

**PENGARUH PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN *FOOD*
AND BEVERAGE DEPARTMENT SAHID RAYA HOTEL AND
CONVENTION YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Oleh

MARGARETA KARTONA ALGANI

NO. MHS: 318101250

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

2022

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI
PENGARUH PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN *FOOD
AND BEVERAGE DEPARTMENT* SAHID RAYA HOTEL AND
CONVENTION YOGYAKARTA




Oleh

MARGARETA KARTONA ALGANI

NO. MHS: 318101250

Telah Disetujui Oleh :

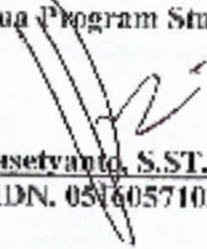
Pembimbing I


Dr. Budi Hermawan, M.M
NIDN. 0523026601

Pembimbing II


Dra. Heni Susilowati, M.M
NIDN. 0505026202

Mengetahui
Ketua Program Studi


Hermawan Prasetyanto, S.ST., S.Sos., M.M
NIDN. 0516057102

BERITA ACARA UJIAN
SKRIPSI
PENGARUH PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN *FOOD*
***AND BEVERAGE DEPARTMENT* SAHID RAYA HOTEL AND**
CONVENTION YOGYAKARTA

Oleh

MARGARETA KARTONA ALGANI

NO. MHIS: 318101250

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji

Dan Dinyatakan **LULUS**

Pada Tanggal 14 Mei 2022

Tim Penguji :

Penguji Utama : Dr. Hj. Sarvani, M.Si
NIDN. 0517066001

Penguji I : Drs. Budi Hermawan, M.M
NIDN. 0523026601

Penguji II : Dra. Heni Susilowati, M.M
NIDN. 0505026202



Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPFA Yogyakarta



Dr. Prilhatno, M.M
NIDN. 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Margareta Kartona Algani
Nim : 318101250
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Judul Skripsi : Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Food
And Beverage Department Sahid Raya Hotel And
Convention Yogyakarta.

Menyatakan bahwa skripsi adalah hasil pekerjaan saya sendiri. Sepanjang sepengetahuan saya, skripsi ini tidak berisi materi yang ditulis oleh orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan dengan mengikuti tata cara etika penulisan yang lazim

Yogyakarta, 11 Mei 2022



Margareta Kartona Algani

318101250

MOTTO

“Apa saja yang kamu lakukan, lakukanlah dengan segenap hati seperti untuk Tuhan dan bukan untuk manusia. Barang apa yang kamu perbuat, perbuatlah bersungguh-sungguh, sebagaimana kepada Tuhan dan jangan seperti kepada manusia.”

(Kolose 3:23)

“Bukan laki-laki yang hendak kami lawan, melainkan pendapat kolot dan adat usang.”

(Kartini)

"Saya sangat percaya pada tindakan kebaikan, tidak peduli seberapa kecil."

(Liam Neeson)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu hadir dalam bentuk rahmat kesehatan, sukacita, rasa syukur, dan kelancaran dari penyusunan skripsi ini.
2. Bapa Agus dan mama Maria yang selalu ada memberi apapun yang saya butuhkan dalam hidup.
3. Kakak dan adik serta keponakan yang menjadi bagian hidup saya yang tidak terpisahkan.
4. Teman-teman yang mengasihi dan yang saya kasihi.
5. Semua orang yang pernah dan akan selalu menjadi bagian dari perjalanan hidup saya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan berkatnya-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: “PENGARUH PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN *FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT* SAHID RAYA HOTEL AND CONVENTION YOGYAKARTA”. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana untuk program studi Pengelolaan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih atas bantuan yang telah diberikan dari semua pihak dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Drs. Budi Hermawan, M.M selaku dosen pembimbing I yang dengan sabar telah membimbing dan memberikan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Heni Susilowati, M.M selaku dosen pembimbing II yang dengan sabar telah membimbing dan memberikan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Hj. Saryani. M.Si selaku dosen penguji utama yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan.

4. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
5. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.ST., S. Sos., M.M selaku ketua Program Studi Perhotelan
6. Bapak Agus Setijo Purnomo selaku GM, Ibu Anne Muliane selaku HRM, Bapak Sunaryo selaku supervisor *food and beverage service* Sahid Raya Hotel and Convention Yogyakarta yang telah memberikan izin sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian.
7. Staf dan Trainee di Sahid Raya Hotel and Convention Yogyakarta yang telah bersedia mengisi kuesioner penelitian serta membantu penulis menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Seluruh dosen Program Studi Perhotelan, STP AMPTA Yogyakarta
9. Kedua orang tua dan sahabat yang telah banyak mendukung dan membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan guna perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi saya khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, 14 Mei 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	7

1. Pelatihan.....	7
2. Kinerja Karyawan	22
3. <i>Food and Beverage Department</i>	25
B. Kerangka Pemikiran.....	26
C. Penelitian Terdahulu	27
D. Hipotesis	33

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Subjek dan Objek Penelitian.....	34
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	34
C. Populasi Dan Sampel	34
D. Variabel, Devenisi Konsep dan Operasional Variabel, dan Indikator	35
1. Variabel Penelitian.....	35
2. Definisi Konseptual	36
3. Definisi Operasional dan Indikator	39
E. Metode Pengumpulan Data	41
1. Jenis Data	41
2. Uji Kelayakan Instrumen	43
F. Metode Analisis Data	47
1. Uji Koefisien Korelasi	47
2. Regresi Linier Sederhana.....	48
3. Uji F.....	49
4. Uji Determinasi	50

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum.....	51
1. Sejarah Sahid Raya Hotel and Convention Yogyakarta	51
2. Lokasi Sahid Raya Hotel and Convention Yogyakarta	54
3. Kegiatan Usaha Hotel	55
4. Struktur Organisasi Sahid Raya Hotel and Convention Yogyakarta	62
B. Hasil Analisis Data	62
1. Karakteristik Data Penelitian	62
2. Deskripsi Distribusi Jawaban Responden	65
3. Hasil Uji Kelayakan Instrument.....	77
4. Hasil Penelitian	81
5. Pembahasan.....	85

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	88
B. Saran	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert	42
Tabel 3.2 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	48
Tabel 4. 1 Ruang Pertemuan	60
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Usia	63
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan	63
Tabel 4. 5 Karakteristik Berdasarkan Status Kepegawaian	64
Tabel 4. 6 Karakteristik Berdasarkan Lama Bekerja	64
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden	66
Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Responden	72
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Instrumen	78
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelatihan (X).....	79
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan (Y)	79
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas Kolmogrof-Smirdof	80
Tabel 4. 13 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	81
Tabel 4. 14 Hasil Uji Hipotesis (Uji F)	82
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Korelasi	83
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Sahid Raya Hotel and Convention Yogyakarta.....	51
Gambar 4. 2 Lokasi Sahid Raya Hotel and Convention Yogyakarta.....	55
Gambar 4. 3 Kamar <i>President Suite</i>	56
Gambar 4. 4 Kamar <i>deluxe king</i>	57
Gambar 4. 5 Kamar <i>Deluxe Twin</i>	57
Gambar 4. 6 Kamar <i>executive suite</i>	58
Gambar 4. 7 Ballroom Indra Prasta.....	59
Gambar 4. 8 <i>Swimming Pool</i>	60
Gambar 4. 9 Baron Restaurant.....	61
Gambar 4. 10 Struktur Organisasi Sahid Raya Hotel and Convention Yogyakarta	62

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran 2 Surat Rekomendasi Penelitian
- Lampiran 3 Lembar Bimbingan
- Lampiran 4 Kuisioner Penelitian
- Lampiran 5 Dokumentasi
- Lampiran 6 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 8 Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 9 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana
- Lampiran 10 Tabel Statistik
- Lampiran 11 Tabel Distribusi F

ABSTRAK

Persaingan bisnis saat ini semakin ketat, dengan seiring perkembangan ekonomi saat ini menuntut perusahaan atau hotel untuk terus mengembangkan inovasi, memperbaiki serta meningkatkan kinerja. Untuk mencapai tujuan perusahaan tidak cukup hanya dengan peralatan yang canggih tapi juga diperlukan sumberdaya manusia yang bisa melakukan pekerjaan tersebut. Pelatihan sumber daya manusia akan meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan atas pekerjaan yang mereka kerjakan.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan *food and beverage department* Sahid Raya Hotel and Convention Yogyakarta. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi sederhana dengan variabel independen yaitu pelatihan dan variabel dependen adalah kinerja karyawan. Populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan *food and beverage department* Sahid Raya Hotel and Convention Yogyakarta yang berjumlah 30 orang dan sampel yang digunakan adalah keseluruhan dari populasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ serta nilai f hitung lebih besar dari f tabel yaitu $128.711 > 4.18$, dan diketahui bahwa nilai variabel pelatihan memiliki pengaruh kontribusi koefisiensi regresi sebesar 0,821 atau sebesar 82,1% dan sisanya 17,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hal ini sejalan dengan teori Sinungan (2018:7) Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain pendidikan dan kesehatan, gizi/nutrisi dan kesehatan, bakat atau bawahan, kesempatan kerja, kesempatan manajemen, motivasi atau kemauan, kebijaksanaan pemerintah. Nilai tersebut dapat membuktikan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak yang berarti bahwa ada pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan *food and beverage department* Sahid Raya Hotel and Convention Yogyakarta. Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelatihan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan di *food and beverage department* Sahid Raya Hotel and Convention Yogyakarta. Oleh karena itu manajemen hotel perlu memperhatikan agar pemberian pelatihan perlu dipertahankan dan senantiasa ditingkatkan.

