah dalam SPSS diperoleh hasil uji validitas dan realibilitas sebagai berikut:

Tabel 11. Rekapitulasi Uji Validitas

Item	Koefisien Korelasi	Keterangan
X1.1	0,674	Valid
X1.2	0,797	Valid
X2.1	0,704	Valid
X2.2	0,886	Valid
X3.1	0,820	Valid
X3.2	0,730	Valid
X4.1	0,843	Valid
X4.2	0,830	Valid
X5.1	0,861	Valid
X5.2	0,823	Valid

(Sumber: data yang diolah)

Berdasarkan rekapitulasi hasil perhitungan nilai korelasi *product moment* dari tiap-tiap item pernyataan pada Tabel 11 diperoleh hasil yang besarnya di atas 0,3. Hal ini berarti semua butir pernyataan dalam kuisioner tersebut dapat dikatakan valid.

Tabel 12. Rekapitulasi Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Indikator Sistem Penentuan <i>The Best Employee Of The Year</i>	0,950	Reliabel

Berdasarkan rekapitulasi hasil perhitungan nilai *Cronbach's alpha* dari variabel pada Tabel 12 diperoleh hasil yang besarnya di atas 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliable, sehingga dapat dipakai untuk analisis lebih lanjut.

3. Sistem Penentuan *The Best Employee Of The Year*

Pada perusahaan, Salah satu elemen yang sangat penting adalah Sumber Daya Manusia (SDM). Pengelolaan SDM dari suatu perusahaan sangat mempengaruhi aspek-aspek penentu keberhasilan kerja dan pencapaian target dari perusahaan tersebut. Karenanya jika SDM dapat diorganisir dengan baik, maka diharapkan perusahaan dapat menjalankan semua proses usahanya dengan baik. Hotel Fairmont Sanur Beach Balimelakukan penentuan karyawan terbaik untuk memacu semangat karyawan dalam meningkatkan dedikasi dan kinerjanya. Pemilihan karyawan terbaik telah dilakukan secara periodik. Adapun tahapan *the best employee of the year* di Hotel Fairmont Sanur Beach Balisebagai berikut:

1. Setiap department mengirimkan satu kandidat atau perwakilan yang dipilih berdasarkan prestasi yang dicapai setiap bulan.
2. Setiap bulan dilakukan test pada masing-masing kandidat dengan cara presentasi dengan membawa 1 topik (topic yang dipilih bebas).

3. Setiapbulan, dipilih 1 kandidat yang menjadi *best employee of the month* yang juga pemenangnya akan mendapatkan sertifikat sama voucher belanja.
4. Setiap tahun akan diadakan test lagi untuk menjadi *best employee of the month* yang akan dijadikan *best employee of the year*
5. 12 kandidat tersebut akan di tes dengan cara presentasi, *role play* dan cara mengatasi *guest complain*.
6. Setelah mendapat 1 kandidat *best employee of the year* penghargaan yang didapatkan ialah seperti mendapatkan sejumlah uang tunai dan voucher menginap di salah satu property accord an kemudian akan dikirim ke Lombok untuk mengikuti seleksi lagi dengan team accor se-Indonesia.

Berdasarkan hasil penelitian berupa persepsi karyawan tentang pelaksanaan sistem penentuan *the best employee of the year* di Hotel Fairmont Sanur Beach Bali adalah dinilai baik oleh karyawan, hal tersebut diketahui dari nilai rata-rata pada kelima indikator yang digunakan oleh Hotel Fairmont Sanur Beach Bali berada pada rentangan 3,8-4,2.

Hasil penelitian ini bersesuaian dengan penelitian yang dilakukan oleh Sridiawati (2014), Ikemefuna dan Chidi (2012), Femi (2013), hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian kinerja pegawai sudah berjalan dengan baik.

