

STRATEGI MENINGKATKAN DAN MENGEMBANGKAN KINERJA KARYAWAN DI OSSOTEL LEGIAN

I Made Opan Galoja¹, I Wayan Kartimin², Putu Guntur Pramana Putra³

^{1,2,3}Universitas Triatma Mulya

Email: ¹opangaloja@gmail.com

Abstract

Ossotel Legian is a four-star hotel. Employees are a valuable asset owned by Ossotel Legian. The problems encountered are the lack of manpower when the room occupancy rate is above 60%, and the slow taking of work in completing the work that causes performance to decline. This problem will be discussed using the SWOT analysis technique. This research is qualitative research supported by the types and sources of data, namely qualitative and quantitative data as well as primary and secondary data. Data collection techniques used are observation, interviews, questionnaires, and documentation. The data analysis technique used is the SWOT analysis technique, namely analyzing internal factors (Strengths & Weaknesses) and external (Opportunities & Threats) with the help of the Internal-External Matrix and SWOT Matrix. The results of this study show that the strategies that can be applied at Ossotel Legian are SO Strategy: Strategy to Increase Employee Creativity, WO Strategy: Strategy to Increase Employee Motivation, ST Strategy: Strategy to Increase Cooperation among Employees, and WT Strategy: Employee Development and Training Strategy and Improvement Strategy Employee welfare.

Keywords: strategy, employee performance, swot analysis, ossotel legian.

PENDAHULUAN

Bali adalah salah satu destinasi pariwisata di Indonesia yang terkenal hingga menjadi daerah tujuan wisata Internasional yang mendapatkan penghargaan sebagai destinasi terbaik peringkat 4 besar dari 25 destinasi terbaik dunia menurut versi *Trip Advisor 2022*. Budaya Bali yang begitu beragam serta keramah-tamahan penduduknya, dan alam Bali yang masih terjaga kelestariannya mempunyai daya tarik tersendiri untuk memikat para wisatawan yang mengunjungi Bali. Keberhasilan Bali dalam menarik wisatawan untuk berkunjung telah banyak memberi manfaat kepada masyarakat yaitu dengan terciptanya berbagai jenis lapangan pekerjaan.

Salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan adalah kinerja dan produktivitas karyawan. Setiap organisasi atau instansi dalam melaksanakan program yang diarahkan selalu berdaya guna untuk mencapai tujuan perusahaan. Salah satu caranya adalah meningkatkan kinerja karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Menurut Simamora (2014) Strategi adalah kerangka acuan yang terintegrasi dan komprehensif yang mengarahkan pilihan-pilihan yang menentukan bentuk dan arah aktivitas-aktivitas organisasi menuju pencapaian tujuan-tujuannya.

Sedangkan menurut Anogara (2012) pengertian kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja pada dasarnya adalah bagaimana melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari kerja tersebut.

Bali mempunyai potensi daya tarik wisata yang sudah dikenal dengan banyaknya wisatawan mancanegara ataupun wisatawan nusantara berdatangan. Salah satu kabupaten yang mempunyai potensi pariwisata yang terkenal di Bali adalah Kabupaten

Badung. Contoh daya tarik wisata di Kabupaten Badung adalah berbagai pura, Monumen Tragedi Kemanusiaan Bom Bali, GWK Cultural Park, dan berbagai klub, pantai serta air terjun. Kemudian dengan banyaknya daya tarik wisata di badung, sebagai pendukung industri pariwisata dibangun berbagai macam akomodasi seperti hotel, restoran, spa, dan klub. Akomodasi yang paling banyak dibangun di daerah Kabupaten Badung adalah Hotel.

Hotel akan berlomba-lomba untuk mendapatkan pelanggan sebanyak-banyaknya dengan berbagai cara seperti memberikan harga kamar yang murah, penambahan fasilitas untuk tamu. Banyak karyawan merasa terbebani oleh pekerjaannya dan itu membuat para karyawan jenuh dan tidak ada peningkatan dalam bekerja. Strategi peningkatan kinerja adalah cara perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan agar tujuan perusahaan tersebut dapat tercapai.

