

ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN RESTORAN DAN PEMANCINGAN DI LUBANA SENKOL TANGERANG SELATAN

Marchellino Fergie Sanjaya*, Wiwik Nirmala Sari

Program Studi Pariwisata dan Fakultas Pariwisata dan Seni Kuliner
Universitas Pradita, Tangerang, Indonesia
www.pradita.ac.id
marchellino.fergie@student.pradita.ac.id, wiwik.nirmala@pradita.ac.id
(*) Corresponding Author



Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi-NonKomersial 4.0 Internasional.

Abstract—Employee performance, especially that of frontline staff, is a crucial factor in the tourism industry because it is directly related to guest satisfaction and company sustainability. Poor employee performance can negatively affect the company's reputation and operational continuity. This study aims to analyze strategies for improving the performance of restaurant and fishing employees at Lubana Sengkol, South Tangerang, which experienced a decline in employee performance in 2024. This study employed a qualitative approach using semi-structured interviews, observation, and documentation techniques. Interviews were conducted with one manager and ten employees selected through purposive sampling. Data were analyzed through the stages of data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings revealed that Lubana Sengkol management implemented three main strategies to improve employee performance, namely firm leadership, reward systems, and the implementation of sanctions. These strategies were found to be effective in overcoming the decline in employee performance despite several implementation challenges.

Keywords: employee performance, frontliner, performance improvement strategy, tourism industry.

Abstrak—Kinerja karyawan, khususnya frontliner, merupakan faktor penting dalam industri pariwisata karena berhubungan langsung dengan tamu dan keberlanjutan perusahaan. Kinerja karyawan yang buruk dapat memengaruhi reputasi perusahaan serta berdampak negatif terhadap keberlangsungan usaha. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi peningkatan kinerja karyawan restoran dan pemancingan di Lubana Sengkol Tangerang Selatan yang mengalami penurunan kinerja pada tahun 2024. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan terhadap satu orang pengelola dan sepuluh karyawan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data dilakukan melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat tiga strategi yang diterapkan oleh manajemen Lubana Sengkol untuk mengatasi penurunan kinerja, yaitu kepemimpinan yang tegas, pemberian penghargaan, dan penerapan sanksi. Ketiga strategi tersebut terbukti efektif dalam meningkatkan kinerja karyawan meskipun masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya.

Kata Kunci: kinerja karyawan, frontliner, strategi peningkatan kinerja, industri pariwisata.

PENDAHULUAN

Kinerja karyawan merupakan hal terpenting dalam sebuah usaha karena mempengaruhi pencapaian dalam sebuah organisasi (Ranto, 2024). Kinerja karyawan garda depan atau yang lebih dikenal dengan sebutan *frontliner* memegang peran yang sangat penting sebagai wajah perusahaan dilihat dari sudut pandang konsumen, terlebih dalam industri pariwisata yang semakin kompetitif

(Kurniawan, 2025). *Frontliner* dalam usaha berbasis pariwisata menjadi kunci utama dalam kesehatan perusahaan karena sebagai kesan pertama bagi konsumen terhadap produk yang dijual (Ranto, 2024). *Frontliner* tim dalam perusahaan yang melayani, merespon dan menangani keperluan maupun keinginan konsumen dengan berhubungan secara langsung (Kurniawan, 2025). Kinerja *frontliner* yang buruk akan mengakibatkan kurang maksimalnya pelayanan kepada konsumen sehingga akan

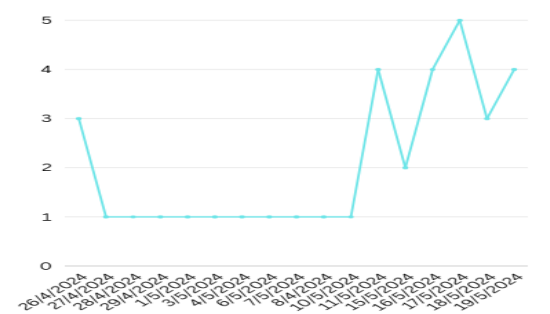
mempengaruhi kesan dan kepuasan konsumen terhadap keseluruhan usaha (Ranto, 2024). Pelayanan yang diberikan *frontliner* menjadi salah satu penentu apakah konsumen tersebut akan melakukan transaksi ulang atau merekomendasikannya kepada orang lain (Kurniawan, 2025). Maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan aspek penting karena dapat mempengaruhi reputasi yang menentukan keberlanjutan usaha (Oktavianus, Daromes & Asri, 2024).

