

Pengabdian Masyarakat: Evaluasi Kinerja Karyawan Dengan Metode Penilaian 360 Derajat Pada Planet Holiday Hotel

Community Service: Employee Performance Evaluation With 360-Degree Assessment Method at Planet Holiday Hotel

Idha Berti Saskia Febrianti Lewaimang^a, Yuddy Giovanna Priscilla^b

Fakultas Bisnis dan Manajemen, Universitas Internasional Batam^{a,b}

^a2141346.idha@uib.edu

Disubmit : 2 Januari 2025, Diterima : 19 Januari 2025, Dipublikasi : 15 Februari 2025

Abstract

Planet Holiday Hotel & Resort is one of the 4-star hotels in Batam City that offers accommodation services equipped with swimming pool facilities, fitness center (gym), spa and restaurant. Planet Holiday Hotel aims to continuously improve the quality of service by focusing on human resource development. So far, performance evaluation has been carried out traditionally, namely only from superiors to subordinates. Although this method is effective in providing assessments, it is sometimes less able to capture more detailed aspects of performance from a more diverse perspective. This activity evaluates employee performance using the method. 360-degree assessment, involving employees at various levels, such as managers, operational staff, and back office. By adopting this method, it is expected that employees can help strengthen relationships between colleagues and create an organizational culture that is more open, collaborative, and focused on self-development and teamwork. This evaluation is expected to encourage continuous improvement at all levels of employees, so that it ultimately has a positive impact on service quality and customer satisfaction. After the implementation using this 360-degree method, significant changes were seen in the work culture and quality of service provided by employees. Employees began to realize areas that needed improvement and had a deeper understanding of how employee behavior affected the team and guest satisfaction.

Keywords: Service Quality, Employee Performance, 360 Degree Method.

Abstrak

Planet Holiday Hotel & Resort merupakan salah satu Hotel bintang 4 di Kota Batam yang menawarkan jasa penginapan yang dilengkapi dengan fasilitas kolam renang, pusat kebugaran (gym), spa dan restoran. Planet Holiday Hotel memiliki tujuan untuk terus meningkatkan kualitas layanan dengan berfokus pada pengembangan sumber daya manusia. Selama ini, evaluasi kinerja dilakukan secara tradisional, yakni hanya dari atasan kepada bawahan. Meskipun metode tersebut efektif untuk memberikan penilaian, namun terkadang kurang mampu menangkap aspek kinerja yang lebih detail dari sudut pandang yang lebih beragam. Kegiatan ini mengevaluasi kinerja karyawan dengan menggunakan metode penilaian 360 derajat, yang melibatkan karyawan di berbagai level, seperti manajer, staf operasional, dan *back office*. Dengan mengadopsi metode ini, diharapkan karyawan dapat membantu memperkuat hubungan antar rekan kerja dan menciptakan budaya organisasi yang lebih terbuka, kolaboratif, serta fokus pada pengembangan diri dan tim. Evaluasi ini diharapkan mampu mendorong perbaikan berkelanjutan di semua tingkat karyawan, sehingga pada akhirnya berdampak positif terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Setelah dilakukannya implementasi dengan menggunakan metode 360 derajat ini, terlihat perubahan signifikan dalam budaya kerja dan kualitas layanan yang diberikan oleh para karyawan. Karyawan mulai menyadari area yang perlu perbaikan dan memiliki pemahaman lebih dalam mengenai bagaimana perilaku karyawan memengaruhi tim dan kepuasan tamu.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kinerja Karyawan, Metode 360 Derajat.

1. Pendahuluan

Pariwisata di Indonesia telah dianggap sebagai salah satu sektor ekonomi penting. Bahkan, sektor ini diharapkan dapat menjadi penghasil devisa nomor satu (Alvin, 2022). Selain sebagai penggerak ekonomi, pariwisata juga berperan dalam mengurangi angka pengangguran karena berbagai jenis wisata dapat dikembangkan di berbagai lokasi (Widyaningsih et al., 2024). Oleh sebab itu, pembangunan sektor pariwisata sebaiknya dilakukan di daerah yang memiliki dampak penciptaan lapangan kerja paling menguntungkan (Elistia, 2021).

Salah satu sektor yang mendukung industri pariwisata adalah perhotelan. Hotel tidak hanya berfungsi sebagai tempat penginapan bagi wisatawan, tetapi juga menjadi bagian dari ekosistem ekonomi daerah yang berkontribusi terhadap peningkatan tenaga kerja. Planet Holiday Hotel & Resort merupakan salah satu hotel bintang 4 di Kota Batam yang berlokasi di Jl. Raja Ali Haji, Sei Jodoh, Batam, Kepulauan Riau. Sejak berdiri pada tahun 2004, hotel ini telah beroperasi dengan lebih dari 100 karyawan dan menawarkan berbagai fasilitas, termasuk kolam renang, pusat kebugaran, spa, restoran, serta ruang pertemuan dan konferensi untuk tamu bisnis (Planetholiday.com, 2024).

Namun, dalam operasionalnya, Planet Holiday Hotel menghadapi beberapa tantangan dalam pengelolaan sumber daya manusia (SDM). Sebagai industri jasa, kualitas layanan hotel sangat bergantung pada kinerja karyawan (Suharto & Pradipta, 2021). Salah satu permasalahan yang dihadapi adalah efektivitas sistem evaluasi kinerja yang selama ini masih bersifat tradisional, di mana penilaian dilakukan secara hierarkis dari atasan ke bawahan. Metode ini sering kali kurang mampu menangkap aspek kinerja dari berbagai perspektif, sehingga evaluasi yang dilakukan menjadi kurang menyeluruh (Sari, 2023).