Kata kunci: Pelatihan, Kinerja Karyawan

ABSTRACT

Business competition is currently getting tighter, with the current economic development demanding companies or hotels to continue to develop innovation, improve and improve performance. To achieve the company's goals is not enough only with sophisticated equipment but also needed human resources that can do the work. Human resource training will increase knowledge, skills, and abilities for the work they do.

This research is a type of quantitative research that aims to find out whether there is an influence of training on the performance of employees of the Food and Beverage Department Sahid Raya Hotel and Convention Yogyakarta. The analysis method used is a simple regression analysis with independent variables i.e. training and dependent variables are employee performance. The population in this study is all employees of the Food and Beverage Department of Sahid Raya Hotel and Convention Yogyakarta which amounts to 30 people and the sample used is the entire population.

The results showed that training had a positive and significant effect on employee performance. This is evidenced by the significance value of $0.000 < 0.05$ and the value of f count greater than f table which is $128,711 > 4.18$, and it is known that the value of the training variable has an influence on the contribution of regression coefficient of 0.821 or 82.1% and the remaining 17.9% is influenced by other factors not studied in this study. This is in line with Sinungan's theory (2018:7). Factors that affect employee performance include education and health, nutrition/nutrition and health, talent or subordinates, job opportunities, management opportunities, motivation or willingness, government policies. The value can prove that H_a was accepted and H_o was rejected which means that there is an influence of training on the performance of food and beverage department employees Sahid Raya Hotel and Convention Yogyakarta. The results of the research analysis showed that the implementation of training had a significant influence on employee performance in the food and beverage department of Sahid Raya Hotel and Convention Yogyakarta. Therefore, hotel management needs to pay attention so that the provision of training needs to be maintained and always improved.

Keywords: Training, Employee Performance

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sektor pariwisata memberikan sumbangan yang cukup besar terhadap perekonomian masyarakat dan pemerintah disamping memperluas lapangan kerja dan berdampak kepada pertumbuhan sektor lain seperti pertanian, perindustrian, perdagangan, usaha kecil menengah dan sektor jasa. Industry perhotelan memegang peranan penting sebagai salah satu sektor pendukung pariwisata, sebagai industry penyedia jasa penginapan dan fasilitas penunjang lainnya seperti restoran, kegiatan *MICE*, dan lainnya.

Menurut Sulastiyono (2011:5), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Suatu hotel yang didirikan pasti memiliki tujuan, seperti memperoleh laba yang sebesar-besarnya, menyediakan lapangan pekerjaan, dan mensejahterakan pihak-pihak yang ada di dalam perusahaan atau hotel, maka dari itu perusahaan akan melakukan cara untuk dapat mencapai tujuan tersebut, salah satunya dengan tetap mempertahankan eksistensi perusahaan diantara persaingan perusahaan sejenis maupun yang lainnya.

Persaingan bisnis saat ini semakin ketat, dengan seiring perkembangan ekonomi saat ini menuntut perusahaan atau hotel untuk

terus mengembangkan inovasi, memperbaiki serta meningkatkan kinerja. Untuk mencapai tujuan perusahaan tidak cukup hanya dengan peralatan yang canggih tapi juga diperlukan sumberdaya manusia yang bisa melakukan pekerjaan tersebut. Karyawan merupakan kunci sukses dalam suatu organisasi sehingga pengelolaan SDM yang baik akan mendorong organisasi ke arah pencapaian tujuan (Siahaan dan Simatupang, 2015:14). Baik buruknya kinerja seorang karyawan dapat mempengaruhi baik buruknya kinerja suatu perusahaan. Malayu S.P. Hasibuan (2016:35) menyatakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu.

Sahid Raya Hotel and Convention Yogyakarta merupakan salah satu hotel bintang IV yang berlokasi di Jl. Babarsari No.2, Janti, Caturtunggal, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta, yang mana sudah resmi berdiri pada 1 April 1981 dan masih beroperasi hingga sekarang. Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta selain menyediakan jasa pelayanan menginap dan makan minuman juga dilengkapi dengan ruang pertemuan dengan multifungsi, layanan tiket umroh, layanan concierge, penyewaan bisnis, transfer bandara.