Agar strategi peningkatan kinerja tersebut dapat berhasil maka perusahaan perlu mengetahui sasaran kinerja, sasaran kinerja yang menetapkan adalah individu secara spesifik, dalam bidang proyek, proses, kegiatan rutin dan inti yang akan menjadi tanggung jawab karyawan. Jika sasaran kinerja ditumbuhkan dari dalam diri karyawan, maka akan membentuk suatu kekuatan diri dan jika situasi lingkungan kerja turut menunjang maka pencapaian kinerja akan lebih mudah (Mangkunegara, 2013). Kinerja karyawan sangat penting di dalam sebuah perusahaan karena untuk mencapai tujuan perusahaan yang lebih baik maka kinerja karyawannya-pun harus baik.

Lokasi yang begitu strategis membuat banyak hotel *non* berbintang hingga berbintang yang ada di daerah Legian sekitar Ossotel Legian di bangun. Hotel tersebut diantaranya yaitu Bali Niksoma Hotel, The Bandha hotel, Ramada Camakila, dan Swiss-Bellin Legian. Tingkat hunian kamar yang dimiliki oleh Ossotel Legian rata rata diatas 75% tiap bulannya (HRD Ossotel Legian 2022). Untuk jumlah kamar di Ossotel Legian adalah 155 kamar dan jumlah karyawan yang dimiliki sebanyak 112 orang, sedangkan untuk memaksimalkan hasil kerja dibutuhkan 155 karyawan, maka dari itu pada saat tingkat hunian kamar sudah di atas 60%, karyawan akan kewalahan dan mengambil banyak pekerjaan lebih. Selain itu ketepatan waktu pada karyawan masih kurang, dimana karyawan selalu pulang kerja tidak tepat pada waktunya karena pekerjaan yang belum selesai. Ditemukan beberapa masalah yang dihadapi Ossotel Legian.

Masalahnya adalah jumlah karyawan yang minim saat okupansi sudah diatas 60%, pengambilan pekerjaan yang lebih dan lambat dalam menyelesaikan pekerjaan pada karyawan. Maka terkait hal tersebut tertarik untuk meneliti lebih jauh strategi yang tepat dalam meningkatkan dan mengembangkan kinerja karyawan di Ossotel Legian. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kendala yang dihadapi, mengetahui faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dan mengetahui strategi dalam mengembangkan kinerja karyawan melalui analisis SWOT di Ossotel Legian.

KAJIAN PUSTAKA

Pengertian Strategi

Menurut Johnson, dkk (2016:29) strategi adalah arah dan ruang lingkup sebuah organisasi dalam jangka panjang yang mencapai keuntungan bagi organisasi melalui konfigurasi sumber daya dalam lingkungan yang menantang. Pearce dan Robinho (2008:6) juga mengemukakan bahwa strategi merupakan rencana berskala besar, bertujuan untuk berinteraksi dengan kondisi persaingan demi mencapai tujuan perusahaan.

Rangkuti (2018:3) mengemukakan bahwa strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan. Tujuan utamanya adalah supaya perusahaan dapat melihat secara kondisi internal dan eksternal, sehingga perusahaan dapat mengantisipasi perubahan lingkungan eksternal.

Kinerja Karyawan

Mangkunegara (2013:67) mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Sedangkan Kasmir (2016:182) juga mengemukakan bahwa kinerja merupakan hasil dan perilaku yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Bangun (2012:234) kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai karyawan berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan.

Manajemen Sumber Daya Manusia

Dessler (2015:3) mengemukakan bahwa manajemen sumberdaya manusia adalah proses untuk memperoleh, melatih, menilai dan mengompensasi karyawan dan untuk mengurus relasi tenaga kerja, kesehatan dan keselamatan, serta hal-hal yang berhubungan dengan keadilan. Sinamora (dalam Sutrisno, 2015:5) mengemukakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja.