4. Persepsi Karyawan Hotel Fairmont Sanur Beach Bali Terhadap Indikator dalam Sistem Penentuan *The Best Employee Of The Year*

Jawaban responden pada setiap instrumen pernyataan akan dideskripsikan melalui kriteria penilaian yang ditentukan menurut masing-masing nilai yang diperoleh. Kriteria jumlah penilaian dalam hal ini ada lima, yaitu sangat baik (SB) dengan rentang nilai 5, baik (B) dengan rentang nilai 4, cukup baik (CB) dengan rentang nilai 3, kurang baik (KB) dengan rentang nilai 2, dan sangat kurang baik (SKB) dengan rentang nilai 1. Menurut Cooper dan Emory (1996) dalam Satria Wicaksana (2018).

kelas interval diukur dengan menggunakan rumus $\text{kelas interval} = \frac{\text{data terbesar} - \text{data terkecil}}{\text{jumlah kelas}}$. Hasil perhitungan tersebut digunakan untuk menentukan kelas interval, yaitu:

- 1,00 - 1,80 = kategori sangat tidak baik
- 1,81 - 2,60 = kategori tidak baik
- 2,61 - 3,40 = kategori cukup baik
- 3,41 - 4,20 = kategori baik
- 4,21 - 5,00 = kategori sangat baik

1) Persepsi Karyawan Terhadap Sistem Penentuan *The Best Employee Of The Year* Pada Indikator *Relevance*

Penilaian responden mengenai penentuan *the best employee of the year* pada indikator *relevance* dideskripsikan pada Tabel 13.

Tabel 13. Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Penentuan *The Best Employee Of The Year* Pada Indikator *Relevance*

Pernyataan	Jawaban					Total	N	Mean
	STB	TB	CB	B	SB			
Kriteria yang digunakan manajemen untuk menilai kinerja karyawan sudah berkaitan dengan pekerjaan / valid.	0	2	27	119	8	601	156	3,85
Manajemen menjelaskan secara jelas tentang kinerja yang diharapkan kepada karyawan	0	7	38	107	4	576	156	3,69
Rata-rata								3,77

Berdasarkan Tabel 13, terlihat responden yang menjawab tidak baik sebanyak 2 orang, responden yang menyatakan cukup baik sebanyak 27 orang, responden yang menyatakan baik sebanyak 119 orang dan responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 8 orang. Berarti tanggapan responden terhadap indikator kriteria yang digunakan manajemen untuk menilai kinerja karyawan sudah berkaitan dengan pekerjaan / valid adalah baik.

Pada indikator manajemen menjelaskan secara jelas tentang kinerja yang diharapkan kepada karyawan, terlihat responden yang menjawab tidak baik sebanyak 7 orang, responden yang menyatakan cukup baik sebanyak 38 orang, responden yang menyatakan baik sebanyak 107 orang dan responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 4 orang sehingga dapat dikatakan baik, karena nilai rata-rata dari keseluruhan pernyataan sebesar 3,77 yang berada pada kisaran 3,41 - 4,20 yang berarti baik.

2) Persepsi Karyawan Terhadap Sistem Penentuan *The Best Employee Of The Year* Pada Indikator *Sensitivity*

Penilaian responden mengenai penentuan *the best employee of the year* pada indikator *sensitivity* dideskripsikan pada Tabel 14.

Tabel 14. Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Penentuan *The Best Employee Of The Year* Pada Indikator *Sensitivity*

Pernyataan	Jawaban					Total	N	Mean
	STB	TB	CB	B	SB			

Manajemen memiliki kepekaan terhadap karyawan yang membutuhkan <i>trainee SOP/ product knowledge</i> .	0	13	32	106	5	571	156	3,66
Program kerja yang dimiliki manajemen untuk melaksanakan <i>employee party</i> setiap tahun.	0	9	26	116	5	585	156	3,75
Rata-rata								3,71

Berdasarkan Tabel 14, terlihat responden yang menjawab tidak baik sebanyak 13 orang, responden yang menyatakan cukup baik sebanyak 32 orang, responden yang menyatakan baik sebanyak 106 orang dan responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 5 orang. Berarti tanggapan responden terhadap indikator manajemen memiliki kepekaan terhadap karyawan yang membutuhkan *trainee SOP/ product knowledge* adalah baik.

Pada indikator manajemen Program kerja yang dimiliki manajemen untuk melaksanakan *employee party* setiap tahun., terlihat responden yang menjawab tidak baik sebanyak 9 orang, responden yang menyatakan cukup baik sebanyak 26 orang, responden yang menyatakan baik sebanyak 116 orang dan responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 5 orang sehingga dapat dikatakan baik, karena nilai rata-rata dari keseluruhan pernyataan sebesar 3,71 yang berada pada kisaran 3,41 - 4,20 yang berarti baik.