Menurunnya kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti faktor internal maupun faktor eksternal. Faktor internal merupakan berbagai aspek yang mempengaruhi kinerja karyawan dari dalam diri, (Sari & Rahmaningtyas, 2025). Sedangkan faktor eksternal merupakan berbagai aspek yang mempengaruhi kinerja karyawan dari luar diri (Sari dan Rahmaningtyas, 2024). Hal tersebut menunjukkan bahwa menjadi penting bagi perusahaan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menjadi krusial karena dapat dipengaruhi dari dalam dan luar karyawan. Pengertian kinerja karyawan sendiri secara general adalah prestasi atau hasil akhir dari upaya individu dalam organisasi setelah menjalankan tugas dan tanggung jawab yang dinilai berdasarkan realisasi dari harapan hasil pekerjaan (Abnur et al., 2023). Kinerja dapat dikatakan meningkat apabila karyawan telah menjalankan tugas dan tanggung jawab yang selama proses maupun hasil akhirnya mencapai ekspektasi minimal yang telah ditetapkan dalam standar operasional (Hilgers & Faddila, 2023). Menurut Almulaiki (2023), fenomena penurunan kinerja karyawan dapat ditangani dengan strategi penanganan yang baik dan terarah. Strategi sendiri dapat diartikan sebagai suatu rangkaian rencana yang dibuat dengan tujuan mencapai hasil yang diharapkan, yang di mana dalam hal ini adalah rangkaian rencana yang dibuat untuk mengatasi suatu permasalahan (Rambe & Aslami, 2022). Melalui definisi strategi tersebut, maka strategi pengembangan dapat diartikan sebagai rangkaian rencana yang dibuat dengan tujuan mengembangkan sesuatu (Choirunnisa & Karmilah, 2022).

Perusahaan yang bergerak di bidang pariwisata dan mengandalkan *frontliner* dalam produknya adalah PT. Lubana Sengkol. Pemancingan Lubana Sengkol yang merupakan salah satu produk perusahaan yang telah didirikan pada 2008 sebagai area pemancingan umum yang kemudian dikembangkan menjadi destinasi wisata dengan memanfaatkan alam dan fasilitas (Hidayat & Aryata, 2024). Lubana Sengkol terus mengalami perkembangan dan

perluasan tidak hanya lahan, tetapi juga tenaga kerja secara bertahap melalui perjalanan yang panjang. Hingga saat ini, Lubana Sengkol telah memiliki 3 manajemen yang masing-masing produknya bergerak di bidang pariwisata yaitu area pemancingan yang digabung dengan restoran, *outbound* atau *outdoor activity* dan wisata religi. Lubana Sengkol dikenal oleh banyak wisatawan sebagai destinasi wisata dengan kegiatan menarik bagi keluarga, kelompok rombongan sekolah maupun kelompok perusahaan yang sebagian areanya tersebar di berbagai area di sekitar kota Tangerang (Hidayat & Aryata, 2024). Karyawan Lubana Sengkol wajib memberikan performa maksimal agar pengalaman tamu tetap terjaga. Sebagai destinasi wisata, Lubana Sengkol bergantung kepada pengalaman maksimal tamu yang dapat menjadi penentu keberlanjutan destinasi wisata tersebut.

Namun, berdasarkan hasil observasi pra-penelitian yang dilakukan pada 11 Agustus 2025 dengan manajer operasional manajemen Restoran dan Pemancingan serta melalui data kinerja pada tahun 2024 khususnya di bulan April hingga Mei, ditemukan fakta bahwa terdapat beberapa karyawan yang tidak memenuhi standar kinerja perusahaan penurunan kinerja diperlihatkan melalui banyak karyawan yang tidak masuk kerja pada bulan ke-4 hingga bulan ke-5. Selain itu, melalui penelitian terdahulu, telah teridentifikasi sebuah fenomena yang terjadi pada kalangan karyawan *frontliner* manajemen restoran dan pemancingan di Lubana Sengkol Tangerang Selatan berupa menurunnya kinerja karyawan dalam bekerja (Hidayat & Aryata, 2024). Terdapat juga bukti nyata yang dapat diperoleh melalui Google Review Lubana Sengkol dengan total jumlah 242 komentar pada bulan Januari hingga Desember tahun 2024 berupa komentar negatif yang mendominasi dengan komposisi 15 komentar negatif dan 11 komentar positif terhadap pelayanan karyawan terkait kecepatan pelayanan, pemecahan masalah, kebersihan area dan keramahan pelayanan.



Pada Gambar 1, dapat dilihat bahwa absensi karyawan pada tahun 2024 mengalami kenaikan di bulan Mei. Hal tersebut mengindikasikan bahwa masih terjadinya permasalahan di Lubana Sengkol. Berdasarkan hasil identifikasi permasalahan oleh peneliti melalui jurnal penelitian terdahulu dan hasil identifikasi data kinerja pada tahun 2024 berupa tidak terpenuhinya beberapa standar kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan oleh karyawan *frontliner* di Lubana Sengkol. Kinerja SDM yang menurun diketahui berdasarkan pengukuran standar kinerja yang digunakan oleh perusahaan Lubana Sengkol berupa kejujuran, keuletan, kedisiplinan, kerja sama tim dan sikap dalam bekerja. Berdasarkan standar pengukuran yang digunakan Lubana Sengkol untuk mengukur kinerja, didapatkan 3 strategi yang telah dijalankan sebagai upaya untuk mengatasi permasalahan penurunan kinerja. Strategi yang dijalankan berupa pengetatan SOP, penghargaan dan penerapan sistem sanksi.