Analisis SWOT

Freddy Rangkuti (2018:19) mengemukakan bahwa Analisis SWOT adalah sebagai alat formulasi strategi yang diidentifikasi dengan berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Ferrel dan Harline (2005:56) mengemukakan bahwa fungsi dari Analisis SWOT adalah untuk mendapatkan informasi dari analisis situasi dan memisahkannya dalam pokok persoalan internal (kekuatan dan kelemahan) dan pokok persoalan eksternal (peluang dan ancaman).

METODE PENELITIAN

Data Kualitatif yaitu data-data yang tidak berupa angka-angka yang tetapi berupa keterangan-keterangan tertulis atau secara lisan yang dalam hubungannya dengan kualitas atau sifat tertentu serta menggambarkan tentang permasalahan yang akan di bahas dalam penelitian, contohnya penjelasan tentang table-tabel maupun gambar. Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji menurut Sugiyono (2017:8), contohnya hasil kuesioner dari responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis matrix SWOT, ada berbagai strategi yang dikembangkan antara lain strategi pengembangan karyawan, strategi peningkatan

motivasi, strategi peningkatan kesejahteraan karyawan dan lain sebagainya yang telah tertuang dalam strategi SO, WO, ST, dan WT. Adapun alternatif perencanaan strategi dalam meningkatkan dan mengembangkan kinerja karyawan di Ossotel Legian adalah sebagai berikut.

<p>Internal</p>	<p>Kekuatan (Strengths)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Loyalitas yang dimiliki oleh setiap karyawan. 2. Adanya upah lembur dari manajemen. 3. Solidaritas cukup tinggi yang dimiliki oleh setiap karyawan. 4. Pelaksanaan training yang rutin di Housekeeping. 5. Karyawan memiliki sifat pekerja keras dan jujur. 	<p>Kelemahan (Weaknesses)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki bangunan hotel dengan akses kerja terbatas. 2. Kurangnya ketersediaan fasilitas kesehatan di dalam hotel. 3. Usia karyawan rata-rata diatas 40 tahun 4. Latar pendidikan karyawan lebih banyak tamatan SMA/K. 5. Kurangnya tenaga kerja saat jumlah hunian kamar lebih dari 60%. 6. Memberikan pelatihan dengan jadwal yang tidak pasti.
<p>Eksternal</p> <p>Peluang (Opportunities)</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Memiliki pelanggan tetap. b. Menerima tinjauan yang baik dari tamu. c. Jumlah hunian kamar meningkat. d. Mendapat kerjasama dengan agen baru. e. Wilayah hotel berada tepat di jantung kota. f. Banyaknya bermunculan <i>fresh graduate</i> 	<p>SO STRATEGI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Strategi Meningkatkan Kreativitas Karyawan. (1,2,3,4,5) + (a,b,c,d,e,f) 	<p>WO STRATEGI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Strategi Meningkatkan Motivasi Karyawan. (1,2,3,4,5,6) + (a,b,c,d,e,f)
<p>Ancaman (Threats)</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pesaing-pesaing baru dengan bisnis industri yang sama. b. Perkembangan teknologi yang pesat. c. Meningkatnya jumlah fasilitas dan kualitas yang dimiliki hotel pesaing. 	<p>ST STRATEGI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Strategi Meningkatkan Kerjasama antar Karyawan. (1,2,3,4,5) + (a,b,c) 	<p>WT STRATEGI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Strategi Pengembangan & Pelatihan Karyawan. (3,4,5,6) + (a,b) 2. Strategi Peningkatan Kesejahteraan Karyawan. (1,2) + (c)

Sumber : Hasil Penelitian, 2022

Strategi SO (*Strength Opportunity*)

Strategi kekuatan – peluang (SO), strategi yang disusun dengan cara menggunakan seluruh kekuatan untuk merebut peluang.

