

PERENCANAAN PENILAIAN KINERJA KARYAWAN DENGAN METODE *360 DEGREE FEEDBACK* DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN HOTEL AMARTHAHILLS

Fitriya Gemala Dewi^{1*}, Ampar Jaya Suwondo², Krisnadhi Hariyanto³

^{1,2,3}Fakultas Teknik Industri Universitas Wijaya Putra

Email : fitriyagemala@uwp.ac.id*

Abstract

Hotel Amarthahills is experiencing a decline in customers every month due to numerous complaints from guests who stayed and lack of satisfaction with its facilities and services, especially housekeeping services. Hotel Amarthahills continues to use old management methods to assess employee performance, based on surveys and interviews. The aim of this study was to gather respondents from two subgroups, each consisting of household staff, security, catering, engineers, and receptionists. Department supervisors, managers, and human resources managers are responsible for additional responsibilities. Performance is influenced by five components: real evidence, confidence, assurance, acceptance, and empathy. The results show that surveys of general managers in the Amarthahills Hotel Management Department have a total response rate that affects the colleagues themselves. Positive differential values will bring the highest outcomes in the exchange of knowledge with the subordinate, exchanging knowledge about food and beverages with a perfect response rate. The policy proposal is given to employees who have a poor rating and gives the employee a recommendation to be placed in a lower position than before (rating out of 10 with a score of 13.39 for employee 9).

Keywords : *360 Degree Feedback, Performance Evaluation, Performance Assessment.*

Abstrak

Hotel Amarthahills mengalami penurunan pelanggan setiap bulan karena banyaknya keluhan dari tamu yang menginap dan kurang puas dengan fasilitas dan pelayanannya, terutama layanan housekeeping. Hotel Amarthahills terus menggunakan metode lama manajemen untuk menilai kinerja karyawan, berdasarkan hasil survei dan wawancara. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan responden dari dua subkelompok, masing-masing terdiri dari staf rumah tangga, keamanan, catering, teknik, dan resepsionis. penyalah departemen, manajer, dan manajer sumber daya manusia bertanggung jawab atas tanggung jawab tambahan. Kinerja dipengaruhi oleh lima komponen : bukti nyata, kepercayaan diri, jaminan, penerimaan, dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa survei terhadap manajer umum di Departemen Manajemen Hotel Amarthahills memiliki tingkat respons total yang mempengaruhi rekan kerja itu sendiri. Nilai selisih positif akan membawa hasil tertinggi dalam pertukaran pengetahuan dengan bawahan, pertukaran pengetahuan tentang makanan dan minuman dengan tingkat respon yang sempurna. Usulan kebijakan diberikan pada karyawan yang memiliki nilai buruk dan memberikan rekomendasi karyawan untuk ditempatkan ke jabatan yang lebih rendah dari sebelumnya (grade 10 dengan nilai 13,39 pada karyawan nomor 9).

Kata Kunci : *360 Degree Feedback, Evaluasi Kinerja, Penilaian Kinerja.*

Pendahuluan

Dibangun di atas lahan sebesar 10 ha, Hotel Amarthahills adalah hotel bintang 4 yang beroperasi sejak februari 2016. Hotel memiliki 154 kamar dan memiliki restoran, lounge, kolam renang, ruang pertemuan, playground, dan chapel. Banyak orang menggunakan fasilitas ini untuk pelatihan dari berbagai instansi, outbound, dan acara pernikahan. Jumlah pengunjung dan pendapatan bulanan turun pada awal 2022. Data pengunjung perusahaan sebelumnya menunjukkan rata-rata lebih dari 2.000 pengunjung per bulan, tetapi pada bulan Juni 2022 hanya ada 1.122 pengunjung. Ketidakpuasan pelanggan dengan fasilitas dan pelayanan hotel menyebabkan penurunan ini. Setelah diamati, masalah ini muncul karena staf *housekeeping* hotel tidak senang dengan layanan yang mereka berikan. Standar saat ini, manajer hanya meminta karyawan yang rajin dan mengikuti perintah manajer (Al Hakim et al., 2021). Karena tidak ada aturan atau indikator untuk menilai kinerja, karyawan yang layak mundur. Oleh karena itu, penelitian yang dirancang untuk menentukan kinerja dan tujuan penelitian diperlukan untuk meningkatkan pemahaman karyawan tentang standar layanan dan fasilitas hotel. Hotel Amarthahills, yang didirikan pada tahun 2016, adalah hotel bintang 4 yang bersaing dengan hotel-hotel besar lainnya di Jalan Abdul Gani atas Batu. Untuk tetap beroperasi, industri perhotelan membutuhkan metode manajemen dan pemasaran yang efektif (Azizah et al., 2021). Bagian internal perusahaan dan struktur organisasi juga sangat penting untuk manajemen hotel. Efisiensi, khususnya produktivitas karyawan, terkait dengan situasi ini, terutama di sistem manajemen pusat. Manajer menengah berfungsi sebagai perantara antara tingkat manajemen bawah dan atas.