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan metode evaluasi yang lebih komprehensif dan objektif. Salah satu metode yang dapat diterapkan adalah **penilaian 360 derajat**, yang melibatkan berbagai sumber dalam proses penilaian, seperti atasan, rekan sejawat, bawahan, serta penilaian diri sendiri (Santoso & Utami, 2024). Metode ini telah banyak digunakan dalam industri perhotelan karena dapat meningkatkan transparansi, akurasi, dan objektivitas dalam penilaian kinerja karyawan. Selain itu, pendekatan ini juga dapat mendorong komunikasi yang lebih terbuka dan jujur dalam lingkungan kerja (Planetholiday.com, 2024).

Melalui implementasi metode penilaian 360 derajat, diharapkan karyawan dapat memperoleh umpan balik yang lebih holistik, sehingga dapat meningkatkan motivasi kerja serta kualitas layanan yang diberikan kepada tamu hotel. Evaluasi ini juga berpotensi menciptakan budaya kerja yang lebih kolaboratif serta meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan (Hadi, 2022). Oleh karena itu, program ini bertujuan untuk membantu Planet Holiday Hotel dalam meningkatkan sistem evaluasi kinerja karyawan agar lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan industri jasa perhotelan.

2. Metode

Kegiatan implementasi ini dilakukan dengan mengevaluasi kinerja karyawan di Planet Holiday Hotel menggunakan metode penilaian 360 derajat, yang melibatkan atasan, rekan kerja, bawahan, dan pelanggan sebagai sumber umpan balik. Subjek

penilaian meliputi karyawan di berbagai level, seperti manajer, staf operasional, dan *back office*. Evaluasi mencakup aspek keterampilan teknis, komunikasi, kerja sama tim, kepemimpinan, dan kualitas layanan. Pada kegiatan kerja praktek ini, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen kombinasi seperti **observasi**, **wawancara**, dan **dokumentasi** untuk mengumpulkan data yang akurat. Pendekatan ini diharapkan dapat menggali informasi lebih dalam mengenai keadaan dan kondisi tertentu.

Selanjutnya proses perancangan luaran kegiatan ini dilakukan melalui beberapa tahapan. Dengan mengikuti tahapan tersebut, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai struktur dan tujuan penelitian. Adapun proses tahapan tersebut adalah sebagai berikut:

a. Penilaian dan Pengarahan

Tahap ini dilakukan untuk alasan pengembangan, kemampuan untuk menerima umpan balik negatif dari orang lain, dan motivasi untuk memperbaiki diri (Hadi, 2022). Penilaian 360 derajat memberikan kesempatan bagi pihak yang dinilai untuk berbagi rasa dan berdiskusi mengenai rencana mereka untuk memperbaiki diri (Huda & Sudirman, 2022).

b. Pengembangan Rencana

ada tahap pengembangan rencana Tindakan ini perlu dilakukan dua kali yaitu pada saat pihak yang dinilai meninjau hasil 360 derajat dengan supervisor, dan setelah pihak yang dinilai membagi hasil dengan penilai (Indrawan & Oktarina, 2023). Penilai dan pihak yang dinilai perlu bertemu untuk mencari tambahan informasi yang dapat membantu pihak yang dinilai menentukan tujuan yang lebih spesifik. Kegagalan untuk menentukan tujuan spesifik dalam penilaian 360 derajat menyebabkan perilaku kerja pihak yang dinilai menjadi kurang baik.

c. Pengembalian Laporan

Selanjutnya pada tahap akhir, organisasi perlu menentukan proses terstruktur untuk memberi kebebasan komunikasi bagi penilai untuk menyampaikan hasil penilaian kepada pihak yang dinilai dan kejelasan proses komunikasi sangat diperlukan dalam penilaian 360 derajat ini (Azizah et al., 2021)

3. Hasil Dan Pembahasan

Perancangan Luaran Kegiatan

Proses perancangan luaran dalam proyek evaluasi kinerja karyawan melalui penilaian 360 derajat melibatkan sejumlah tahapan yang bertujuan untuk mendukung pengembangan individu serta meningkatkan kinerja tim secara keseluruhan (Azizah et al., 2021). Langkah pertama adalah penilaian diri sendiri, yang memungkinkan individu untuk mengevaluasi kemampuan karyawan dalam menerima umpan balik, baik positif maupun negatif (Sari, 2023). Hal ini penting untuk memastikan bahwa karyawan terbuka terhadap kritik yang dapat memperbaiki diri (Indrawan & Oktarina, 2023). Kemudian, reaksi terhadap umpan balik sangat diperhatikan, baik itu yang diharapkan maupun yang tidak diharapkan, guna mengukur sejauh mana individu mampu menyesuaikan diri dengan umpan balik tersebut. Selanjutnya, penetapan area perbaikan sementara berfokus pada identifikasi masalah yang perlu diperbaiki dengan mendalami informasi tambahan yang relevan, yang akan membantu individu menetapkan tujuan yang lebih spesifik (Usanto et al., 2022).

Sesudah menetapkan area perbaikan, tahap selanjutnya berupa pengembangan rencana tindakan, yang dilakukan melalui dua sesi utama: pertama, saat hasil 360 derajat dibahas dengan supervisor, dan kedua, setelah individu berdiskusi dengan para penilai (Alamsyah, 2024). Agar proses ini efektif, komunikasi yang jelas sangat dibutuhkan di setiap tahap untuk memastikan bahwa pesan yang disampaikan dapat dipahami dengan baik oleh semua pihak yang terlibat. Terakhir, untuk menghindari kegagalan dalam penerapan perbaikan, sangat penting untuk menentukan tujuan spesifik perbaikan dan rencana tindakan, karena tanpa tujuan yang jelas, hasil penilaian 360 derajat bisa tidak memberikan dampak yang maksimal terhadap kinerja individu (Huda & Sudirman, 2022). Proses ini juga harus disertai dengan pengembalian laporan hasil ringkasan kepada penilai, untuk memastikan bahwa komunikasi antara pihak yang dinilai dan pihak yang menilai tetap terbuka dan konstruktif (Azizah et al., 2021).