Strategi Meningkatkan Kreativitas Karyawan akan memberikan peluang bagi perusahaan. Kreativitas karyawan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Wirawan (2009). Karyawan memiliki sifat pekerja keras, jujur, loyalitas dan solidaritas yang baik bagi Ossotel Legian. Akan tetapi hasil observasi lapangan, karyawan di Ossotel Legian masih kurang dalam kreativitas yang dimilikinya. Dilihat dari pihak manajemen yang jarang mengadakan acara-acara khusus untuk karyawan seperti mengadakan acara-acara atau lomba-lomba tahunan yang dapat meningkatkan kreativitas karyawannya. Kesempatan untuk meningkatkan kreativitas karyawan untuk hasil kinerja yang lebih baik di Ossotel Legian sangat tinggi, karena karyawan dapat mengandalkan sifatnya yang berkualitas. Berikut adalah beberapa program yang dapat diterapkan oleh Ossotel Legian dalam meningkatkan kreativitas karyawannya :

1. Mengadakan acara khusus atau lomba-lomba antar departemen seperti lomba bernyanyi, menari, berbusana, dan lain sebagainya.
2. Meningkatkan fasilitas untuk karyawan seperti tempat peristirahatan karyawan yang dibuat lebih menarik agar dapat memunculkan kreativitas karyawannya.

Strategi WO (*Weakness Opportunity*)

Strategi kelemahan – peluang (WO), strategi yang disusun dengan cara meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang yang ada.

Strategi Meningkatkan Motivasi Karyawan sangat dibutuhkan di Ossotel Legian. Karena rata-rata usia karyawan sudah diatas 40 tahun, dengan usia karyawan yang dimiliki motivasi untuk belajar hal-hal baru masih kurang. Menurut Kirkpatrick (dalam Wibowo, 2013) untuk memperkuat motivasi karyawannya diperlukan peran penting pada manajernya. Manajer atau atasan bersikap mendorong dan membantu karyawannya untuk melakukan pekerjaannya. Selain itu, motivasi yang dapat diberikan oleh manajemen adalah memberikan penghargaan dan bonus kepada karyawan yang memiliki prestasi kerja yang baik

Strategi ST (*Strength Threat*)

Strategi kekuatan– ancaman (ST), strategi yang disusun dengan cara menggunakan semua kekuatan untuk mengatasi ancaman.

Strategi Meningkatkan Kerjasama antar Karyawan dapat berupa *training gathering, outbond, rafting* dan beberapa club olahraga (zumba, senam, yoga, futsal, volley, bulu tangkis). Dengan adanya strategi ini, akan membuat karyawan lebih dekat dengan sesama karyawan ataupun atasan didalam departemen maupun diluar departemennya. Ossotel Legian sebelumnya mengadakan pelatihan dengan baik akan tetapi kurangnya adalah pemberian jadwal yang tidak pasti dan melaksanakan pelatihan dengan jeda waktu yang lama yaitu mengadakan pelatihan setahun sekali. Dengan melaksanakan pelatihan yang rutin dan disesuaikan dengan jadwal, maka akan dapat meningkatkan kerjasama antar karyawan.

Strategi WT (*Weakness Threat*)

Strategi kelemahan – ancaman (WT), strategi yang disusun dengan cara meminimalkan kelemahan untuk menghindari ancaman.