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah menganalisis strategi peningkatan kinerja karyawan di Lubana Sengkol secara menyeluruh dengan membedah penerapan strategi yang ada di lingkungan kerja Lubana Sengkol. Penelitian ini penting dilakukan sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan serta mempertahankan kinerja karyawan di Lubana Sengkol agar dapat menjamin keberlanjutannya. Diharapkan melalui hasil penelitian ini dapat memberikan pencerahan, penjelasan maupun menjadi referensi untuk solusi dalam menyelesaikan penurunan kinerja karyawan yang timbul.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai strategi peningkatan kinerja karyawan restoran dan pemancingan di Lubana Sengkol Tangerang Selatan. Pendekatan kualitatif digunakan karena mampu menggali pengalaman, pandangan, serta makna yang diberikan narasumber terhadap fenomena yang diteliti melalui data non-angka (Hasan et al., 2025). Metode kualitatif dianggap sesuai dengan penelitian ini karena tujuan penelitian lebih menekankan pada pemahaman dan penguasaan informasi yang relevan terhadap fenomena yang diteliti dibandingkan jumlah responden yang digunakan (Suriani, Risnita, & Jailani, 2023). Selain itu, pendekatan ini dipilih karena mampu membantu peneliti mengidentifikasi berbagai permasalahan maupun fenomena yang tidak dapat dijelaskan secara kuantitatif serta

memungkinkan munculnya temuan baru selama proses penelitian berlangsung (Lim, 2024).

Penelitian dilakukan di manajemen restoran dan pemancingan Lubana Sengkol Tangerang Selatan. Lokasi penelitian dipilih karena berdasarkan hasil observasi awal dan penelitian terdahulu ditemukan adanya fenomena penurunan kinerja karyawan *frontliner* yang berdampak terhadap pelayanan kepada tamu. Kondisi tersebut terlihat melalui meningkatnya absensi karyawan pada periode tertentu, adanya keluhan pelanggan terkait pelayanan, serta belum terpenuhinya beberapa standar kerja yang telah ditetapkan perusahaan. Oleh karena itu, Lubana Sengkol dinilai relevan sebagai lokasi penelitian untuk menganalisis strategi peningkatan kinerja karyawan.

Pemilihan narasumber dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai kebutuhan penelitian (Sumargo, 2020). Teknik *purposive sampling* dipilih agar peneliti memperoleh informasi yang benar-benar relevan mengenai strategi peningkatan kinerja karyawan di Lubana Sengkol. Informan dalam penelitian ini terdiri atas satu orang pengelola manajemen restoran dan pemancingan serta sepuluh orang karyawan dengan komposisi tiga *waiter*, satu *cashier*, tiga *security*, dan tiga *caddy* yang terlibat langsung dalam aktivitas operasional perusahaan.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara langsung pada 9 hingga 21 Agustus 2025 kepada satu orang pengelola dan sepuluh orang karyawan Lubana Sengkol untuk memperoleh informasi lengkap mengenai strategi peningkatan kinerja karyawan restoran dan pemancingan di Lubana Sengkol. Wawancara semi-terstruktur dipilih karena memberikan keleluasaan kepada peneliti dalam menggali informasi secara lebih mendalam berdasarkan pengalaman dan pandangan narasumber terkait kondisi yang terjadi di lingkungan kerja. Pertanyaan yang diajukan bersifat eksploratif agar narasumber dapat menjelaskan pengalaman mereka secara lebih terbuka sehingga peneliti memperoleh informasi yang lebih rinci mengenai strategi yang diterapkan perusahaan (Equatora & Manting, 2021).

Keabsahan data dalam penelitian ini diuji menggunakan triangulasi teknik, yaitu dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memastikan konsistensi informasi yang diperoleh. Penggunaan triangulasi dilakukan agar data yang diperoleh lebih valid dan dapat dipercaya (Subhaktiyasa,

2024). Peneliti memastikan keakuratan pengelolaan data dalam proses pengolahan data mentah dengan menggunakan teknik analisis data model Miles dan Huberman, yaitu melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagai acuan analisis penelitian (Sugiyono, 2024). Pada tahap pengumpulan data, peneliti mengumpulkan seluruh informasi yang diperoleh dari lapangan. Selanjutnya, data direduksi dengan memilih dan memfokuskan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk narasi dan tabel agar lebih mudah dipahami sebelum akhirnya dilakukan penarikan kesimpulan berdasarkan keseluruhan hasil analisis data yang telah diperoleh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Melalui hasil wawancara yang telah dilakukan pada 14 Agustus 2025, dengan bapak Basim selaku salah satu penanggung jawab operasional karyawan di manajemen restoran dan pemancingan Lubana Sengkol, peneliti memperoleh hasil berupa pengukuran kinerja yang digunakan manajemen Lubana Sengkol diantaranya adalah kejujuran, keuletan, kedisiplinan, kerja sama tim dan sikap dalam bekerja. Sebagai upaya meningkatkan hal tersebut, manajemen Lubana Sengkol telah menjalankan beberapa rancangan strategi yang telah dijalankan oleh Lubana Sengkol. Terdapat 3 strategi yang dijalankan pada tahun 2025 sebagai upaya manajemen Lubana Sengkol untuk menangani penurunan kinerja pada tahun sebelumnya. Strategi tersebut adalah kepemimpinan tegas, penghargaan dan penerapan sistem sanksi.