Kinerja karyawan Hotel Amarthahills menunjukkan bahwa karyawan tidak memiliki semangat untuk melakukan tugas dan tanggung jawab mereka, yang membuat mereka tidak fokus pada pekerjaan mereka. Hal ini pasti akan berdampak negatif pada kinerja karyawan jika terus terjadi. Menurut observasi yang dilakukan di Hotel Amarthahills, kinerja pegawai saat ini belum menunjukkan kinerja terbaik dan belum mencapai standar ideal, terutama dalam hal kualitas kerja dan kolaborasi. Kualitas kerja yang masih dianggap rendah disebabkan oleh pegawai yang tidak memperhatikan ketelitian dalam proses pelaksanaan pekerjaan yang dipercayakan. Akibatnya, hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan (Siregar, 2018). Hubungan pekerja satu sama lain kurang baik saat bekerja sama, sehingga sering terjadi gesekan saat melakukan tugas. Survei menunjukkan bahwa karyawan Hotel Amarthahills menurunkan kinerja. Ini disebabkan oleh kurangnya motivasi karyawan dan lingkungan kerja yang tidak mendukung. Organisasi akan mengalami kerugian jika situasi seperti ini tidak dipantau secara teratur.

Sebagai bagian penting dari proses kerja yang unik di Hotel Amarthahills, manajer di tingkat manajemen menengah bertanggung jawab untuk memantau laporan yang tepat. Proses penetapan hasil kerja karyawan melakukan analisis kinerja selain mengevaluasi seluruh karyawan. Berdasarkan temuan yang dilakukan, evaluasi kinerja petugas di Hotel Amarthahills masih dilakukan dengan metode lama, yaitu metode analisis yang paling canggih. Ini tidak efektif dan tidak memberikan umpan balik untuk proyek yang sedang dievaluasi. Oleh karena itu, sistem tambahan diperlukan untuk memberikan evaluasi kinerja karyawan. Sistem ini harus memungkinkan proses evaluasi yang efisien dan mengkomunikasikan hasil dari evaluasi kinerja karyawan (Hariyanto & Satoto, 2016). Pada akhirnya, evaluasi ini akan berfungsi sebagai upaya untuk membangun sistem manajemen perusahaan. Banyak penelitian tentang kinerja organisasi atau perusahaan. Salah satu contoh penelitian terdahulu yang dapat mendukung *metode feedback 360 degree* untuk menilai kinerja karyawan.

Menurut Hasan, Widiyanto, dan Pujiarto, seperti yang ditunjukkan oleh Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Penjurusan Menggunakan Metode 360 Derajat Di Sma Muhammadiyah Muntilan, karyawan yang tidak efektif dapat menyebabkan masalah bagi perusahaan. Ini dapat menyebabkan produktivitas yang lebih rendah, profitabilitas yang lebih rendah, dan penurunan

organisasi. Menurut Siregar, M. J., Dalam studinya, Departemen Warehouse menggunakan *Metode 360 Degree* untuk membangun Model Penilaian Kinerja Karyawan. Hasilnya menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara kinerja karyawan dan kinerja organisasi. Menurut penelitian ini, suatu organisasi atau perusahaan harus dapat mempertahankan hubungan yang baik dengan karyawannya dan melakukan apa yang diperlukan untuk memperbaiki hubungan tersebut untuk mengurangi jumlah hubungan yang buruk yang terjadi (Nugroho et al., 2017).

Menurut Sofalina, F.D.J., dan Mansur, A., sistem informasi penilaian kinerja sales lapangan dengan *Metode Simple Additive Weighting (SAW) dan 360°* menyimpulkan dan menambahkan bahwa organisasi harus memberikan pelatihan yang tepat kepada karyawan mereka agar mereka dapat mencapai tujuan organisasi mereka dan menjadi lebih produktif. Hasil dari semua penelitian lain tentang kinerja organisasi dengan metode penilaian kinerja 360° menunjukkan bahwa organisasi harus memberikan pelatihan yang tepat kepada karyawan mereka dan memotivasi mereka untuk menjadi lebih produktif (Lubis et al., 2016). Berdasarkan masalah yang terjadi di Hotel Amarthahills, ditemukan bahwa masalah yang muncul di antara karyawan disebabkan oleh rendahnya kinerja karyawan. Mangkunegara menyatakan bahwa kinerja bersal dari kata "kinerja kerja" atau "kinerja sebenarnya", yang berarti hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja, dalam arti sederhana, adalah hasil dari pekerjaan organisasi yang dilakukan oleh karyawan. Selanjutnya, seperti yang dinyatakan oleh Armstrong dan Baron, kinerja adalah prestasi kerja yang dihasilkan dari pelaksanaan rencana kerja yang dibuat oleh pimpinan dan karyawan yang bekerja di organisasi, baik pemerintah maupun perusahaan, untuk mencapai tujuan yang ditetapkan (Sofalina & Mansur, 2022).