Keberhasilan dari manajemen dalam mengelola hotel membuat hotel tetap beroperasi selama beberapa dekade dan bertahan sampai saat ini. Berdasarkan hasil observasi dan melihat ulasan di media sosial terungkap bahwa terdapat permasalahan dalam perusahaan atau hotel yaitu

masih rendahnya kinerja karyawan hotel dalam bekerja. Rendahnya kinerja karyawan antara lain, karyawan sering kali tidak bisa menyelesaikan pekerjaannya sesuai target yang diinginkan perusahaan. Lebih khusus peneliti dalam hal ini mengedepankan para karyawan di bagian *food and beverage department* yang memiliki peran penting sebagai salah satu sumber pemasukan dari sebuah hotel selain penjualan kamar, masalah yang ditemukan yaitu adanya karyawan service yang sering mendapat *complaint* dari tamu karena pelayanan dan informasi yang kurang memuaskan, juga karyawan *food product* yang kurang memperhatikan rasa dan aroma serta kebersihan dari makanan yang dihidangkan kepada tamu. Adapun faktor yang menjadi penyebab rendahnya kinerja karyawan adalah kurangnya kemampuan dalam bidang yang menjadi tanggung jawab seperti kemampuan dan kecakapan dalam bidang pengetahuan dan keterampilan.

Variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan salah satunya adalah pelatihan yang diberikan oleh perusahaan atau hotel terhadap karyawan. Mengingat kelemahan manusia yang cenderung tidak memiliki konsistensi sehingga menjadikan pelatihan sangat penting agar karyawan dapat memenuhi standar dan konsistensi pelayanan di hotel. Hal ini sejalan dengan teori (Suwanto, 2014:36) menjelaskan bahwa pelatihan adalah sebuah proses kolaborasi yang terus berlangsung, di mana manajer berinteraksi dengan para karyawannya, memegang peran aktif dan penuh perhatian pada kinerja mereka. Pelatihan sumber daya manusia akan

meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan atas pekerjaan yang mereka kerjakan.

Rendahnya kinerja karyawan disebabkan karena kesempatan yang dimiliki karyawan untuk mengikuti pelatihan kerja saat ini masih kurang, seperti karyawan yang sudah lama bekerja tetapi tidak mendapatkan kesempatan untuk menambah wawasan serta skil yang dimiliki karyawan, sehingga hal tersebut menyebabkan kualitas kerja para karyawan menjadi rendah. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan *Food And Beverage Department* Sahid Raya Hotel And Convention Yogyakarta”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk:

Mengetahui apakah ada pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan *food and beverage department* Sahid Raya Hotel and Convention Yogyakarta?

C. Batasan Masalah

Dilihat dari identifikasi masalah diatas, terdapat beberapa hal yang diteliti yaitu kinerja, pelatihan karyawan, pembatasan dalam penelitian dengan mengungkapkan faktor kinerja (sumber daya manusia). Penelitian

ini dibatasi pada pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan *food and beverage department* Sahid Raya Hotel and Convention Yogyakarta.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, adapun tujuan penelitian ini untuk:

Mengetahui apakah pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan *food and beverage department* Sahid Raya Hotel and Convention Yogyakarta

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat bagi penulis
 - a. Mengetahui kegiatan *food and beverage department* dalam menjalankan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab atau *standart operational procedure* (SOP) yang telah ditetapkan oleh hotel.
 - b. Melatih percaya diri, profesionalisme, kerjasama saat kerja dalam team, serta dapat memegang tanggung jawab dalam mengerjakan pekerjaan yang sudah diberikan.
 - c. Menambah pengalaman baru serta meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam dunia kerja dan siap menghadapi dunia kerja.
2. Manfaat bagi STP AMPTA Yogyakarta
 - a. Hasil dari peneitian ini di harapkan dapat dijadikan sebagai tambahan referensi bagi kegiatan-kegiatan penelitian selanjutnya.

- b. Meningkatkan sumber daya manusia STP AMPTA khususnya di bidang Pengelolaan Perhotelan.
 - c. Semakin dikenalnya Program Studi D-IV Pengelolaan Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta di lingkungan industri perhotelan.
3. Manfaat bagi Perusahaan
- a. Adanya kerja sama saling menguntungkan antara industri hotel dan industri pendidikan sehingga industri hotel dapat dikenal lebih luas.
 - b. Dapat mengetahui penyebab rendahnya kinerja karyawan dan menemukan solusi untuk mengatasinya.