Adapun penulis menghasilkan *output* kegiatan berupa form penilaian 360 derajat yang telah diisi oleh pihak tim penilai pada Planet Holiday Hotel, dimana disajikan sebagai berikut:

Tabel 1. Form Penilaian 360 Derajat (Karyawan 1)

Nama Karyawan		: Denny Triatma				
Jabatan		: <i>Marketing Manager</i>				
Tanggal Penilaian		: 15 November 2024				
No	Kriteria	No	Sub Kriteria	Nilai	Bobot	Total
1	Nilai-Nilai Perusahaan	1)	Aktif	4	10	40
		2)	Maju	5	10	50
		3)	Bersatu	4	10	40
		4)	Profesional	5	10	50
		5)	Integritas	5	10	50
2	Kedisiplinan	1)	Kehadiran	5	5	25
		2)	Ketepatan Waktu	4	5	20
		3)	Sanksi SP	3	5	15
3	Pekerjaan	1)	Ketaatan Terhadap Instruksi	4	10	40
		2)	Kerja Sesuai SOP	5	10	50
		3)	Kepatuhan Terhadap Etika Profesi	4	10	40
4	Kemampuan Pribadi	1)	Menyelesaikan Masalah	5	10	50
		2)	Adaptasi Kelompok	4	10	40
		3)	Memimpin dalam tim	4	10	40
		4)	Motivasi	5	10	50
		5)	Pengalaman	5	10	50
		6)	Kemampuan Komunikasi	4	10	40
		7)	Bekerja Dibawah Tekanan	4	10	40
		8)	Sikap	5	10	50
		9)	Team Player	5	10	50
		10)	Penampilan Fisik	3	10	30
Kekuatan (<i>Strength Point</i>)		Denny menunjukkan kemampuan komunikasi yang sangat baik, baik dalam menyampaikan informasi kepada tim maupun dalam menjelaskan konsep marketing yang akan				

	dijalankan dengan tim. Sebagai <i>marketing manager</i> , Denny mampu memimpin tim dengan baik
Kelemahan (<i>Week Point</i>)	Denny sempat menerima beberapa sanksi terkait masalah disiplin, seperti keterlambatan pengumpulan laporan penting dan ketidakhadiran dalam beberapa sesi pelatihan yang wajib dihadiri. Walaupun tidak signifikan, hal ini tetap menjadi catatan yang perlu diperbaiki

Sumber: Penulis (2024)

Tabel 2. Form Penilaian 360 Derajat (Karyawan 2)

Nama Karyawan	: Andi Prabowo					
Jabatan	: <i>IT Support Specialist</i>					
Tanggal Penilaian	: 15 November 2024					
No	Kriteria	No	Sub Kriteria	Nilai	Bobot	Total
1	Nilai-Nilai Perusahaan	1)	Aktif	4	10	40
		2)	Maju	5	10	50
		3)	Bersatu	4	10	40
		4)	Profesional	5	10	50
		5)	Integritas	5	10	50
2	Kedisiplinan	1)	Kehadiran	5	5	25
		2)	Ketepatan Waktu	5	5	25
		3)	Sanksi SP	4	5	20
3	Pekerjaan	1)	Ketaatan Terhadap Instruksi	5	10	50
		2)	Kerja Sesuai SOP	5	10	50
		3)	Kepatuhan Terhadap Etika Profesi	5	10	50
4	Kemampuan Pribadi	1)	Menyelesaikan Masalah	5	10	50
		2)	Adaptasi Kelompok	5	10	50
		3)	Memimpin dalam tim	4	10	40
		4)	Motivasi	5	10	50
		5)	Pengalaman	5	10	50
		6)	Kemampuan Komunikasi	4	10	40
		7)	Bekerja Dibawah Tekanan	4	10	40
		8)	Sikap	5	10	50
		9)	Team Player	5	10	50
		10)	Penampilan Fisik	5	10	50
Kekuatan (<i>Strength Point</i>)	Andi memiliki pengetahuan teknis yang sangat baik dalam bidang IT dan selalu siap membantu, beserta dengan kemampuan adaptasi yang sangat baik terhadap teknologi baru dan perangkat yang digunakan. Andi juga merupakan karyawan yang memiliki kepatuhan tinggi terhadap SOP.					
Kelemahan (<i>Week Point</i>)	Keterampilan komunikasi yang kurang baik dalam menjelaskan masalah teknis kepada orang yang tidak memiliki latar belakang IT, dan kurangnya keterlibatan dalam proyek <i>non-teknis</i> perusahaan menjadi suatu hal yang perlu diatasi Andi.					

Catatan Penilai	Andi terbilang sangat terampil dalam aspek teknis dan memiliki pengetahuan yang mendalam dalam IT. Perbaikan dalam keterampilan komunikasi, terutama untuk orang <i>non-teknis</i> , dan peningkatan responsivitas akan membuatnya lebih efektif dalam tim
-----------------	--

Sumber: Penulis (2024)

Tabel 3. Form Penilaian 360 Derajat (Karyawan 3)