Menurut Abdullah, evaluasi kinerja mengacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur, menilai, dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku, dan hasil, termasuk tingkat ketidakhadiran. Menggisingon dalam buku AAA Anwar Prabu Mangkunegara, evaluasi kinerja (juga dikenal sebagai penilaian prestasi karyawan) adalah prosedur yang digunakan oleh pimpinan untuk mengevaluasi apakah seorang karyawan melakukan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawab dan tanggung jawabnya. Evaluasi kinerja adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk menentukan kinerja organisasi dan hasil pekerjaan karyawan (Hariyanto & Rijanto, 2018). Selain itu, juga untuk menentukan kebutuhan pelatihan kerja yang tepat, memberikan tanggung jawab yang tepat kepada karyawan sehingga mereka dapat melakukan pekerjaan yang lebih baik di masa mendatang, dan sebagai dasar untuk menetapkan kebijakan tentang promosi dan kompensasi.

Secara lebih khusus, evaluasi kinerja memiliki dua tujuan yaitu mencatat dan mengakui hasil kerja karyawan sehingga mereka termotivasi untuk berprestasi lebih baik atau setidaknya berprestasi sama dengan sebelumnya, mendefinisikan atau merumuskan kembali tujuan masa depan untuk mendorong karyawan untuk mencapai potensi terbaik mereka (Nur Aziz & Dewanto, 2022). Pengertian Metode Penilaian 360 Derajat merupakan penilaian kinerja seorang karyawan tidak hanya dikumpulkan dari atasan langsung atau atasan kedua di atasnya, tetapi juga diminta dari rekan sekerja satu tingkat dan bawahan langsung yang bersangkutan. Di sisi lain, metode 360 derajat adalah proses penilaian kinerja dengan sumber penilaian berdasarkan perilaku seseorang atas dirinya sendiri, serta perilakunya terhadap atasan, rekan kerja, bawahan, klien, dan anggota tim proyek lainnya. *Team work* atau kerja sama kelompok adalah karyawan yang bersangkutan memiliki dorongan dan kemampuan untuk bekerja sama dengan orang lain dan bekerja sama dalam kelompok untuk menyelesaikan tugas. Tanggung jawab dan hasil kerja adalah karyawan dapat bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan sesuai

Metode Penelitian

Langkah-langkah yang akan diambil dalam penelitian disebut sebagai metode penelitian. Metodologi penelitian ini akan membantu menyelesaikan penelitian secara terstruktur dan terarah. Pertama, penelitian melakukan studi pendahuluan untuk menentukan jenis penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan penelitian kepustakaan dan membandingkan penelitian sebelumnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan tema evaluasi kinerja karyawan dengan metode 360 derajat di Hotel Amarthahills.

1. Studi literatur juga mencakup studi teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan relevansi evaluasi kinerja karyawan. Langkah-langkah yang akan diambil dalam penelitian disebut sebagai metode penelitian. Metodologi penelitian ini akan membantu menyelesaikan penelitian secara terstruktur dan terarah. Pertama, penelitian melakukan studi pendahuluan untuk menentukan jenis penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan penelitian kepustakaan dan membandingkan penelitian sebelumnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan tema evaluasi kinerja karyawan dengan metode 360 derajat di Hotel Amarthahills. Studi literatur juga mencakup studi teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan relevansi evaluasi kinerja karyawan.
2. Identifikasi masalah: Ini adalah proses mengidentifikasi masalah yang ada dalam perusahaan. Studi pendahuluan menunjukkan penurunan kinerja Hotel Amarthahills bulan Juni 2022.
3. Perumusan masalah: Bagaimana hasil evaluasi kinerja karyawan Hotel Amarthahills menggunakan metode 360 derajat setelah menentukan masalah yang akan diteliti.
4. Tujuan penelitian adalah untuk melakukan penilaian terhadap karyawan dalam hal keputusan tentang promosi, demosi, mutasi, bonus, pelatihan, dan instruksi, serta untuk mengetahui evaluasi penilaian kinerja yang berkaitan dengan kinerja karyawan dan tanggung jawab perusahaan.
5. Pengumpulan data: Dokumentasi adalah catatan pribadi atau keterangan tulisan yang dibuat seseorang dan dokumen resmi antara laporan pribadi dan dokumen resmi, wawancara adalah mengajukan pertanyaan langsung kepada responden, dan kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan menyerahkan atau mengirimkan daftar pertanyaan untuk diisi sendiri oleh responden. Data sekunder dikumpulkan dari perusahaan langsung dan digunakan sebagai pendukung data primer.
6. Pengolahan data : Menentukan penilai dan bobot jenis penilai dibedakan atas 3 penilai, yaitu pimpinan, rekan kerja, dan bawahan. Menentukan kriteria dan bobotnya Ada 3 kriteria atau aspek penilaian yang meliputi team work atau kerjasama kelompok, tanggung jawab dan hasil kerja, kreativitas.
7. Analisa data : Hasil evaluasi akan ditentukan oleh proses penilaian kinerja karyawan sebelumnya.
8. Kesimpulan dan saran : Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode 360 derajat dapat digunakan untuk menilai kinerja karyawan Hotel Amarthahills. Selain itu, metode ini dapat membantu perusahaan mendapatkan rekomendasi hasil penilaian yang lebih objektif.