3) Persepsi Karyawan Terhadap Sistem Penentuan *The Best Employee Of The Year* Pada Indikator *Reliability*

Penilaian responden mengenai penentuan *the best employee of the year* pada indikator *reliability* dideskripsikan pada Tabel 15.

Tabel 15. Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Penentuan *The Best Employee Of The Year* Pada Indikator *Reliability*

Pernyataan	Jawaban					Total	N	Mean
	ST B	T B	C B	B	S B			
Memberikan penilaian pada setiap karyawan dengan jujur, adil, objektif dan mempunyai pengetahuan terhadap apa yang dinilai.	0	6	43	103	4	573	156	3,67
Pengawasan yang dilakukan manajemen dalam melihat kuantitas maupun kualitas yang telah dihasilkan karyawan	0	13	38	103	2	562	156	3,60
Rata-rata								3,64

Berdasarkan Tabel 15, terlihat responden yang menjawab tidak baik

sebanyak 6 orang, responden yang menyatakan cukup baik sebanyak 43 orang, responden yang menyatakan baik sebanyak 103 orang dan responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 4 orang. Berarti tanggapan responden terhadap indikator Memberikan penilaian pada setiap karyawan dengan jujur, adil, objektif dan mempunyai pengetahuan terhadap apa yang dinilai adalah baik.

Pada indikator Pengawasan yang dilakukan manajemen dalam melihat kuantitas maupun kualitas yang telah dihasilkan karyawan terlihat responden yang menjawab tidak baik sebanyak 13 orang, responden yang menyatakan cukup baik sebanyak 38 orang, responden yang menyatakan baik sebanyak 103 orang dan responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 2 orang sehingga dapat dikatakan baik, karena nilai rata-rata dari keseluruhan pernyataan sebesar 3,71 yang berada pada kisaran 3,41 - 4,20 yang berarti baik.

4) Persepsi Karyawan Terhadap Sistem Penentuan *The Best Employee Of The Year* Pada Indikator *Acceptability*

Penilaian responden mengenai penentuan *the best employee of the year* pada indikator *acceptability* dideskripsikan pada Tabel 16.

Tabel 16. Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Penentuan *The Best Employee Of The Year* Pada Indikator *Acceptability*

Pernyataan	Jawaban					Total	N	Mean
	STB	TB	CB	B	SB			
Indikator dalam sistem penilaian yang digunakan manajemen bisa diterima dan dipahami oleh setiap karyawan	0	13	29	110	4	573	156	3,67
Indikator-indikator yang digunakan mampu memotivasi kinerja karyawan	0	9	35	110	2	573	156	3,67
Rata-rata								3,67

Berdasarkan Tabel 16, terlihat responden yang menjawab tidak baik sebanyak 13 orang, responden yang menyatakan cukup baik sebanyak 29 orang, responden yang menyatakan baik sebanyak 110 orang dan responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 4 orang. Berarti tanggapan responden terhadap Indikator dalam sistem penilaian yang digunakan manajemen bisa diterima dan dipahami oleh setiap karyawan adalah baik.

Pada indikator yang digunakan mampu memotivasi kinerja karyawan terlihat responden yang menjawab tidak baik sebanyak 9 orang, responden yang menyatakan cukup baik sebanyak 35 orang, responden yang menyatakan baik sebanyak 110 orang dan responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 2 orang sehingga dapat dikatakan baik, karena nilai rata-rata dari keseluruhan pernyataan sebesar 3,71 yang berada pada kisaran 3,41 - 4,20 yang berarti baik.

5) Persepsi Karyawan Terhadap Sistem Penentuan *The Best Employee Of The Year* Pada Indikator *Practically*

Penilaian responden mengenai penentuan *the best employee of the year* pada indikator *practically* dideskripsikan pada Tabel 17.

