

ABSTRAK

EVALUASI KINERJA KARYAWAN UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN DI PATUHA RESORT CIWIDEY

Oleh :
ANDI SULAIMAN
NIM: 1106116

Patuha Resort merupakan salah satu usaha jasa pelayanan yang ada di wilayah Bandung Selatan. Untuk menunjang pelayanan maka dibutuhkan evaluasi kinerja kepada para karyawan. Hal tersebut dilakukan agar perusahaan mengetahui sejauh mana kemampuan karyawan dalam melayani pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metode survey eksplanatif (*explanatory survai method*) dengan pendekatan data kuantitatif melalui teknik wawancara, observasi, dokumentasi dan kuesioner. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Patuha Resort yang berjumlah 15 orang. Operasional Variabel dalam penelitian ini adalah Evaluasi Kinerja (X) dan Pelayanan (Y) dengan alat ukur yang digunakan adalah kuesioner dengan skala *likert*. Teknik analisis data untuk pengolahan uji instrument menggunakan *software SPSS17*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Evaluasi kinerja yang dilakukan di Patuha Resort memiliki nilai yang cukup baik terhadap pelayanan yang ada. Rekomendasi untuk perusahaan dalam melakukan evaluasi kinerja yaitu dengan melakukan evaluasi terhadap kinerja karyawan setidaknya dua atau tiga kali dalam setahun, serta menambah beberapa karyawan yang sesuai bidangnya agar pelayanan kepada pelanggan lebih maksimal.

Kata Kunci: Evaluasi Kinerja, Pelayanan

ABSTRACT

EMPLOYEE PERFORMANCE EVALUATION TO IMPROVING SERVICES IN PATUHA RESORT CIWIDEY

By :
ANDI SULAIMAN

Patuha Resort is one of the business services located in South Bandung. To support the necessary services, we need to evaluate to the employee's performance. This is done to know the employee's ability to serve customers.

This study uses a explanatory survey method with the approach of quantitative data through interview, observation, documentation and questionnaires. The population and the sample of this study are employees Patuha Resort, and there are 15 persons. Operational variables in this study are the evaluation of performance (X1) and services (X2) with the measuring instrument used is a questionnaire with Likert scale. And data analysis techniques for processing test instrument uses SPSS software.

The results of the study show that performance evaluation is done in Patuha Resort have a pretty good value to existing services. Recommendations for the company is to evaluate the performance of the employee at least two or three times a year, as well as add some employees who are appropriate skills to maximize customer service.

Key Word: Performance Evaluation, Service.