Adapun penjelasan tahapan penelitian dengan menggunakan metode *360 degree feedback* adalah sebagai berikut :

1. Langkah pertama : menentukan penilai dan bobot.
Jenis dan bobot penilai dibedakan atas 3 penilai yaitu pimpinan, rekan kerja dan bawahan. Setiap jenis penilai memiliki bobot yang berbeda dan untuk setiap penilai dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1
Bobot Penilaian

No.	Jenis Penilai	Bobot Penilaian		
		Tiga Penilai Bobot	Dua Penilai bobot	Satu Penilai Bobot
1.	Pimpinan			
2.	Rekan			
3.	Bawahan			

2. Langkah kedua : menentukan kriteria dan bobotnya.

Ada 3 kriteria atau aspek penilaian yang meliputi *team work* atau kerja sama kelompok, tanggung jawab dan hasil kerja, kreativitas dan dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Kriteria dan Bobot Penilaian

No.	Nama Kriteria	Bobot Penilai		
		Pimpinan	Rekan	Bawahan
1.	Team work			
2.	Tanggung jawab dan hasil kerja			
3.	Kreativitas			

3. Langkah 3 : menentukan sub kriteria dari setiap penilai.

Bobot kriteria untuk atasn, rekan kerja dan bawahan terdapat pada tabel 3, 4 dan 5.

Tabel 3. Kriteria dan Bobot Penilaian Oleh Atasan

No.	Kriteria	Sub Kriteria		Bobot
1.	Team work	Komunikasi dengan atasan		
		Komunikasi dengan karyawan antar tim		
		Kerja sama tim		
		Kemampuan beradaptasi dengan lingkungan kerja		
2.	Tanggung jawab dan hasil kerja	Kualitas kerja		
		Kemampuan menyelesaikan tugas sesuai target dan tepat waktu		
		Pekerjaan sesuai SOP		
3.	Kreativitas	Kreatif dan inovatif		
		Kemampuan membuat keputusan		
		Pengetahuan dan wawasan		

Tabel 4. Kriteria dan Bobot Penilaian Oleh Rekan Kerja

No.	Kriteria	Sub Kriteria		Bobot
1.	Team work	Komunikasi dengan atasan		
		Komunikasi dengan karyawan antar tim		
		Kerja sama tim		
		Kemampuan beradaptasi dengan lingkungan kerja		
2.	Tanggung jawab dan hasil kerja	Kualitas kerja		
		Kemampuan menyelesaikan tugas sesuai target dan tepat waktu		
		Pekerjaan sesuai SOP		
3.	Kreativitas	Kreatif dan inovatif		
		Kemampuan membuat keputusan		
		Pengetahuan dan wawasan		

Tabel 5. Kriteria dan Bobot Penilaian Oleh Bawahan

No.	Kriteria	Sub Kriteria		Bobot
1.	Team work	Komunikasi dengan atasan		
		Komunikasi dengan karyawan antar tim		
		Kerja sama tim		

		Kemampuan beradaptasi dengan lingkungan kerja
		Kualitas kerja
2.	Tanggung jawab dan hasil kerja	Kemampuan menyelesaikan tugas sesuai target dan tepat waktu
		Pekerjaan sesuai SOP
3.	Kreativitas	Kreatif dan inovatif
		Kemampuan membuat keputusan
		Pengetahuan dan wawasan

4. Langkah 4 : Perhitungan Penilaian

Proses perhitungan penilaian :

$$\text{Nilai kriteria}_i = \sum_{j=0}^m \{ \sum_{k=1}^n (\text{nilai sub kriteria}_{ik} + \text{bobot}_{ik}) \} \text{ bobot penilai}_{ij} \quad (1)$$

Dimana :

Nilai kriteria_i = total nilai dari sub kriteria ke-i

Nilai sub kriteria_{ik} = nilai sub kriteria ke-i pada bobot ke-k

Bobot_{ik} = tingkat kepentingan (bobot) kriteria ke-k

i = 1, 2, 3, ..., n ; n = jumlah kriteria

j = 1, 2, 3, ..., m ; m = jumlah bobot penilai

k = 1, 2, 3, ..., m ; m = jumlah bobot

Untuk hasil akhir penilaian :

$$\text{Nilai akhir penilaian} = \frac{\sum_{i=0}^n \text{nilai kriteria } ij}{\Sigma \text{ penilai}} \quad (2)$$