Manajemen Lubana Sengkol mengedepankan kepemimpinan yang tegas tetapi tetap fleksibel, terutama dalam hal ketepatan waktu dengan absensi karyawan, kebersihan area restoran dan pemancingan dan pelayanan kepada tamu. Tegas yang dimaksud adalah dalam pelaksanaan SOP, yang dimana seluruh karyawan ditegaskan untuk tetap selalu mempertahankan pelaksanaan SOP. Penekanan untuk mengikuti standar SOP dengan tujuan untuk mempermudah karyawan dalam melakukan pekerjaan dan mencapai hasil kerja yang konsisten. Sebagai penyeimbang agar tekanan kepada karyawan tidak terlalu besar, Lubana Sengkol berusaha untuk membangun suasana kerja yang kekeluargaan dengan menegakkan kesetaraan antar karyawan.

Manajemen Lubana Sengkol memberikan program penghargaan kepada karyawan dengan

loyalitas tinggi yaitu umrah gratis untuk karyawan yang telah bekerja di Lubana Sengkol selama lebih dari 10 tahun. Karyawan yang di berangkatkan umrah akan di undi 1 tahun sebelum keberangkatan dan dibarengi dengan makan bersama dalam bentuk syukuran oleh seluruh karyawan Lubana Sengkol. Makan bersama juga ditujukan sebagai peningkatan kesejahteraan karyawan dalam kebersamaan.

Manajemen Lubana Sengkol menerapkan sistem pemberian sanksi mulai dari pemotongan gaji, dikenakan surat peringatan maupun hingga surat pemutusan hubungan kerja. Surat pemutusan hubungan kerja hanya diberikan kepada karyawan yang melakukan pelanggaran tidak wajar atau sudah yang sudah melewati batas toleransi untuk memberikan batasan kepada karyawan.

Strategi tersebut kemudian dianalisis menggunakan teori strategi yang berupa suatu rangkaian rencana yang dibuat dengan tujuan mencapai hasil yang diharapkan (Rambe & Aslami, 2022). Melalui teori tersebut, maka analisis setiap strategi di Lubana Sengkol dilakukan dengan melihat 2 indikator yaitu menganalisis tujuan yang diharapkan dari penerapan strategi dan mengamati keberhasilan strategi dalam menyelesaikan permasalahan terkait kinerja karyawan.

Pengetatan SOP dan Budaya Kerja Kekeluargaan

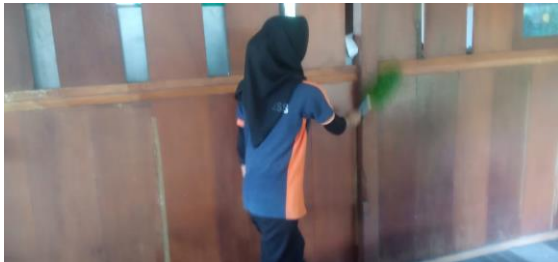
Tabel 1. Analisis Pengetatan SOP dan Budaya Kerja Kekeluargaan

Dimensi	Tujuan	Dampak Positif	Dampak Negatif
Pengetatan SOP	Meningkatkan kedisiplinan	Kedisiplinan karyawan meningkat Berkurangnya kelalaian dalam menjalankan tugas	Kemampuan memecahkan masalah menumpul
Budaya kerja kekeluargaan	Kinerja konsisten	Karyawan merasa lebih tenang dalam bekerja Meningkatkan kinerja di dalam tim	Berpotensi mengurangi hormat kepada sesama tim

Sumber: (Hasil Penelitian, 2025)

Tabel 1 menunjukkan hasil analisis strategi pengetatan SOP dan budaya kerja kekeluargaan. Berdasarkan pemaparan narasumber mengenai strategi pengetatan SOP bertujuan untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawan terutama dalam hal kedisiplinan.

Ketegasan dalam segala hal yang menyangkut kinerja dilakukan setiap saat seperti penegasan pelaksanaan SOP, ketepatan waktu dan pelayanan tamu. Penegasan dalam pelaksanaan SOP contohnya seperti security wajib menginformasikan bahwa tidak boleh membawa makanan dan minuman dari luar sehingga dapat di titipkan kepada pos security, kemudian dalam ketepatan waktu seluruh karyawan wajib datang tepat waktu dan dalam pelayanan, seluruh karyawan wajib memberikan pelayanan kepada tamu mulai dari sapaan kepada tamu hingga tata krama.



