

**ABSTRAK**

Program Magister Perubahan dan Pengembangan Organisasi  
Fakultas Psikologi Universitas Airlangga

Dimas Ade Irawan, 110943002, Performance Management Untuk Meningkatkan Kinerja Dan Retensi Staff Dalam Rangka Peningkatan Organizational Capabilities Di Hotel X Balikpapan

xv + 71 Halaman, 10 lampiran

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah *performance management* yang telah diterapkan di Hotel X Balikpapan, dapat meningkatkan kinerja dan retensi staff, serta meningkatkan *organizational capabilities* dari Hotel X Balikpapan. *Performance management* didefinisikan sebagai suatu proses yang sistematis untuk meningkatkan performa organisasi dengan cara mengembangkan performa individu dan kelompok. Hal ini ditujukan untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dari organisasi, kelompok dan individual dengan memahami dan mengatur performanya dalam suatu rangka tujuan yang telah direncanakan, standarisasi dan kompetensi yang dibutuhkan.

Penelitian dilakukan dalam waktu 3 (tiga) bulan, di Hotel X Balikpapan, dengan melibatkan 30 orang staff (Reception, Room Attendant, Waiter/Waitress dan Cook), serta 5 orang Supervisor. Data dikumpulkan dengan teknik wawancara, dan divalidasi dengan *Focus Group Discussion*. Data retensi diambil dari database Human Resources Department. Data performance/kinerja diambil dari hasil *benchmark* performance karyawan dengan menggunakan form *performance management* yang disusun oleh peneliti. Metode penelitian menggunakan metode *Action Research* (riset tindakan).

Dari hasil penerapan proses *performance management* selama 3 (tiga) bulan, ditemukan adanya penurunan turnover karyawan pada posisi-posisi yang disertakan dalam proses *performance management* tersebut, akan tetapi hasil ini masih belum dapat dipastikan apakah penurunan turnover tersebut benar-benar dikarenakan proses *performance management* yang telah diterapkan atau ada hal-hal lain diluar proses tersebut yang mempengaruhi. Untuk masalah peningkatan kinerja, proses *performance management* yang diterapkan belum dapat menjawab secara pasti tentang ada atau tidaknya peningkatan kinerja karyawan setelah melalui proses *performance management*. Diperlukan siklus satu tahun untuk memastikan bahwa proses *performance management* ini memberikan kontribusi pada peningkatan kinerja staff (sekitar 3 kali siklus *performance management*). Dari penerapan *performance management* selama 3 (tiga) bulan, hasil yang didapatkan oleh peneliti adalah timbulnya akselerasi proses pembelajaran individu terhadap peran dan tanggungjawabnya, serta mulai timbulnya keselarasan antara individu dengan tujuan besar organisasi.

Daftar Pustaka, 18 (1977 – 2012)

**PERFORMANCE MANAGEMENT TO RAISE STAFF  
PERFORMANCE AND RETENTION IN ADDITION TO  
INCREASE ORGANIZATIONAL CAPABILITIES  
AT HOTEL X BALIKPAPAN**

**ABSTRACT**

Program Magister Perubahan dan Pengembangan Organisasi  
Fakultas Psikologi Universitas Airlangga

Dimas Ade Irawan, 110943002  
xv + 71 pages, 10 attachments

The purpose of this research are to understand the impact of performance management process that has been applied in Hotel X Balikpapan in term of create increasement in staff performance and retention, and also raise the Hotel X Balikpapan organizational capabilities. Performance management defined as a systematic process to increase organization performance by individual and team performance development. The purposes are to gain a better result from the organization, team, and individual by understanding and managing their performance on a basis of framework of planned purpose, standardization and competencies requirement.

The research is held in three months, at Hotel X Balikpapan, with 30 staff (Reception, Room Attendant, Waiter/Waitress and Cook) and 5 Supevisors involvement. The data collected with interview and validated through Focus Group Discussio process. Staff retention data is collected from Human Resources Department database. And staff performance data are collected trough performance management form that has been created by the researcher. The research methodology used on this research are Action Research method.

The result of performance management process application in organization for three months are there has been a reduction in numbers of staff turnover in position that involved in this process. However, it can not be validated yet the reduction numbers of staff turnover is caused by the application of performance management in the organization or are there any other cause that influence the numbers. For the improvement in staff performance, the process still can not give a clear answer. It would need around one year cycle or three cycle of performance management application to ensure the contribution of the process to staff performance improvement. From the three months period of performance management application in organization, the researcher found there has been an acceleration process in staff learning cycle, especially about the staff roles and responsibilities, and this process also begin to create a harmony between individual and the big purpose of organization.

References,18 (1977 – 2012)

## HALAMAN MOTTO

“Sebarkan Senyum ☺ ke Seluruh Dunia”

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Untuk seluruh Keluargaku (Balikpapan and Mojokerto)  
Istri tercintaku  
Dan semua pihak yang telah mendukung

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala Anugerah yang diberikan-Nya, sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya. Penulis menyadari dengan sangat atas segala kekurangan dan keterbatasan dalam tesis ini, karena itu penulis membuka diri dan sangat menghargai segala saran maupun kritik yang sifatnya membangun. Untuk itu dengan hormat penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Seger Handoyo, M.Si, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Airlangga Surabaya. Terimakasih atas pengingatnya, sindiran-sindiran halus yang cukup menggetarkan sukma. Hehehe finally im done with my thesis Sir. Thank you.
2. Bapak Dr. C. D. Ino Yuwono, M.A. selaku dosen pembimbing yang meluangkan waktu membimbing, terimakasih ilmunya, saya doakan sehat selalu, tolong diinget perjanjian “tangis-tangisan” kita, dan saya bersedia menerima laptop-nya jika suatu saat akan diwariskan.
3. Ibu Dra. Heriati Gunawan, M. POD selaku dosen pembimbing yang meluangkan waktu membimbing, terimakasih atas sharing dan masih mau menerima bimbingan tesis saya, padahal sudah menghulang lama.
4. Bapak Dr. M. G. Bagus Ani Putra, selaku direktur program MPPO, terimakasih sudah mengajak saya kembali ke jalan yang benar.

5. Seluruh dosen MPPO, Mas Dani, Pak Steve, Pak Didik, Mas Bobby, Terima kasih atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama ini yang tanpa lelah membagikan ilmu yang dimiliki.
6. Orang tuaku Bapak Mulyono dan Ibu Mudjiati dan kepada seluruh keluarga besar saya yang tiada jemu-jemu untuk terus mendorong penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
7. Istriku, Kiki Eka Praptaningtyas, terimakasih atas dukungannya, omelannya, cintanya, sayangnya, terimakasih buat semuanya. Luv U.
8. Mas Bukik, Samian, Rudi, mas Ken, Dana terimakasih sudah jadi teman gila selama ini. Terimakasih buat ilmu-ilmunya. Ayo golek garapan maneh yuk. iManager-nya kemana ya ini?
9. Dodhy Achadiyat, General Manager Hotel Sagita Balikpapan, atas kepercayaan dan pengertiannya selama proses pengerjaan tesis ini.
10. Konco nongkrong di Hotspot, Kin, Salman, Wildan, Ucup, Muchi, Danar, terimakasih sudah menemani saya bergadang, dan melepaskan stress saya dengan selalu mengalah kalau bermain PES 2012, biar saya semangat.
11. Teman-teman di Hotel Sagita Balikpapan, yang bersedia menjalankan program-program yang saya canangkan selama ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah membantu memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Tuhan yang Maha Esa membalas segala kebaikan yang telah kalian berikan selama ini. Penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 5 Maret 2012

Penulis