Keterangan :

Nilai akhir penilaian = total nilai dari kriteria ke-i

Nilai kriteria_i = nilai dari kriteria ke-i

i = 1, 2, 3, ..., n ; n = jumlah kriteria

Hasil dan Pembahasan

Dalam pengolahan data ini, analisis dilakukan menggunakan metode 360 derajat, yang berarti penilaian karyawan dikumpulkan dari atasan langsung dan atasan kedua di atasnya serta dari rekan satu tingkat dan bawahan langsung. Tujuan dari penelitian ini, yang dilakukan menggunakan pendekatan 360 derajat, adalah untuk mengumpulkan data untuk evaluasi penilaian kinerja yang berkaitan dengan kinerja karyawan dan pertanggung jawaban karyawan terhadap organisasi. Penelitian juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi kepada organisasi tentang hal-hal seperti promosi, demosi, mutasi, bonus, pelatihan, dan bimbingan.

1. Analisa menentukan klasifikasi penilai.

Salah satu langkah dalam metode 360 derajat adalah menentukan penilai dan jenis penilai ini. Metode ini membedakan penilai menjadi 3 penilai, yaitu dari atasan, rekan, dan bawahan; kategori penilai juga dibedakan menjadi 3 penilai, yaitu dari atasan, rekan, dan bawahan; dan satu penilai, yaitu dari atasan. Dalam penilaian ini, hanya menggunakan kategori penilai dari 3 penilai, yaitu dari atasan-rekan-bawahan dan bawahan.

2. Analisa Memilih Kriteria dan Berat

Team work atau kerjasama kelompok, tanggung jawab dan hasil kerja, dan kreativitas adalah tiga standar evaluasi. Setiap penilai memiliki kriteria dan beban yang berbeda. Karena atasan bertanggung jawab atas perusahaan, evaluasi manajer memiliki tiga kriteria penilaian. Kriteria tersebut adalah *team work* dengan tanggung jawab, hasil kerja dan kreativitas. Dari sudut pandang rekan, hanya ada dua kriteria yang dinilai, yaitu *team work* dan kreativitas. Dari sudut pandang

bawahan, hanya kriteria kreativitas yang dinilai, sedangkan *team work* dan tanggung jawab dan hasil kerja tidak dinilai.

3. Mengidentifikasi subkriteria dan nilai setiap penilaian

Setelah kriteria dan nilainya ditetapkan, langkah berikutnya adalah menentukan subkriteria dan nilai masing-masing kriteria untuk setiap penilai.

a. Penilaian Kepala

Terdapat tiga kriteria yang dinilai oleh atasan: *team work*, tanggung jawab dan hasil kerja, dan kreativitas. Subkriteria untuk tanggung jawab dan hasil kerja adalah kualitas kerja, kerjasama tim dan kemampuan beradaptasi dengan lingkungan kerja. Subkriteria untuk tanggung jawab dan hasil kerja adalah kualitas kerja, dan kemampuan menyelesaikan tugas sesuai target dan tepat waktu.

b. Penilaian Tim

Terdapat dua kriteria untuk menilai rekan kerja: *team work* dan kreativitas. Subkriteria *team work* adalah komunikasi dengan atasan, komunikasi antar karyawan, kerjasama tim, dan kemampuan beradaptasi dengan lingkungan kerja. Subkriteria kreativitas adalah inovatif dan kreatif, kemampuan membuat keputusan dan pengetahuan dan wawasan.

Tabel 6. Kriteria dan Bobot Penilai Atasan

No.	Pernyataan	Bobot	Nilai Karyawan Ke -										
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
A Team Work													
1	Komunikasi dengan atasan	7%	3	2	4	3	3	4	2	4	4	4	4
2	Komunikasi dengan karyawan antar tim	5%	3	2	4	3	3	4	2	4	4	4	4
3	Kerjasama tim	7%	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5
4	Kemampuan adaptasi dengan lingkungan kerja	6%	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
B Tanggung Jawab dan Hasil Kerja													
1	Kualitas kerja	9%	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3
2	Kemampuan menyelesaikan tugas sesuai target dan tepat waktu	10%	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3
3	Pekerjaan sesuai SOP	12%	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4
C Kreativitas													
1	Kreatif dan inovatif	12%	3	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4
2	Kemampuan membuat keputusan	15%	3	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4
3	Pengetahuan dan wawasan	17%	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4