Nama Karyawan	: Rahmat Hidayat					
Jabatan	: <i>Front Desk Supervisor</i>					
Tanggal Penilaian	: 15 November 2024					
No	Kriteria	No	Sub Kriteria	Nilai	Bobot	Total
1	Nilai-Nilai Perusahaan	1)	Aktif	4	10	40
		2)	Maju	5	10	50
		3)	Bersatu	5	10	50
		4)	Profesional	5	10	50
		5)	Integritas	5	5	25
2	Kedisiplinan	1)	Kehadiran	5	5	25
		2)	Ketepatan Waktu	5	5	25
		3)	Sanksi SP	5	10	50
3	Pekerjaan	1)	Ketaatan Terhadap Instruksi	5	10	50
		2)	Kerja Sesuai SOP	5	10	50
		3)	Kepatuhan Terhadap Etika Profesi	5	10	50
4	Kemampuan Pribadi	1)	Menyelesaikan Masalah	5	10	50
		2)	Adaptasi Kelompok	4	10	40
		3)	Memimpin dalam tim	5	10	50
		4)	Motivasi	5	10	50
		5)	Pengalaman	4	10	40
		6)	Kemampuan Komunikasi	5	10	50
		7)	Bekerja Dibawah Tekanan	5	10	50
		8)	Sikap	5	10	50
		9)	Team Player	4	10	40
		10)	Penampilan Fisik	4	10	40
Kekuatan (<i>Strength Point</i>)	Rahmat mampu berkomunikasi dengan tamu dan rekan kerja dengan jelas dan sopan, menciptakan lingkungan yang menyenangkan di <i>front desk</i> . Rahmat juga memiliki kedisiplinan yang tinggi, selalu tepat waktu dan menjaga etika kerja yang baik, serta selalu menunjukkan sikap profesional di depan tamu.					
Kelemahan (<i>Weak Point</i>)	Rahmat cenderung menunggu instruksi lebih banyak daripada mengambil inisiatif dalam mengelola tim <i>front desk</i> yang lebih besar, terutama saat ada masalah tak terduga. Terkadang, Rahmat membutuhkan waktu lebih lama untuk beradaptasi dengan perangkat teknologi baru yang digunakan untuk sistem reservasi dan pengelolaan tamu.					

Catatan Penilai Rahmat adalah karyawan yang sangat andal dalam menjalankan tugas sehari-hari di *front desk*. Rahmat sangat disiplin dan komunikatif dengan tamu serta mampu menyelesaikan masalah dengan baik. Namun, agar lebih efektif dalam mengelola tim, Rahmat perlu lebih proaktif dalam mengambil inisiatif. Selain itu, penguasaan teknologi baru dan peningkatan sedikit pada penampilan fisiknya akan mendukung citra profesionalnya lebih jauh.

Sumber: Penulis (2024)

Tabel 4. Form Penilaian 360 Derajat (Karyawan 4)

Nama Karyawan	: Dian Sari					
Jabatan	: <i>Housekeeping Manager</i>					
Tanggal Penilaian	: 15 November 2024					
No	Kriteria	No	Sub Kriteria	Nilai	Bobot	Total
1	Nilai-Nilai Perusahaan	1)	Aktif	5	10	50
		2)	Maju	4	10	40
		3)	Bersatu	5	10	50
		4)	Profesional	5	10	50
		5)	Integritas	5	10	50
2	Kedisiplinan	1)	Kehadiran	5	5	25
		2)	Ketepatan Waktu	5	5	25
		3)	Sanksi SP	5	5	25
3	Pekerjaan	1)	Ketaatan Terhadap Instruksi	5	10	50
		2)	Kerja Sesuai SOP	5	10	50
		3)	Kepatuhan Terhadap Etika Profesi	5	10	50
4	Kemampuan Pribadi	1)	Menyelesaikan Masalah	5	10	50
		2)	Adaptasi Kelompok	4	10	40
		3)	Memimpin dalam tim	5	10	50
		4)	Motivasi	5	10	50
		5)	Pengalaman	5	10	50
		6)	Kemampuan Komunikasi	5	10	50
		7)	Bekerja Dibawah Tekanan	5	10	50
		8)	Sikap	5	10	50
		9)	Team Player	5	10	50
		10)	Penampilan Fisik	5	10	50
Kekuatan (<i>Strength Point</i>)	Dian mampu mengelola tim <i>housekeeping</i> dengan sangat baik dan memberikan arahan yang jelas kepada staf untuk memastikan kualitas kebersihan sesuai standar hotel. Dian juga mempunyai kedisiplinan yang tinggi dan kepatuhan tinggi terhadap SOP.					
Kelemahan (<i>Weak Point</i>)	Dian cenderung mengikuti prosedur yang sudah ada tanpa mencoba pendekatan baru atau inovatif dalam meningkatkan efisiensi tim. Selain itu, Dian lebih fokus pada penyelesaian tugas daripada memberikan pelatihan atau peluang pengembangan untuk anggota tim yang lebih junior.					

Catatan Penilai	Dian adalah <i>housekeeping manager</i> yang kompeten, dengan disiplin dan kepemimpinan yang kuat. Meskipun begitu, Dian perlu lebih terbuka terhadap inovasi dalam meningkatkan kinerja tim dan juga lebih memperhatikan pengembangan karyawan di bawah kepemimpinannya.
-----------------	---

Sumber: Penulis (2024)

Tabel 5. Form Penilaian 360 Derajat (Karyawan 5)

Nama Karyawan	: Agus Supriyadi					
Jabatan	: <i>Waiter</i>					
Tanggal Penilaian	: 15 November 2024					
No	Kriteria	No	Sub Kriteria	Nilai	Bobot	Total
1	Nilai-Nilai Perusahaan	1)	Aktif	4	10	40
		2)	Maju	5	10	50
		3)	Bersatu	4	10	40
		4)	Profesional	5	10	50
		5)	Integritas	5	5	25
2	Kedisiplinan	1)	Kehadiran	5	5	25
		2)	Ketepatan Waktu	5	5	25
		3)	Sanksi SP	5	10	50
3	Pekerjaan	1)	Ketaatan Terhadap Instruksi	4	10	40
		2)	Kerja Sesuai SOP	5	10	50
		3)	Kepatuhan Terhadap Etika Profesi	4	10	40
4	Kemampuan Pribadi	1)	Menyelesaikan Masalah	4	10	40
		2)	Adaptasi Kelompok	3	10	30
		3)	Memimpin dalam tim	4	10	40
		4)	Motivasi	4	10	40
		5)	Pengalaman	5	10	50
		6)	Kemampuan Komunikasi	5	10	50
		7)	Bekerja Dibawah Tekanan	5	10	50
		8)	Sikap	4	10	40
		9)	Team Player	4	10	40
		10)	Penampilan Fisik	4	10	40
Kekuatan (<i>Strength Point</i>)	Agus memiliki keterampilan komunikasi yang sangat baik, terutama dalam berinteraksi dengan tamu. Agus mampu memberikan informasi yang jelas dan menjalin hubungan baik dengan pelanggan. Selain itu, Agus selalu hadir tepat waktu dan tidak pernah absen tanpa alasan yang sah. Hal ini menunjukkan komitmennya terhadap pekerjaannya.					
Kelemahan (<i>Weak Point</i>)	Agus cenderung menunggu instruksi dari atasan dan kurang mengambil inisiatif ketika ada masalah yang perlu diselesaikan segera. Meskipun Agus selalu melakukan pekerjaannya dengan baik, terkadang ia membutuhkan waktu lebih lama untuk menyelesaikan tugas, seperti mengambil pesanan atau menyajikan makanan.					

Catatan Penilai	Agus merupakan <i>waiter</i> yang sangat dapat diandalkan dalam berinteraksi dengan tamu. Agus menunjukkan dedikasi yang tinggi dalam hal kedisiplinan, komunikasi, dan kerja tim. Namun, Agus perlu lebih proaktif dalam mengambil tindakan ketika menghadapi masalah, serta meningkatkan kecepatan kerjanya dalam beberapa situasi.
-----------------	---

Sumber: Penulis (2024)

Tabel 6. Form Penilaian 360 Derajat (Karyawan 6)

Nama Karyawan	: Hendra Pratama					
Jabatan	: <i>Chef</i>					
Tanggal Penilaian	: 15 November 2024					
No	Kriteria	No	Sub Kriteria	Nilai	Bobot	Total
1	Nilai-Nilai Perusahaan	1)	Aktif	5	10	50
		2)	Maju	5	10	50
		3)	Bersatu	5	10	50
		4)	Profesional	5	10	50
		5)	Integritas	5	10	50
2	Kedisiplinan	1)	Kehadiran	5	5	25
		2)	Ketepatan Waktu	5	5	25
		3)	Sanksi SP	5	5	25
3	Pekerjaan	1)	Ketaatan Terhadap Instruksi	5	10	50
		2)	Kerja Sesuai SOP	5	10	50
		3)	Kepatuhan Terhadap Etika Profesi	5	10	50
4	Kemampuan Pribadi	1)	Menyelesaikan Masalah	5	10	50
		2)	Adaptasi Kelompok	5	10	50
		3)	Memimpin dalam tim	5	10	50
		4)	Motivasi	5	10	50
		5)	Pengalaman	5	10	50
		6)	Kemampuan Komunikasi	5	10	50
		7)	Bekerja Dibawah Tekanan	5	10	50
		8)	Sikap	5	10	50
		9)	Team Player	5	10	50
		10)	Penampilan Fisik	5	10	50
Kekuatan (<i>Strength Point</i>)	Hendra memiliki kemampuan kepemimpinan yang sangat baik dalam memimpin tim dapur. Hendra senantiasa memastikan semua anggota tim bekerja dengan efisien dan mengikuti standar yang telah ditetapkan. Hendra selalu menghasilkan masakan dengan kualitas yang sangat baik dan konsisten, bahkan dalam <i>volume</i> yang tinggi, menjaga standar cita rasa dan kebersihan.					
Kelemahan (<i>Weak Point</i>)	Hendra sering kali enggan untuk mencoba resep baru atau eksperimen dalam masakan, lebih memilih untuk mengikuti metode yang sudah terbukti meskipun ada kesempatan untuk berinovasi. Meskipun memiliki pengalaman yang sangat baik, Hendra perlu lebih aktif dalam membimbing dan melatih					

	anggota tim baru agar keterampilan dapat berkembang lebih baik.
Catatan Penilai	Hendra merupakan chef berbakat dengan pengalaman yang luas dalam memimpin tim dapur dan menghasilkan masakan yang sangat berkualitas. Namun, Hendra perlu lebih fleksibel dalam beradaptasi dengan perubahan dan mencoba hal-hal baru dalam dunia kuliner. Selain itu, ia bisa meningkatkan keterampilannya dalam melatih anggota tim dan memperbaiki manajemen waktu dalam produksi masakan.

Sumber: Penulis (2024)

Tabel 7. Form Penilaian 360 Derajat (Karyawan 7)

Nama Karyawan	: Siti Nurhaliza					
Jabatan	: <i>Front Desk Officer</i>					
Tanggal Penilaian	: 15 November 2024					
No	Kriteria	No	Sub Kriteria	Nilai	Bobot	Total
1	Nilai-Nilai Perusahaan	1)	Aktif	4	10	40
		2)	Maju	5	10	50
		3)	Bersatu	5	10	50
		4)	Profesional	5	10	50
		5)	Integritas	5	5	25
2	Kedisiplinan	1)	Kehadiran	5	5	25
		2)	Ketepatan Waktu	4	5	20
		3)	Sanksi SP	5	10	50
3	Pekerjaan	1)	Ketaatan Terhadap Instruksi	5	10	50
		2)	Kerja Sesuai SOP	5	10	50
		3)	Kepatuhan Terhadap Etika Profesi	4	10	40
4	Kemampuan Pribadi	1)	Menyelesaikan Masalah	4	10	40
		2)	Adaptasi Kelompok	3	10	30
		3)	Memimpin dalam tim	5	10	50
		4)	Motivasi	4	10	40
		5)	Pengalaman	5	10	50
		6)	Kemampuan Komunikasi	4	10	40
		7)	Bekerja Dibawah Tekanan	5	10	50
		8)	Sikap	4	10	40
		9)	Team Player	5	10	50
		10)	Penampilan Fisik	4	10	40
Kekuatan (<i>Strength Point</i>)	Siti memiliki keterampilan komunikasi yang sangat baik, baik secara verbal maupun <i>non-verbal</i> , dalam berinteraksi dengan tamu maupun rekan kerja. Siti juga sangat disiplin dalam hal kedisiplinan kerja dan selalu datang tepat waktu. Hal ini menjadikannya contoh yang baik bagi rekan-rekannya.					
Kelemahan (<i>Weak Point</i>)	Meskipun Siti memiliki kemampuan komunikasi yang baik, Siti sering kali terlihat ragu-ragu dalam mengambil keputusan yang cepat ketika situasi mendesak. Selain itu, Siti					

	perlu lebih proaktif dalam memberikan saran dan ide untuk meningkatkan pengalaman tamu di hotel.
Catatan Penilai	Siti merupakan <i>front desk officer</i> yang baik dalam memberikan layanan pelanggan yang ramah dan profesional. Kedisiplinannya sangat terlihat, dan ia selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik dalam melayani tamu. Meskipun demikian, Siti perlu bekerja lebih keras dalam meningkatkan kepercayaan diri dalam pengambilan keputusan dan lebih berinisiatif untuk memberikan kontribusi dalam peningkatan layanan hotel. Mengelola stres dengan lebih baik juga akan menjadi area yang perlu dia perbaiki.

Sumber: Penulis (2024)

Tabel 8. Form Penilaian 360 Derajat (Karyawan 8)

Nama Karyawan	: Lina Kurniati					
Jabatan	: <i>Housekeeping Supervisor</i>					
Tanggal Penilaian	: 15 November 2024					
No	Kriteria	No	Sub Kriteria	Nilai	Bobot	Total
1	Nilai-Nilai Perusahaan	1)	Aktif	4	10	40
		2)	Maju	5	10	50
		3)	Bersatu	5	10	50
		4)	Profesional	5	10	50
		5)	Integritas	5	5	25
2	Kedisiplinan	1)	Kehadiran	5	5	25
		2)	Ketepatan Waktu	4	5	20
		3)	Sanksi SP	5	10	50
3	Pekerjaan	1)	Ketaatan Terhadap Instruksi	5	10	50
		2)	Kerja Sesuai SOP	5	10	50
		3)	Kepatuhan Terhadap Etika Profesi	5	10	50
4	Kemampuan Pribadi	1)	Menyelesaikan Masalah	5	10	50
		2)	Adaptasi Kelompok	5	10	50
		3)	Memimpin dalam tim	5	10	50
		4)	Motivasi	5	10	50
		5)	Pengalaman	5	10	50
		6)	Kemampuan Komunikasi	5	10	50
		7)	Bekerja Dibawah Tekanan	5	10	50
		8)	Sikap	5	10	50
		9)	Team Player	5	10	50
		10)	Penampilan Fisik	4	10	40
Kekuatan (<i>Strength Point</i>)	Lina memiliki kemampuan luar biasa dalam memimpin tim <i>housekeeping</i> , memastikan semua anggota tim bekerja dengan efisien dan saling membantu. Lina sangat disiplin dalam mengikuti SOP dan memastikan seluruh timnya juga menjalankan prosedur dengan benar. Ini sangat penting untuk menjaga kualitas layanan hotel.					

Kelemahan (<i>Weak Point</i>)	Lina cenderung terikat pada rutinitas yang ada dan kurang terbuka terhadap perubahan atau inovasi baru yang dapat meningkatkan kualitas pekerjaan dan pelayanan. Terkadang Lina perlu lebih memperhatikan pengelolaan waktu dalam menyelesaikan tugasnya, terutama ketika ada beberapa pekerjaan yang mendesak dan harus diselesaikan dalam waktu singkat.
Catatan Penilai	Lina adalah seorang <i>Housekeeping Supervisor</i> yang sangat kompeten dan memiliki keterampilan kepemimpinan yang luar biasa. Lina sangat disiplin dalam menjalankan tugas dan memastikan seluruh timnya bekerja dengan efisien. Namun, Lina perlu meningkatkan fleksibilitas dalam menghadapi perubahan dan lebih memperhatikan pengelolaan waktu untuk mencapai hasil yang lebih optimal.

Sumber: Penulis (2024)

Tabel 9. Form Penilaian 360 Derajat (Karyawan 9)

Nama Karyawan	: Rudi Setiawan					
Jabatan	: <i>Restaurant Manager</i>					
Tanggal Penilaian	: 15 November 2024					
No	Kriteria	No	Sub Kriteria	Nilai	Bobot	Total
1	Nilai-Nilai Perusahaan	1)	Aktif	5	10	50
		2)	Maju	4	10	40
		3)	Bersatu	5	10	50
		4)	Profesional	5	10	50
		5)	Integritas	5	10	50
2	Kedisiplinan	1)	Kehadiran	5	5	25
		2)	Ketepatan Waktu	5	5	25
		3)	Sanksi SP	5	5	25
3	Pekerjaan	1)	Ketaatan Terhadap Instruksi	5	10	50
		2)	Kerja Sesuai SOP	5	10	50
		3)	Kepatuhan Terhadap Etika Profesi	5	10	50
4	Kemampuan Pribadi	1)	Menyelesaikan Masalah	5	10	50
		2)	Adaptasi Kelompok	5	10	50
		3)	Memimpin dalam tim	5	10	50
		4)	Motivasi	5	10	50
		5)	Pengalaman	5	10	50
		6)	Kemampuan Komunikasi	5	10	50
		7)	Bekerja Dibawah Tekanan	5	10	50
		8)	Sikap	5	10	50
		9)	Team Player	5	10	50
		10)	Penampilan Fisik	5	10	50
Kekuatan (<i>Strength Point</i>)	Rudi memiliki kemampuan luar biasa dalam memimpin tim restoran, menjaga semangat tim tetap tinggi dan memastikan semua staf bekerja dengan produktif. Rudi sangat baik dalam berkomunikasi dengan tamu dan stafnya. Rudi selalu mampu					

	menjelaskan prosedur dengan jelas dan memberikan instruksi yang mudah dipahami.
Kelemahan (<i>Week Point</i>)	Terkadang, Rudi terlalu terfokus pada operasional harian dan kurang memberi perhatian pada pengembangan bisnis atau inovasi layanan. Rudi cenderung terbawa stres ketika restoran sedang sangat sibuk, hal ini bisa memengaruhi suasana hati timnya.
Catatan Penilai	Rudi adalah seorang Restaurant Manager yang sangat kompeten, dengan kepemimpinan yang kuat dan kemampuan komunikasi yang sangat baik. Ia sangat efisien dalam mengelola waktu dan menjaga operasional restoran berjalan dengan lancar. Namun, ia perlu lebih banyak fokus pada pengembangan bisnis dan lebih mampu mengelola stres, terutama saat restoran sangat sibuk.

Sumber: Penulis (2024)

Tabel 10. Form Penilaian 360 Derajat (Karyawan 10)

Nama Karyawan	: Maria Suryani					
Jabatan	: <i>Front Desk Agent</i>					
Tanggal Penilaian	: 15 November 2024					
No	Kriteria	No	Sub Kriteria	Nilai	Bobot	Total
1	Nilai-Nilai Perusahaan	1)	Aktif	4	10	40
		2)	Maju	5	10	50
		3)	Bersatu	4	10	40
		4)	Profesional	5	10	50
		5)	Integritas	5	10	50
2	Kedisiplinan	1)	Kehadiran	5	5	25
		2)	Ketepatan Waktu	5	5	25
		3)	Sanksi SP	5	5	25
3	Pekerjaan	1)	Ketaatan Terhadap Instruksi	5	10	50
		2)	Kerja Sesuai SOP	5	10	50
		3)	Kepatuhan Terhadap Etika Profesi	5	10	50
4	Kemampuan Pribadi	1)	Menyelesaikan Masalah	4	10	40
		2)	Adaptasi Kelompok	5	10	50
		3)	Memimpin dalam tim	4	10	40
		4)	Motivasi	5	10	50
		5)	Pengalaman	4	10	40
		6)	Kemampuan Komunikasi	5	10	50
		7)	Bekerja Dibawah Tekanan	4	10	40
		8)	Sikap	5	10	50
		9)	Team Player	5	10	50
		10)	Penampilan Fisik	5	10	50
Kekuatan (<i>Strength Point</i>)	Maria sangat baik dalam berkomunikasi dengan tamu dan rekan kerja, mampu menangani keluhan dan memberikan informasi dengan jelas. Maria selalu menjaga sikap					

	profesional dalam setiap situasi, menunjukkan perhatian terhadap detail dan memastikan kepuasan tamu.
Kelemahan (<i>Week Point</i>)	Maria perlu lebih banyak berlatih dalam menangani situasi darurat atau yang tidak terduga, terutama ketika tamu memiliki masalah mendesak. Terkadang Maria cenderung mengikuti prosedur yang sudah ada dan kurang kreatif dalam mencari solusi untuk permintaan khusus dari tamu.
Catatan Penilai	Maria adalah seorang Front Desk Agent yang sangat kompeten, dengan kemampuan komunikasi yang sangat baik dan sikap profesional yang selalu menjaga kualitas layanan. Ia menunjukkan kedisiplinan yang tinggi dan selalu siap memberikan pelayanan terbaik. Namun, Maria perlu lebih banyak berlatih untuk menghadapi situasi darurat dan belajar untuk lebih fleksibel dalam menangani permintaan khusus.

Sumber: Penulis (2024)

Kondisi Setelah Implementasi

Setelah implementasi metode penilaian kinerja karyawan 360 derajat di hotel ini, terlihat perubahan signifikan dalam budaya kerja dan kualitas layanan yang diberikan oleh para karyawan. Sistem ini memberikan kesempatan bagi setiap individu untuk menerima umpan balik dari berbagai pihak yang berinteraksi langsung dengan atasan, rekan kerja, dan bahkan tamu (Huda & Sudirman, 2022). Salah satu dampak utama yang terlihat adalah peningkatan kesadaran diri para karyawan terhadap kekuatan dan kelemahan karyawan. Karyawan mulai menyadari area yang perlu perbaikan dan memiliki pemahaman lebih dalam mengenai bagaimana perilaku karyawan memengaruhi tim dan kepuasan tamu. Sebagai contoh, beberapa karyawan yang sebelumnya tidak terlalu peduli dengan ketepatan waktu mulai menunjukkan kedisiplinan yang lebih baik karena karyawan mendapatkan umpan balik yang jelas mengenai pentingnya ketepatan waktu dalam menjalankan tugas pekerjaannya.

Kemudian, adanya umpan balik positif yang lebih sering juga meningkatkan motivasi para karyawan. Karyawan dapat merasa lebih dihargai dan diakui atas kontribusi karyawan dalam menjalankan tugas sehari-hari, sehingga karyawan menjadi lebih bersemangat untuk terus meningkatkan performanya. Pada sisi lain, kritik konstruktif yang diberikan dalam penilaian juga berperan penting dalam memperbaiki kinerja individu. Sebagai contoh, beberapa karyawan yang semula memiliki kendala dalam komunikasi atau bekerja di bawah tekanan mulai mengembangkan keterampilan tersebut melalui pelatihan tambahan atau dengan mendapatkan lebih banyak kesempatan untuk berinteraksi dengan kolega di luar departemen.

Secara keseluruhan, penerapan penilaian 360 derajat menciptakan lingkungan kerja yang lebih terbuka dan kolaboratif. Proses penilaian yang transparan memberikan dasar yang kuat untuk pengembangan karir karyawan, di mana setiap individu dapat melihat di mana posisi karyawan saat ini dan apa yang perlu dilakukan untuk mencapai tujuan profesional karyawan. Hotel pun mendapatkan manfaat dengan meningkatnya kepuasan tamu, karena kualitas pelayanan yang semakin baik berkat peningkatan kemampuan dan sikap positif karyawan. Dalam jangka panjang, diharapkan penilaian 360 derajat ini akan membentuk budaya kerja yang lebih

produktif, proaktif, dan penuh tanggung jawab, menciptakan suasana kerja yang lebih sehat dan harmonis, yang pada akhirnya berkontribusi pada pertumbuhan organisasi secara keseluruhan.



Gambar 1. Dokumentasi Kegiatan

4. Simpulan

Kegiatan ini dilaksanakan dengan proyek utama menjalankan evaluasi kinerja karyawan melalui penilaian 360 derajat melibatkan sejumlah tahapan yang bertujuan untuk mendukung pengembangan individu serta meningkatkan kinerja tim secara keseluruhan. Hasilnya mengindikasikan bahwa setelah implementasi metode penilaian kinerja karyawan 360 derajat di hotel ini, terlihat perubahan signifikan dalam budaya kerja dan kualitas layanan yang diberikan oleh para karyawan. Sistem ini memberikan kesempatan bagi setiap individu untuk menerima umpan balik dari berbagai pihak yang berinteraksi langsung dengan karyawan, seperti atasan, rekan kerja, dan bahkan tamu. Salah satu dampak utama yang terlihat adalah peningkatan kesadaran diri para karyawan terhadap kekuatan dan kelemahan karyawan. Karyawan menyadari area yang perlu perbaikan dan memiliki pemahaman lebih dalam mengenai bagaimana perilaku karyawan memengaruhi tim dan kepuasan tamu. Selain itu, kehadiran umpan balik positif yang lebih sering juga meningkatkan motivasi para karyawan, dimana karyawannya dapat merasa lebih dihargai dan diakui atas kontribusi karyawan dalam menjalankan tugas sehari-hari, sehingga lebih bersemangat untuk terus meningkatkan kinerjanya.

Penulis menyampaikan beberapa saran yang dapat diterapkan Planet Holiday Hotel adalah menyediakan pelatihan kepada semua pihak yang terlibat dalam penilaian, baik penilai maupun yang dinilai, agar mereka dapat memberikan dan menerima umpan balik dengan cara yang efektif dan membangun. Planet Holiday Hotel juga dapat menguatkan sistem tindak lanjut, dengan memastikan bahwa seluruh karyawannya mempunyai kesempatan yang sama untuk membentuk rencana pengembangan pribadi yang jelas sesudah menerima umpan balik. Kemudian, dalam rangka memastikan agar proses pengembangan tetap relevan dan terus beradaptasi dengan perubahan kebutuhan organisasi, frekuensi penilaian bisa ditingkatkan, misalnya setiap bulan atau setiap kuartal untuk memantau perkembangan karyawan dan menyediakan umpan balik dengan tepat waktu.

5. Daftar Pustaka

- Alamsyah, A. (2024). Analisis Metode Penilaian Kinerja Sumber Daya Manusia (Sebuah Gambaran Sederhana Melalui Literatur Review). *Jurnal Riset Manajemen*, 2(1), 155-163.
- Alvin, S. (2022). Pariwisata metaverse Indonesia dalam kaca mata gen-Z. *Ruang Pariwisata*, 89-108.
- Azizah, A. N., Umam, M. I. H., Kusumanto, I., Devani, V., & Silvia, S. (2021). Penilaian Kinerja Karyawan Menggunakan Metode Umpan Balik 360 Derajat dan Analytical Hierarchy Process (Studi Kasus: PT. Riau Graindo). *INTECOMS: Journal of Information Technology and Computer Science*, 4(2), 358-366.
- Elistia, E. (2021). Perkembangan dan Dampak Pariwisata di Indonesia Masa Pandemi Covid-19. *Prosiding Konferensi Nasional Ekonomi Manajemen dan Akuntansi (KNEMA)*, 1(1).
- Hadi, A. (2022). Sistem Penunjang Keputusan Penilaian Kinerja Karyawan Menggunakan Metode 360 Derajat di Politeknik Lp3i Kampus Padang Berbasis Web. *Jurnal SANTI-Sistem Informasi dan Teknik Informasi*, 2(1), 56-64.
- Huda, H. I., Sudirman, B., & Aqham, A. A. (2022). Implementasi Metode 360 Derajat Pada Sistem Informasi Penilaian Kinerja Pegawai pada CV. Alfa Printing. *Jurnal Teknik Mesin, Elektro dan Ilmu Komputer*, 2(1), 17-24.
- Indrawan, I., & Oktarina, D. (2023). Sistem Penilaian Kinerja Untuk Peningkatan Akurasi Dalam Pemberian Kenaikan Gaji Karyawan Dengan Metode 360 Degree. *Jurnal Mahasiswa Aplikasi Teknologi Komputer Dan Informasi (Jmapteksi)*, 4(1), 14-18.
- Planetholidayhotel.com (2024). Planet Holiday Hotel. Diakses dari: <https://planetholidayhotel.com/>
- Santoso, M. Z. A., & Utami, A. W. (2024). Rancang Bangun Sistem Informasi Penilaian Kinerja Karyawan Menggunakan Metode 360 Derajat. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 5(3), 109-120.
- Sari, D. (2023). Analisis Metode 360 Derajat Sebagai Penilaian Kinerja Karyawan Berdasarkan Kompetensi Pada Bank Bukopin Kantor Cabang Syariah Medan. *BISMA: Business and Management Journal*, 1(03), 7-14.
- Suharto, S., & PRADIPTA, M. P. Y. (2021). Pengaruh New Normal terhadap Kegiatan Pariwisata di Indonesia. *SABBHATA YATRA: Jurnal Pariwisata dan Budaya*, 2(1), 28-42.
- Usanto, U., Dharmalau, A., & Alfatikha, S. (2022). Sistem Penunjang Keputusan Penentuan Promosi Jabatan Dengan Metode Penilaian 360 Feedback Berbasis Website. *Jurnal Rekayasa Informasi Swadharma*, 2(2), 16-25.
- Widyaningsih, H., Fatchuroji, A., Uhai, S., & Lusianawati, H. (2024). Hubungan antara Kompetensi Kewirausahaan dan Kinerja Usaha Mikro dan Kecil di Sektor Pariwisata di Indonesia. *Sanskara Ekonomi dan Kewirausahaan*, 2(02), 82-91.