1. Strategi Pengembangan dan Pelatihan Karyawan.

Pemberian pengembangan dan pelatihan di Ossotel Legian masih kurang. Diharapkan dengan berjalannya pengembangan dan pelatihan yang rutin akan meningkatkan dan mengembangkan kinerja karyawan. Pelatihan dapat diberikan kepada manajer-manajer secara optimal yang adadi hotel, karena manajer di masing-masing departemen dapat memberikan hasil pelatihan kepada karyawannya. Selain itu, teori dari Hasibuan (2008) bentuk pengembangan dikelompokkan menjadi dua yaitu:

a. Pengembangan secara informal

Pengembangan secara informal dapat berupa keinginan dan usaha karyawan dalam mempelajari ilmu-ilmu yang didapat dari buku ataupun internet yang berhubungan dengan pekerjaannya.

b. Pengembangan secara formal

Pengembangan secara formal yaitu karyawan yang melaksanakan tugas-tugas yang dikerjakan ataupun mengikuti pendidikan atau pelatihan-pelatihan yang dilakukan perusahaan.

Menurut teori dari Tohardi (2008) tujuan dengan melaksanakan pengembangan dan pelatihan kepada karyawan maka produktivitas kerja karyawan akan meningkat, pemborosan akan berkurang, tingkat kecelakaan berkurang, biaya pengobatan yang dikeluarkan hotel berkurang, meningkatkan pelayanan kualitas karyawan, moral karyawan lebih baik, meningkatnya karir karyawan semakin besar, meningkatkan hasil kerja manajer dalam mengambil keputusan, kepemimpinan seorang manajer lebih baik, balas jasa karyawan akan meningkat serta kualitas barang dan pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepadapelanggan akan baik.

2. Strategi Peningkatan Kesejahteraan Karyawan.

Dalam teori Wirawan (2009) salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah memberikan kompensasi untuk karyawannya. Jika Ossotel Legian dapat memberikan fisiologis (THR, tunjangan kesehatan, konsumsi), rasa aman (dilindungi dari berbagai bahaya secara fisik ataupun emosional), sosial (rasa kasih sayang, penerimaan, persahataban dan kekeluargaan), penghargaan (faktor penghargaan internal maupun eksternal) dan aktualisasi diri (pertumbuhan, pencapaian dan pemenuhan diri sendiri). Dengan adanya dukungan ini maka kesejahteraan karyawan menjadi lebih baik dan kinerja karyawan akan meningkat. Karena karyawan merasa diperhatikan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Hasil identifikasi menunjukkan bahwa kendala yang ditemukan di Ossotel Legian dalam meningkatkan dan mengembangkan kinerja karyawan adalah rata-rata latar pendidikan karyawan adalah SMA/K, rata-rata usia karyawan adalah umur 40 tahun keatas, Kurangnya ketersediaan fasilitas kesehatan dan pada bangunan hotel untuk akses kerja yang minim.
2. Faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan di Ossotel Legian adalah
 - a. Faktor internal

- 1) Jumlah pekerjaan disesuaikan dengan kemampuan karyawan.
 - 2) Kualitas pekerjaan diukur dengan melihat pengetahuan, kemampuan dan kerapian dalam bekerja serta kesetiaan, kepemimpinan, kejujuran dan kerjasama yang dimiliki oleh setiap karyawan
 - 3) Terdapat keinginan dari karyawannya sendiri untuk berubah.
 - 4) Memberikan pelatihan-pelatihan atau training secara rutin untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilannya.
 - 5) Karyawan harus bekerja dalam iklim yang memberikan kesempatan berperilaku dengan cara berbeda. Faktor terpenting dalam iklim adalah manajer.
 - 6) Bantuan dan dukungan dari atasan dan manajemen.
- b. Faktor eksternal
- 1) Lingkungan Umum Faktor-faktor tersebut antara lainnya adalah kehidupan ekonomi, sosial, teknologi, budaya dan agama masyarakat.
 - 2) Lingkungan Industri Lingkungan industri adalah faktor-faktor ancaman dari pelaku bisnis baru, supplier, dan pelanggan.
3. Melalui analisis kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dengan bantuan matrix SWOT, maka dapat ditemukan program-program strategi untuk meningkatkan dan mengembangkan kinerja karyawan di Ossotel Legian yaitu :
- a. Strategi Meningkatkan Kreativitas Karyawan. Dengan mengadakan acara-acara khusus untuk karyawan dapat meningkatkan kreativitas karyawan.
 - b. Strategi Meningkatkan Motivasi Karyawan. Atasan dan Manajemen berperan untuk dapat memberikan motivasi kepada karyawan agar kinerja meningkat. Motivasi yang diberikan dapat berupa dukungan, dorongan, bonus dan penghargaan.
 - c. Strategi Meningkatkan Kerjasama antar Karyawan. Mengadakan *training gathering, outbond, rafting, club* olahraga yang menciptakan kerjasama tim semakin kuat.
 - d. Strategi Pengembangan dan Pelatihan Karyawan Pengembangan dan pelatihan karyawan dapat dilaksanakan secara informal maupun formal. Bertujuan untuk meningkatkan produktivitas karyawan, menghindari terjadinya kerusakan barang, kecelakaan kerja, menghasilkan barang yang berkualitas dan meningkatkan hasil kerja yang lebih baik.
 - e. Strategi Peningkatan Kesejahteraan Karyawan. Dengan adanya strategi ini maka kesejahteraan karyawan menjadi lebih baik dan kinerja karyawan akan meningkat. Karena karyawan merasa diperhatikan dengan diberikannya kompensasi yang lengkap