Tabel 7. Rekapitulasi Penilaian Atasan

No.	Pernyataan	Bobot	Nilai Karyawan Ke -										
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
A Team Work													
1	Komunikasi dengan atasan	7%	0,21	0,14	0,28	0,21	0,21	0,28	0,14	0,28	0,28	0,28	0,28
2	Komunikasi dengan karyawan antar tim	5%	0,15	0,1	0,2	0,15	0,15	0,2	0,1	0,2	0,2	0,2	0,2
3	Kerjasama tim	7%	0,28	0,35	0,28	0,35	0,35	0,28	0,35	0,28	0,28	0,28	0,35
4	Kemampuan adaptasi dengan lingkungan kerja	6%	0,24	0,24	0,3	0,3	0,3	0,24	0,24	0,3	0,3	0,3	0,24

B	Tanggung Jawab dan Hasil Kerja											
1	Kualitas kerja	9%	0,36	0,36	0,36	0,27	0,36	0,36	0,36	0,27	0,27	0,27
2	Kemampuan menyelesaikan tugas sesuai target dan tepat waktu	10%	0,4	0,4	0,4	0,3	0,4	0,4	0,4	0,3	0,3	0,3
3	Pekerjaan sesuai SOP	12%	0,48	0,48	0,48	0,6	0,48	0,48	0,6	0,6	0,48	0,48
C	Kreativitas											
1	Kreatif dan inovatif	12%	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36	0,48	0,36	0,48	0,24	0,48
2	Kemampuan membuat keputusan	15%	0,45	0,6	0,45	0,45	0,45	0,6	0,45	0,6	0,3	0,6
3	Pengetahuan dan wawasan	17%	0,85	0,68	0,85	0,68	0,85	0,68	0,85	0,68	0,85	0,68

Tabel 8. Kriteria dan Bobot Penilai Rekan Kerja

No.	Pernyataan	Bobot	Nilai Karyawan Ke -									
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
A	Team Work											
1	Komunikasi dengan atasan	20%	2	3	1	2	2	2	3	1	2	2
2	Komunikasi dengan karyawan antar tim	15%	2	2	1	3	2	4	2	1	2	2
3	Kerjasama tim	15%	3	1	2	2	2	2	1	2	1	1
4	Kemampuan adaptasi dengan lingkungan kerja	10%	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2
B	Kreativitas											
1	Kreatif dan inovatif	15%	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1
2	Kemampuan membuat keputusan	10%	2	1	2	2	3	2	2	4	2	1
3	Pengetahuan dan wawasan	15%	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2

Tabel 9. Rekapitulasi Penilaian Rekan Kerja

No.	Pernyataan	Bobot	Nilai Karyawan Ke -									
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
A	Team Work											
1	Komunikasi dengan atasan	20%	0,4	0,6	0,2	0,4	0,4	0,4	0,6	0,2	0,4	0,4
2	Komunikasi dengan karyawan antar tim	15%	0,3	0,3	0,15	0,45	0,3	0,6	0,3	0,15	0,3	0,3
3	Kerjasama tim	15%	0,45	0,15	0,3	0,3	0,3	0,3	0,15	0,3	0,15	0,15
4	Kemampuan adaptasi dengan lingkungan kerja	10%	0,2	0,2	0,2	0,4	0,4	0,4	0,2	0,2	0,2	0,2
C	Kreativitas											
1	Kreatif dan inovatif	15%	0,3	0,3	0,45	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,15
2	Kemampuan membuat keputusan	10%	0,2	0,1	0,2	0,2	0,3	0,2	0,2	0,4	0,2	0,1
3	Pengetahuan dan wawasan	15%	0,3	0,3	0,15	0,15	0,3	0,15	0,3	0,3	0,45	0,3

Tabel 10. Kriteria dan Bobot Penilai Bawahan

No.	Pernyataan	Bobot	Nilai Karyawan Ke -									
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

C	Kreativitas											
1	Kreatif dan inovatif	35%	2	3	2	5	4	2	2	3	2	3
2	Kemampuan membuat keputusan	40%	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5
3	Pengetahuan dan wawasan	25%	4	4	4	5	3	4	5	5	4	5

Tabel 11. Rekapitulasi Penilaian Bawahan

No.	Pernyataan	Bobot	Nilai Karyawan Ke -									
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
A Team Work												
1	Komunikasi dengan atasan	0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Komunikasi dengan karyawan antar tim	0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Kerjasama tim	0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Kemampuan adaptasi dengan lingkungan kerja	0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B Tanggung Jawab dan Hasil Kerja												
1	Kualitas kerja	0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Kemampuan menyelesaikan tugas sesuai target dan tepat waktu	0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Pekerjaan sesuai SOP	0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
C Kreativitas												
1	Kreatif dan inovatif	35%	0,7	1,05	0,7	1,75	1,4	0,352	0,7	1,05	0,7	1,25
2	Kemampuan membuat keputusan	40%	1,6	1,6	1,2	1,6	1,4	0,7	0,7	1,05	0,7	1,05
3	Pengetahuan dan wawasan	25%	1	1	1	1,25	1,6	1,6	1,6	1,6	1,2	2

Hasil evaluasi akan ditentukan oleh analisis prosedur penilaian kinerja karyawan yang telah dilakukan sebelumnya. Hasil rekapitulasi penilaian menunjukkan bahwa tidak ada karyawan yang menerima nilai sangat baik, buruk, atau sangat buruk ; sebaliknya, hanya karyawan yang menerima nilai baik dan sedang. Berdasarkan nilai ini, karyawan yang menerima opsi untuk bonus dan pelatihan, sedangkan karyawan dengan nilai sedang menerima opsi untuk instruksi dan pelatihan.