Tabel 17. Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Penentuan *The Best Employee Of The Year* Pada Indikator *Practically*

Pernyataan	Jawaban					Total	N	Mean
	STB	TB	CB	B	SB			
Sistem penilaian yang dilakukan manajemen memberikan <i>benefit</i> untuk karyawan	0	10	27	118	1	578	156	3,71
<i>Reward</i> yang diberikan manajemen mampu untuk mengapresiasi kinerja karyawan	0	5	30	119	2	586	156	3,76
Rata-rata								3,73

Berdasarkan Tabel 17, terlihat responden yang menjawab tidak baik sebanyak 10 orang, responden yang menyatakan cukup baik sebanyak 27 orang, responden yang menyatakan baik sebanyak 118 orang dan responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 1 orang. Berarti tanggapan responden terhadap Indikator Sistem penilaian yang dilakukan manajemen memberikan *benefit* untuk karyawan adalah baik.

Pada indikator *Reward* yang diberikan manajemen mampu untuk mengapresiasi kinerja karyawan terlihat responden yang menjawab tidak baik sebanyak 5 orang, responden yang menyatakan cukup baik sebanyak 30 orang, responden yang menyatakan baik sebanyak 119 orang dan responden yang menyatakan sangat baik sebanyak 2 orang sehingga dapat dikatakan baik, karena nilai rata-rata dari keseluruhan pernyataan sebesar 3,71 yang berada pada kisaran 3,41 - 4,20 yang berarti baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelaksanaan Sistem Penentuan *the best employee of the year* di Hotel Fairmont Sanur Beach Bali dinilai baik oleh karyawan, hal tersebut diketahui dari nilai rata-rata pada kelima indikator yaitu *Relevance*, *Sensitivity*, *Reliability*, *Acceptability*, dan *Practically* yang digunakan oleh Hotel Fairmont Sanur Beach Bali berada pada rentangan 3,8-4,2.
2. Persepsi karyawan terhadap sistem penentuan *the best employee of the year* di Hotel Fairmont Sanur Beach Bali dinilai baik oleh karyawan. Berdasarkan nilai rata-rata pada kelima indikator *Relevance*, *Sensitivity*, *Reliability*, *Acceptability*, dan *Practically* tersebut berada pada rentangan 3,8-4,2.

DAFTAR PUSTAKA

- Anahuraki.2012.*Performance Manajemen Apprraisal*. (diakses 15 July 2019)
<http://anahuraki.lecture.ub.ac.id/files/2012/04/9.performance-manajemen-appraisal.pdf>)
- Anonim.2012. *Pengertian Sistem Menurut para Ahli*.(diakses 5 Februari 2019).<http://www.sarjanaku.com/2012/11/pengertian-sistem-menurut-para-ahli.htm>
- Anonim. 2016. *Pengertian Dan Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia*. (diakses 5 Februari 2019)
<https://www.kajianpustaka.com/2016/02/pengertian-dan-fungsi-manajemen-sumber-daya-manusia.html>
- Femi. 2013. *Perception of Performance Appraisal and Workers Performance in Wema Bank Headquarter, Lagos*. Nigeria: Global Jurnal of arts, humanities and social sciences. (diakses 5 Februari 2019).
- Ikemefuna, dan Chidi. 2012. *Workers Perception of Performance Appraisal in Selected Public and Privat Organization in Logos Metropolitan, Nigeria*. Nigeria: Internasional Jurnal of Human Resources studies.
- Marwansyah. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Kedua)*. Bandung: Alfabeta. (diakses tanggal 10 februari 2019).<http://www.academia.edu>
- Pantiyasa, I Wayan. 2013. *Metodologi Penelitian*. Andi Press Yogyakarta
- Sanapiah Faisal. 2008. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sridiawati, 2014.*Persepsi Pegawai Terhadap Penilaian Kerja Pegawai Oleh Pimpinan Biro Umum di Kantor Gubernur Provinsi Sumatera Barat*.Padang: Universitas Negeri Padang Program Administrasi Pendidikan FIP.
- Subadri, I Gede Nyoman. 2018. *Kunjungan Wisatawan Provinsi Bali tahun 2018*. Bali: (diakses 5 Februari 2019) <https://bali.bps.go.id/>
- Torang, Syansir. 2013. *Organisasi Dan Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Yunarsih, dan Suwatno. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabet