

## ABSTRAK

**ANGGA PUTRA UTAMA.** 2022 . Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Pada The Lombok Travel. Politeknik Pariwisata Lombok. Pembimbing : Surayyal Hizmi, S.Si., M.Sc., NRM & Sri Wahyuni, S.Tr.Par., MBA.

Berkembangnya pariwisata di Lombok mengharuskan *travel agent* untuk meningkatkan kinerja karyawan pada perusahaannya agar kualitas serta pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik. Salah satu *travel agent* yang ada di Lombok yaitu The Lombok Travel yang mana sudah memiliki pengalaman 12 tahun kerja di bidang pariwisata, namun masih banyak kekurangan yang dimiliki oleh The Lombok Travel salah satunya kinerja karyawan yang kurang memuaskan bagi pelanggan maupun perusahaan itu sendiri. Oleh karena itu dalam penelitian ini peneliti akan mencoba menganalisis kemungkinan strategi yang sesuai dalam meningkatkan kinerja karyawan pada The Lombok Travel. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis deskriptif dengan menilai 8 (delapan) aspek, yakni motivasi, reward, solidaritas, pendidikan, training, fasilitas prasarana, suasana kerja, dan kebebasan berkreasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari data yang dikumpulkan kemudian ditranskrip, direduksi, dan disajikan dalam bentuk tabel sesuai dengan kategori 8 aspek. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari keseluruhan peningkatan kinerja karyawan pada The Lombok Travel 8 (delapan) aspek yang menjadi parameter strategi peningkatan kinerja karyawan, ditemukan bahwa motivasi dan pelatihan pada travel tersebut perlu ditingkatkan. Sehingga perlu adanya pelatihan atau workshop yang terfokus pada peningkatan motivasi dan kinerja sehingga karyawan dapat lebih baik dalam bekerja dan mendalami tanggung jawabnya sesuai dengan jabatan yang diberikan.

Kata Kunci : travel, kinerja, strategi, karyawan

## ***ABSTRACT***

**ANGGA PUTRA UTAMA. 2022 . *Employee Performance Improvement Strategy At The Lombok Travel. Lombok Tourism Polytechnic. Supervisor : Surayyal Hizmi, S.Si., M.Sc., NRM & Sri Wahyuni, S.Tr.Par., MBA.***

*The development of tourism in Lombok requires travel agents to improve the performance of employees in their companies so that the quality and services provided are better. One of the travel agents in Lombok, namely The Lombok Travel, which already has 12 years of experience working in the tourism sector, but there are still many shortcomings that The Lombok Travel has, one of which is unsatisfactory employee performance for customers and the company itself. Therefore, in this study, researchers will try to analyze possible appropriate strategies in improving employee performance at The Lombok Travel. The method used in this research is descriptive analysis by assessing 8 (eight) aspects, namely motivation, reward, solidarity, education, training, infrastructure facilities, work atmosphere, and freedom of creativity. Data collection techniques used are observation, interviews, and documentation. The results of the data collected were then transcribed, reduced, and presented in tabular form according to the 8 aspect categories. The results of this study indicate that from the overall increase in employee performance at The Lombok Travel, 8 (eight) aspects that become the parameters of the strategy for improving employee performance, it was found that motivation and training on the trip needed to be improved. So it is necessary to have training or workshops that focus on increasing motivation and performance so that employees can do better at work and explore their responsibilities in accordance with the positions given.*

*keywords : travel, performance, strategy, employees*