Tabel 12. Hasil Akhir Penilaian

No.	Pernyataan	Bobot	Nilai Karyawan Ke -									
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
A Team Work												
1	Komunikasi dengan atasan	2,31	8,73	8,57	9,15	8,48	9,03	9,24	8,89	9,22	8,09	8,96
2	Komunikasi dengan karyawan antar tim	1,65	6,24	6,12	6,53	6,06	6,45	6,60	6,35	6,58	5,78	6,40
3	Kerjasama tim	3,15	11,91	11,69	12,47	11,56	12,32	12,60	12,13	12,57	11,03	12,22
4	Kemampuan adaptasi dengan lingkungan kerja	2,70	10,21	10,02	10,69	9,91	10,56	10,80	10,40	10,77	9,45	10,48
B Tanggung Jawab dan Hasil Kerja												

1	Kualitas kerja	3,24	13,61	13,36	14,26	13,21	14,08	14,40	13,86	14,36	12,60	13,97
2	Kemampuan menyelesaikan tugas sesuai target dan tepat waktu	3,60	19,50	19,14	20,43	18,94	20,18	20,64	19,87	20,59	18,06	20,02
3	Pekerjaan sesuai SOP	5,16	14,52	14,25	15,21	14,09	15,01	15,36	14,78	15,32	13,44	14,90
C Kreativitas												
1	Kreatif dan inovatif	3,84	28,92	28,38	30,29	28,08	29,91	30,60	29,45	30,52	26,78	29,68
2	Kemampuan membuat keputusan	4,95	144,59	141,91	151,47	140,38	149,56	153,00	147,26	152,62	133,88	148,41
3	Pengetahuan dan wawasan	7,65	14,46	14,19	15,15	14,04	14,96	15,30	14,73	15,26	13,39	14,84
			Grade 7	Grade 8	Grade 3	Grade 9	Grade 4	Grade1	Grade 5	Grade 2	Grade 10	Grade 6

Nilai evaluasi adalah nilai akhir yang diterima oleh karyawan, yang terdiri pengkategorian dari nilai evaluasi yang telah diberikan berdasarkan *grade* 1-10. Apabila perusahaan menaikkan posisi di divisi masing-masing, karyawan berhak mendapatkan rekomendasi promosi pada karyawan nomor 6 dengan nilai 15,30 (*grade* 1). Pemberi bonus karyawan yang nilai baik mendapatkan rekomendasi bonus dari perusahaan tentang waktu bekerja, refreasing, dan hal-hal lain sesuai kebijakan perusahaan. Memberikan pengarahan dan pelatihan kepada karyawan yang mendapat nilai sedang, mereka harus mendapatkan pelatihan dan pengarahan dari perusahaan untuk meningkatkan kualitas kinerja di setiap divisi (*grade* 5 dengan nilai 14,73 pada karyawan nomor 7). Memberikan warning, perusahaan harus memberikan peringatan kepada karyawan yang memiliki nilai buruk, baik melalui surat maupun teguran langsung. Karyawan dengan nilai yang buruk diberikan pelatihan mutasi di divisi lain agar mereka dapat dipindahkan ke divisi yang lebih rendah. Demosi karyawan yang memiliki nilai buruk dan rekomendasi karyawan untuk ditempatkan ke jabatan yang lebih rendah dari sebelumnya (*grade* 10 dengan nilai 13,39 pada karyawan nomor 9).

Simpulan dan Saran

Hasil penelitian adalah evaluasi kinerja karyawan dengan metode 360 derajat dapat digunakan untuk menilai kinerja dan pertanggung jawaban karyawan terhadap kinerja mereka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 10 karyawan Hotel Amarthahills, 4 menunjukkan kinerja yang buruk. seperti opsi evaluasi, termasuk keputusan tentang promosi, demosi, mutasi, bonus, pelatihan, dan bimbingan. Memberikan pengarahan dan pelatihan kepada karyawan yang mendapat nilai sedang, mereka harus mendapatkan pelatihan dan pengarahan dari perusahaan untuk meningkatkan kualitas kinerja di setiap divisi (*grade* 5 dengan nilai 14,73 pada karyawan nomor 7). Demosi karyawan yang memiliki nilai buruk dan rekomendasi karyawan untuk ditempatkan ke jabatan yang lebih rendah dari sebelumnya (*grade* 10 dengan nilai 13,39 pada karyawan nomor 9).