Saran

Beberapa saran yang dapat diberikan berdasarkan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kinerja karyawan dapat dilakukan dengan cara memotivasi karyawan agar lebih semangat bekerja. Perlu kepekaan terhadap rekan kerja untuk membantu rekannya saat pekerjaan telah selesai, sehingga disamping melakukan pekerjaan pribadi, karyawan dapat berinteraksi dengan sesama karyawan.
2. Khususnya untuk manajemen SDM, harus menyiapkan sumber daya manusia yang handal, kompeten, kreatif dan memiliki jiwa pekerja keras guna untuk meningkatkan

- kinerja karyawan yang ada di Ossotel Legian.
3. Perlu diberikan penghargaan yang sesuai dengan prestasi yang diberikan kepada karyawan. Bentuk-bentuk penghargaan tidak hanya berupa uang tetapi dapat berupa pujian yang sebanding dengan prestasi sehingga karyawan dapat terpacu dalam bekerja.
 4. Karyawan dapat diberi kesempatan untuk mengembangkan diri melalui pendidikan formal maupun informal sehingga karyawan terus berkembang yang pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan di Ossotel Legian.
 5. Manajemen dapat memperbaiki bangunan-bangunan hotel yang dapat menyebabkan kecelakaan kerja seperti tangga yang sudah tidak layak digunakan guna menghindari terjadinya kecelakaan.
 6. Pihak manajemen baiknya lebih memperhatikan karyawan-karyawan di Ossotel Legian dari timbulnya masalah kecil maupun besar. Dengan ini, karyawan akan merasa diperhatikan.
 7. Usia karyawan dominan sudah berumur, ada baiknya jika hotel ditambahkan pekerja baru yang lebih muda dan kuat. Dengan ini karyawan lama akan terbantu dengan adanya mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Simamora, Henry. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bina Aksara.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Johnson, Gerry; Scholes, Kevan; dan Whittington, Ricard. 2016. *Exploring Corporate Strategy, 11th edition*. Harlow: Pearson Education.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Teori dan Praktik (Cetakan ke-1)*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Baskara, I. P. Radhe. 2015. *Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Sebagai Upaya Optimalisasi Sumber Daya Manusia di Conrad Bali*. (Skripsi Fakultas Pariwisata). Bali: Universitas Udayana.
- Ferrel, O.C & D, Harline. 2005. *Marketing Strategy*. South Western: Thomson Corporation.
- Megarani, Sulia. 2016. *Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan pada Perusahaan Sogan Batik Rejodani*. (Skripsi Jurusan Manajemen pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi). Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Tohardi, Ahmad. 2008. *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Universitas Tanjung Pura, Mandar Maju.