Sumber: (Hasil Penelitian, 2025)
 Gambar 2. Pelaksanaan SOP

Pelaksanaan SOP dilakukan setiap hari tanpa terlewat, dapat dilihat melalui Gambar 2 saat karyawan sedang melakukan cleaning rutin setiap pagi. Strategi tersebut terbukti efektif dalam meningkatkan kedisiplinan dan dapat dilihat melalui berkurangnya kelalaian karyawan selama menjalankan pekerjaan (Swari & Laksmi, 2026). Karyawan Lubana Sengkol merasa tegasnya kepemimpinan membangun dan meningkatkan rasa kedisiplinan mereka. Efektivitas strategi juga terbukti dari berkurangnya kelalaian karyawan dalam menjalankan tugas. Pidada & Prayegi (2024), juga memaparkan bahwa pelaksanaan SOP memberikan hasil kinerja yang konsisten dengan menghemat waktu dan dapat menghindari kesalahan karena langkah-langkah pelaksanaannya jelas dan terukur. Selain itu, dibangunnya suasana kerja yang kekeluargaan bertujuan untuk kenyamanan karyawan sehingga dapat bekerja dengan lebih santai dan mengurangi tekanan sehingga hasil kerja lebih maksimal (Putri & Ningsih, 2025). Menurut karyawan Lubana Sengkol suasana kerja yang kekeluargaan membantu mereka dalam mengimbangi stres kerja sehingga mereka lebih nyaman dalam bekerja. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Nurhandayani (2024), yaitu bahwa lingkungan kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan, maka lingkungan kerja yang dibangun dengan baik secara kekeluargaan dan direspon baik oleh karyawan dapat berpengaruh baik pada kinerja

karyawan. Budaya kerja kekeluargaan juga dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam tim karena setiap karyawan bekerja sesuai standar yang ditetapkan. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa strategi kepemimpinan tegas berhasil mengatasi penurunan kinerja yang terjadi pada tahun sebelumnya. Namun efektivitas strategi bukan tanpa resiko. Penerapan strategi pengetatan SOP dan budaya kerja kekeluargaan dapat menjadi serangan balik bagi kinerja karyawan. Seperti halnya penurunan pada kemampuan penyelesaian masalah dalam berbagai situasi akibat terbiasa dengan SOP dan berkurangnya rasa hormat kepada sesama tim akibat minimnya batas budaya kekeluargaan yang diterapkan.

Penghargaan

Tabel 2. Analisis Strategi Penghargaan

Dimensi	Tujuan	Dampak Positif	Dampak Negatif
Pemberangkatan Umrah	Meningkatkan motivasi karyawan	Timbulnya persaingan sehat antar karyawan	Karyawan lebih fokus pada penghargaan
	Meningkatkan loyalitas karyawan	Karyawan menjadi lebih loyal dengan perusahaan	Turnover karyawan menurun

Sumber: (Hasil Penelitian, 2025)

Tabel 2 menunjukkan hasil analisis strategi penghargaan. Pemberian penghargaan dilakukan dalam berbagai bentuk sebagai bentuk peningkatan kesejahteraan karyawan sekaligus dorongan agar karyawan bekerja lebih giat dan mampu bersaing secara sehat. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Yusuff (2023) yang menyatakan bahwa penghargaan dapat digunakan sebagai bentuk motivasi untuk meningkatkan semangat dan kinerja karyawan.

Salah satu strategi penghargaan yang diterapkan untuk mengatasi masalah penurunan kinerja adalah dengan memberikan keberangkatan umrah kepada sejumlah karyawan. Pada tahun 2025, telah terpilih 5 orang karyawan yang akan di berangkatkan umrah. Pemberangkatan umrah ke 5 karyawan, akan dilaksanakan pada akhir tahun tepatnya di bulan Oktober dan akan diberikan pembelajaran selama 1 bulan sebelum keberangkatan. Pemberangkatan umrah gratis yang dijalankan setiap tahun dapat memberikan dorongan baru bagi karyawan untuk meningkatkan loyalitas kepada perusahaan untuk terus mempertahankan dan meningkatkan keuletan

dalam bekerja. Temuan tersebut sejalan dengan pendapat (Suswati, 2022) yang menyatakan bahwa penghargaan dapat menjadi dorongan bagi karyawan untuk meningkatkan loyalitas dan keuletan dalam bekerja. Selain itu, Gunawan et al., (2023) juga menjelaskan bahwa pemberian reward dapat menghasilkan respon positif dari karyawan berupa peningkatan keteladanan dan semangat kerja.



Sumber: (Hasil Penelitian, 2025)
Gambar 3. Kegiatan Persiapan Umrah Oleh Karyawan

Gambar 3 menunjukkan kegiatan pelatihan karyawan yang dilakukan 1 bulan sebelum keberangkatan umrah. Kesejahteraan karyawan yang terjamin akan menimbulkan kejujuran pada karyawan. Motivasi kerja yang dibangun secara sehat dapat menjadi faktor pendorong bagi karyawan untuk mempertahankan bahkan meningkatkan kinerja mereka (Esisuarni, Alqadri, & Nellitawati, 2024). Menurut Febriana & Kustini (2022), kompensasi atau dalam hal ini penghargaan berpengaruh baik dalam meningkatkan loyalitas karyawan. Melalui loyalitas yang tinggi atau turnover karyawan yang rendah, perusahaan dapat lebih efektif dalam memanfaatkan dan meningkatkan kinerja karyawan karena karyawan telah terbiasa dengan cara dan budaya kerja di perusahaan

tersebut. Melalui pemaparan tersebut, dapat disimpulkan bahwa melalui strategi ini, manajemen dapat meningkatkan motivasi karyawan dalam bersaing dan juga dapat meningkatkan loyalitas karyawan. Terbukti dari hasil wawancara dengan karyawan yaitu terjadinya persaingan sehat diantara karyawan serta timbulnya loyalitas untuk bekerja di Lubana Sengkol terbukti dari banyak karyawan yang sudah bekerja lebih dari 5 tahun. Hal tersebut mengindikasikan keberhasilan penerapan strategi penghargaan dalam mengatasi penurunan kinerja dan loyalitas karyawan yang pernah terjadi. Namun berdasarkan analisis, strategi tersebut juga memiliki beberapa kekurangan seperti halnya dapat menimbulkan kecenderungan karyawan yang lebih fokus pada penghargaan yang diberikan dari pada pengembangan diri mereka.