Salah satu saran hasil dari penelitian ini adalah penelitian ini mengharapakan pimpinan Hotel Amarthahills memberikan reward atau bonus kepada karyawan yang memiliki nilai tinggi atau konsisten dan bertanggung jawab atas pekerjaan mereka, sehingga mereka merasa dihargai atas kerja keras mereka.

Ucapan Terimakasih

Kami mengucapkan terima kasih kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Wijaya Putra serta segala civitas akedemika Fakultas Teknik Universitas Wijaya Putra atas kerja samanya dalam memperlancar upaya penelitian tahun 2023 ini.

Seluruh Tim Pengabdian Kepada Masyarakat ini menyadari kalau aktivitas penelitian ini tidak bisa terlaksana dengan baik tanpa dukungan dari berbagai macam pihak yang berkepentingan. Terima kasih kami ucapkan kepada Ibu Ester Teja Kusuma dan seluruh pihak yang tidak bisa kami sebutkan satu persatu.

Daftar Pustaka

- Al Hakim, R. R., Harto, B., & Setyabudhi, A. L. (2021). Dashboard Sistem Pendukung Keputusan Untuk Mengukur Penilaian Kinerja Karyawan Pada PT Cakrawala Asia. *Engineering and Technology International Journal (EATIJ)*, 3(3), 216–229. <https://doi.org/10.55642/eatij.v3i03>
- Azizah, A. N., Umam, M. I., Kusumanto, I., Devani, V., & Silvia. (2021). Penilaian Kinerja Karyawan Menggunakan Metode Umpan Balik 360 Derajat Dan Analytical Hierarchy Process. *Paper Knowledge. Toward a Media History of Documents*, 7(2), 107–115.
- Hariyanto, K., & Rijanto, O. A. W. (2018). Perancangan Pengukuran Kinerja Menggunakan Performance Prism Dan Scoring Omax (Objective Matrix) Pada Sektor UMKM (Studi Kasus Kluster Umkm Batik Tanjung Bumi Bangkalan-Madura). *Prosiding SNasPPM*, 3(September), 442–448. [http://snasppm.unirow.ac.id/file_prosiding/Prosiding_SNasPPM_III_PERANCANGAN_PENGUKURAN_KINERJA_MENGGUNAKAN_PERFORMANCE_PRISM_DAN_SCORING_OMAX_\(OBJECTIVE_MATRIX\)_PADA_SEKTOR_UMKM_\(Studi_Kasus_Kluster_Umkm_Batik_Tanjung_Bumi_Bangkalan.pdf](http://snasppm.unirow.ac.id/file_prosiding/Prosiding_SNasPPM_III_PERANCANGAN_PENGUKURAN_KINERJA_MENGGUNAKAN_PERFORMANCE_PRISM_DAN_SCORING_OMAX_(OBJECTIVE_MATRIX)_PADA_SEKTOR_UMKM_(Studi_Kasus_Kluster_Umkm_Batik_Tanjung_Bumi_Bangkalan.pdf)
- Hariyanto, K., & Satoto, E. B. (2016). Kriteria Yang Berpengaruh Dalam Penilaian Kinerja Karyawan Menggunakan Analytical Hierarchy Process. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 15(1), 19. <https://doi.org/10.23917/jiti.v15i1.1148>
- Lubis, A. M., Salmah, U., Syahri, I. M., Keselamatan, D., Fakultas, K., & Masyarakat, K. (2016). Perancangan Sistem Penilaian Kinerja 360° Berdasarkan Metode Kompetensi Spencer Bagian Medis Di Rasyida Medan. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 05(04), 176–183.
- Nugroho, A., Nugroho, W., & Hariyanto, K. (2017). Implikasi Insentif Terhadap Penilaian Kinerja Karyawan. *Media Mahardhika*, 16(1), 24–31. <https://doi.org/10.29062/mahardhika.v16i1.4>
- Nur Aziz, & Dewanto, I. J. (2022). Model Penilaian Kinerja Karyawan dengan Personal Balanced Scorecard. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 1(2), 168–177. <https://doi.org/10.55123/mamen.v1i2.218>
- Siregar, M. J. (2018). Rancang Model Penilaian Kinerja Karyawan dengan Metode 360 Degree di Departemen Warehouse. *Profinsi*, 6(1), 33–40.
- Sofalina, F. D. J., & Mansur, A. (2022). Sistem Informasi Penilaian Kinerja Sales Lapangan dengan Metode Simple Additive Weighting (SAW) dan 360°. *Jurnal Sistem Komputer Dan Informatika (JSON)*, 3(3), 333. <https://doi.org/10.30865/json.v3i3.3951>