Penerapan Sistem Sanksi

Tabel 3. Analisis Penerapan Sistem Sanksi

Dimensi	Tujuan	Dampak Positif	Dampak Negatif
Surat peringatan	Meningkatkan Kedisiplinan	Karyawan tidak mengulangi kesalahan	Tekanan stres pada karyawan
Pemotongan gaji	Meningkatkan kejujuran	Kedisiplinan meningkat	Citra buruk karyawan
Pemutusan hubungan kerja		Kedisiplinan meningkat	Merusak hubungan antar karyawan dengan atasan
		Efektivitas perusahaan dalam menyaring kualitas karyawan	Merusak hubungan antara karyawan dengan atasan
		Kejujuran meningkat	Tekanan Stres pada karyawan

Sumber: (Hasil Penelitian, 2025)

Tabel 3 menunjukkan hasil analisis strategi penerapan sistem sanksi kepada karyawan. Penerapan sistem sanksi juga membantu perusahaan dalam menjaga standar kerja karyawan agar tetap sesuai dengan ketentuan perusahaan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Nugrahaningsih et al. (2021) yang menyatakan bahwa sistem sanksi dapat digunakan sebagai upaya meningkatkan kedisiplinan dan kejujuran karyawan dalam

bekerja. Wulanjani et al. (2021) juga menjelaskan bahwa penerapan sanksi penting dilakukan untuk menjaga kualitas dan standar kinerja karyawan di perusahaan.

Sistem sanksi yang diberlakukan di Lubana Sengkol antara lain adalah pengenaan surat peringatan, pemutusan hubungan kerja dan pemotongan gaji. Pemberian sanksi dilakukan kepada setiap karyawan yang melakukan pelanggaran terhadap SOP. Karyawan akan diberikan surat peringatan jika melanggar peraturan yang telah ditetapkan oleh manajemen, salah satu penerapannya yaitu karyawan akan diberikan surat peringatan pertama jika tidak masuk kerja tanpa alasan yang jelas. Kemudian karyawan akan diberikan surat peringatan kedua jika masih mengulangi pelanggaran yang sama selama periode 3 bulan, jika karyawan tetap mengulangi kesalahan yang sama untuk yang ketiga kali, manajemen akan memberikan surat pemutusan hubungan kerja kepada karyawan. Pemutusan hubungan kerja kepada karyawan yang tidak kompeten dapat menjadi cara yang efektif bagi perusahaan dalam menyaring tenaga kerja yang tidak mumpuni. Sedangkan untuk pemotongan gaji, akan dikenakan kepada karyawan yang telat datang di jam kerja.

Berdasarkan pemaparan karyawan yang pernah diberikan sanksi berupa surat peringatan pada bulan Juni 2025, karyawan tersebut tidak lagi mengulangi kesalahan yang pernah dilakukan. Hasil wawancara karyawan tersebut sejalan dengan pendapat Lusiana et al., (2023), bahwa penerapan sanksi dapat memberikan efek jera kepada karyawan agar tindakan yang melanggar aturan tidak diulangi lagi, bahwa sanksi. Hal tersebut menjadi bukti bahwa penerapan sistem sanksi dapat menjadi metode yang efektif apabila dilakukan dengan tegas. Tidak diulanginya kesalahan yang sama oleh karyawan yang pernah diberikan sanksi mengindikasikan keberhasilan manajemen dalam mengatasi penurunan kinerja dengan penerapan sistem sanksi. Namun seperti halnya strategi pengetatan SOP & budaya kerja kekeluargaan dan penghargaan, strategi penerapan sistem sanksi juga memiliki beberapa kekurangan yang krusial apabila diabaikan. Penerapan sistem sanksi yang terlalu berlebih malah akan memberikan dampak yang lebih buruk kepada karyawan seperti memberikan beban stres berlebih pada karyawan, citra buruk pada karyawan dan hubungan antara karyawan dan atasan yang tidak akur sehingga berpengaruh terhadap kinerja mereka.

Secara keseluruhan, perancangan strategi peningkatan kinerja karyawan dilakukan dengan

berbagai pertimbangan yang dimana tidak hanya sebagai solusi untuk mengatasi penurunan kinerja tetapi juga sebagai cara bagi manajemen Lubana Sengkol meningkatkan semangat kerja dan loyalitas karyawan. Manajemen mempertimbangkan bahwa meningkatnya loyalitas karyawan akan membantu perusahaan dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas kinerja secara berkelanjutan. Hal tersebut sejalan dengan pendapat (Wibowo, Setiyanto, & Bahtiar, 2022).

Strategi yang diterapkan oleh manajemen Lubana Sengkol berhasil meningkatkan kinerja karyawan terbukti melalui hasil wawancara singkat dengan karyawan Lubana Sengkol yang merasa adanya peningkatan kompetensi dan motivasi dalam melakukan pekerjaan sehingga kinerja meningkat. Keberhasilan penerapan strategi tersebut tidak sepenuhnya berjalan lancar, tetapi terdapat hambatan yang dialami dalam pelaksanaan strategi tersebut. Masih terdapat beberapa kekurangan dalam penerapan strategi-strategi tersebut, seperti masih belum meratanya penerapan strategi pada keseluruhan karyawan Lubana Sengkol, masih sedikitnya strategi yang tersedia dan tidak adanya evaluasi penuh terhadap strategi yang dijalankan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, manajemen restoran dan pemancingan Lubana Sengkol telah menerapkan berbagai strategi untuk mengatasi penurunan kinerja karyawan yang terjadi pada tahun 2024. Strategi yang diterapkan meliputi pengetatan SOP yang diimbangi dengan budaya kerja kekeluargaan, pemberian penghargaan berupa program umrah gratis bagi karyawan dengan loyalitas tinggi, serta penerapan sistem sanksi tegas untuk menjaga standar kerja dan mencegah pengulangan pelanggaran.

Berdasarkan analisis menggunakan indikator tujuan strategi dan tingkat keberhasilannya, ketiga strategi tersebut terbukti mampu meningkatkan kedisiplinan, loyalitas, motivasi kerja, serta kualitas pelayanan karyawan di lingkungan kerja Lubana Sengkol. Meskipun demikian, dalam penerapannya masih terdapat beberapa kendala, seperti belum meratanya penerapan strategi kepada seluruh karyawan dan masih terbatasnya evaluasi terhadap efektivitas strategi yang dijalankan.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan referensi bagi manajemen Lubana Sengkol dalam mengembangkan strategi peningkatan kinerja karyawan secara lebih efektif di masa mendatang. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian

selanjutnya yang membahas strategi peningkatan kinerja karyawan pada sektor pariwisata.

REFERENSI

- Abnur, A., Wibowo, A. E., Nasution, M. N. A., & Syaiful, H. (2023). Pengaruh Lingkungan dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Industri Turunan Pariwisata (Studi pada RM Sederhana dan Nasi Kapau). *Jursima*, 11(1), 46–59. <https://doi.org/10.47024/js.v11i1.543>
- Almulaiki, W. A. (2023). The Impact of Performance Management on Employee Performance. *Saudi Journal of Business and Management Studies*, 8(2), 22–27. <https://doi.org/10.36348/sjbms.2023.v08i02.002>
- Choirunnisa, I. C., & Karmilah, M. (2022). STRATEGI PENGEMBANGAN PARIWISATA BUDAYA. *Jurnal Kajian Ruang*, 2(1), 89. <https://doi.org/10.30659/jkr.v2i1.20446>
- Esisuarni, Alqadri, H., & Nellitawati. (2024). Pentingnya motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan. *Jurnal Niara*, 17(2), 478–488. <https://doi.org/10.31849/niara.v17i2.23149>
- Equatora, M. A., & Manting, L. (2021). *Teknik Pengumpulan Data Klien*. Bitread Publishing. https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=oS5MEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=pengumpulan+data+wawancara+2021&ots=QWLIB366Kd&sig=Ihd6IZPp87LT_hKQPUA3SOvoLm0&redir_esc=y#v=onepage&q=pengumpulan data wawancara 2021&f=false
- Febriana, A., & Kustini, K. (2022). Dampak Kompensasi Dan Beban Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Pada PT. Berlian Multi Sejahtera. *Scientific Journal Of Reflection: Economic, Accounting, Management And Business*, 5(3), 656–664. <https://doi.org/10.37481/sjr.v5i3.519>
- Gunawan, A., Sopandi, E., Salsabila, M., Pangestu, M. I., & Assifah, R. (2023). Pengaruh Reward dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bintang Toedjoe Cikarang. *Jurnal Manajemen*, 11(1), 1–9. <https://doi.org/10.36546/jm.v11i1.862>
- Hasan, H., Bora, M. A., Afriani, D., Artiani, L. E., Puspitasari, R., Susilawati, A., Dewi, P. M., Asroni, A., Yunesman, Y., Merjani, A., & Hakim, A. R. (2025). *Metode penelitian kualitatif*. Yayasan Tri Edukasi Ilmiah. https://books.google.co.id/books?id=OhhXEQAAQBAJ&hl=id&source=gbs_navlinks_s
- Hidayat, S., & Aryata, I. M. (2024). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Wisata Lubana Sengkol Ciputat. *Cakrawala: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis*, 1(4), 1327–1337. <https://doi.org/10.70451/cakrawala.v1i4.244>
- Hilgers, S. A. C. S., & Faddila, S. P. (2023). Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Untuk Mencapai Tujuan Usaha Pada PD. Mustika Prima Telur Dawuan. *CEMERLANG :Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis*, 3(3), 299–312. <https://doi.org/10.55606/cemerlang.v3i3.1332>
- Kurniawan, D. (2025). *Mengenal profesi frontliner*. Afdan Rojabi Publisher. https://books.google.co.id/books?id=_YyaEQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Lim, W. M. (2024). What Is Qualitative Research? An Overview and Guidelines. *Australasian Marketing Journal*, 33(2), 199–229. <https://doi.org/10.1177/14413582241264619>
- Lusiana, S., Sufri, M., Modding, B., Basalamah, M. S. A., & Kadir, D. (2023). Pengaruh penghargaan dan sanksi terhadap kinerja karyawan. *Center of Economic Students Journal*, 6(2), 185–198. <https://doi.org/10.56750/csej.v6i2.582>
- Nugrahaningsih, R., Setyadi, D., Mintarti, S., Rochaida, E., Suharto, R. B., Faturrahman, & Awaluddin, M. (2021). Effect Of Organizational Commitment And Employee Empowerment And Reward And Punishment Of Motivation Bpjs Services And Performance Of Employees In Hospital Abdul Wahab Sjahanie Samarinda, Indonesia. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 12(13), 4301–4314. <https://doi.org/10.17762/turcomat.v12i13.9447>
- Nurhandayani, A. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital (Ekobil)*, 3(1), 1–5. <https://doi.org/10.58765/ekobil.v2i1.84>
- Oktavianus, L. C., Daromes, F. E., & Asri, M. (2024). Influence of Financial Performance and Environmental Performance on Company Reputation. *Ajar*, 7(01), 51–78. <https://doi.org/10.35129/ajar.v7i01.488>
- Pidada, I. U., & Prayegi, M. H. (2024).

- Pengembangan Standard Operating Procedure (SOP) Dalam Media Reservasi Paket Wisata Camping Ground Di Wisata Alam Gunung Jae Lombok Barat. *Media Bina Ilmiah*, 19(1), 3343–3352.
- Putri, H. I. W., & Ningsih, R. W. D. U. (2025). Studi Fenomenologis tentang Komunikasi, Konflik, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja pada Kinerja Karyawan di PT. Smart Mulia Abadi. *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 5(3), 3578–3587. <https://doi.org/10.57250/ajsh.v5i3.1695>
- Rambe, D. N. S., & Aslami, N. (2022). Analisis strategi pemasaran dalam pasar global. *El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 213–223. <https://doi.org/10.47467/elmujtama.v1i2.853>
- Ranto, D. W. P. (2024). Strategi peningkatan kinerja karyawan sebagai upaya peningkatan kinerja organisasi: Systematic literature review. *Jurnal E-Bis*, 8(1), 1–12. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v8i1.1283>
- Sari, A. D. N., & Rahmaningtyas, W. (2025). Pengaruh Faktor-faktor Internal dan Eksternal Terhadap Kinerja Karyawan di Indonesia: Literature Review. *Business and Accounting Education Journal*, 5(3), 312–331. <https://doi.org/10.15294/baej.v5i3.10011>
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan populasi dan sampel: Pendekatan metodologi penelitian kuantitatif dan kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9(4), 2721–2731. <https://doi.org/10.29303/jipp.v9i4.2657>
- Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sumargo, B. (2020). *Teknik sampling*. UNJ press.
- Suriani, N., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24–36. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.55>
- Suswati, E. (2022). *Motivasi Kerja*. Media Nusa Creative (MNC Publishing). https://books.google.co.id/books?id=nIWE EAAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Swari, N. K. A. G., & Laksmi, I. A. N. W. (2026). Strategi Peningkatan Disiplin Kerja dalam Mencapai Produktivitas Kerja Karyawan di PT. Balifoam Nusamegah Lombok. *Paradoks : Jurnal Ilmu Ekonomi*, 9(1), 864–876. <https://doi.org/10.57178/paradoks.v9i1.2225>
- Wibowo, F., Setiyanto, S., & Bahtiar, H. (2022). Pengaruh gaya kepemimpinan, loyalitas karyawan terhadap kinerja karyawan. *Journal of Management and Digital Business*, 2(3), 128–138. <https://doi.org/10.53088/jmdb.v2i3.587>
- Wulanjani, D., Eka, S., Hikmah, A., Munawaron, H., Purwanto, R., Prihati, D., & Seputro, A. (2025). Penerapan Sistem Reward, Punishment dan Disiplin Kerja Karyawan Shift di PT Surya Pratista Utama. *Jurnal Ilmiah Ekonomika & Sains*, 6(2), 123–135. <https://doi.org/10.54066/jiesa.v6i2.661>
- Yusuff, A. A. (2023). *Pengaruh Motivasi Kerja, Kemampuan Kerja, dan Kedisiplinan terhadap Kinerja Pegawai*. Penerbit Nem. https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=dUnfEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=info:p2iocRx08HwJ:scholar.google.com&ots=fAnksMXmUp&sig=Zmqpl_aXcCQY7Z0IU99HD97WzUE&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false