

Analisis Loyalitas Terhadap Kinerja Karyawan Restoran Di Grand Rocky Hotel Bukittinggi

**Oleh: 1. Wina Asty,S.Pd.MM.Par (ketua)
2. Krismawati (anggota)**

**PROGRAM STUDI PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
2015**

ABSTRAK

Grand Rocky Hotel Bukittinggi merupakan salah satu hotel bintang 4 (****) yang terletak di Jl. Yos Sudarso No. 29 Benteng Bukittinggi Sumatera Barat. Restoran di Grand Rocky Hotel Bukittinggi bernama Eva's Restoran, yang memiliki kapasitas 120 *seat*. Dalam operasional sebuah restoran kita harus memperhatikan loyalitas dan kinerja karyawan. Indikator loyalitas meliputi ketaatan atau kepatuhan, tanggung jawab, pengabdian dan kejujuran (Syaidam, 2000:484). Indikator kinerja meliputi kualitas, kuantitas, ketetapan waktu, efektivitas dan kemandirian (Robbins, 2006:260).

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci (Sugiyono, 2014:9). Populasi penelitian ini meliputi seluruh karyawan di Eva's Restoran Grand Rocky Hotel Bukittinggi yang berjumlah 13 orang yang meliputi loyalitas terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa karyawan Eva's Restoran sangat loyal, karena dilihat dari segi tanggung jawab, pengabdian dan kejujuran. Sedangkan kinerja karyawan Eva's Restoran yang dilihat dari kualitas dan kuantitas belum baik, tetapi dalam segi ketepatan waktu dalam melayani tamu, efektifitas dan kemandirian sudah baik.

Kata Kunci: Loyalitas, Kinerja

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pembangunan hotel di Indonesia sangat berkembang pesat khususnya di kota Bukittinggi Sumatera Barat. Banyak hotel-hotel baru yang dibangun, salah satunya hotel bintang 4 (****) yaitu Grand Rocky Hotel Bukittinggi yang terletak di Jl. Yos Sudarso No 29 – Benteng, Bukittinggi Sumatera Barat. Hotel ini memiliki restoran dengan nama Eva's restoran yang mempunyai kapasitas 120 *seat*.

Dalam operasional sebuah restoran kita harus memperhatikan loyalitas dan juga kinerja karyawan, karena keberhasilan suatu perusahaan tergantung dari produktivitas kerja para karyawan. Indikator loyalitas karyawan meliputi ketaatan atau kepatuhan, tanggung jawab, pengabdian dan kejujuran (Syaidam, 2000:484). Indikator kinerja meliputi kualitas, kuantitas, ketetapan waktu, efektivitas dan kemandirian (Robbins, 2006:260).

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat diidentifikasi masalah yang terjadi sebagai berikut :

1. Bagaimana loyalitas karyawan restoran di Grand Rocky Hotel Bukittinggi
2. Bagaimana kinerja karyawan dalam melayani tamu.

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah dikemukakan dan sebagai acuan sasaran yang akan dicapai, maka tujuan utama penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui loyalitas kinerja karyawan restoran di Grand Rocky Hotel Bukittinggi
2. Untuk mengetahui kinerja karyawan restoran di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

TINJAUAN PUSTAKA

A. KERANGKA TEORITIS

1. Pengertian Hotel

Hotel adalah merupakan suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan layanan penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial (Sambodo & Bagyono, 2006:2).

2. Loyalitas

Dukungan yang diberikan oleh seseorang karyawan dalam perusahaannya terhadap tindakan yang diharapkan untuk memastikan keberhasilan dan kelangsungan hidup, walaupun tindakan-tindakan ini mungkin berlawanan dengan aspirasi karyawan (Amin Wijaya Tunggal, 2007:45). Indikator-indikator loyalitas (Syaidam, 2000:484):

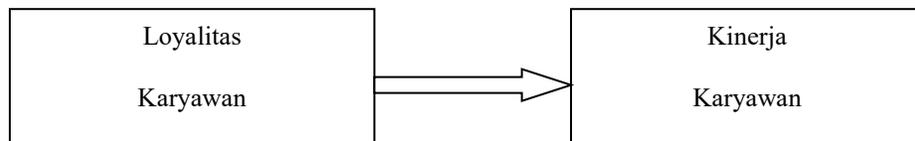
- a. Ketaatan atau kepatuhan adalah kesanggupan seorang pegawai untuk menaati segala peraturan yang berlaku dan menaati perintah atasan yang diberikan serta tidak melanggar peraturan yang ditentukan.
- b. Tanggung jawab adalah kesanggupan seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan baik, tepat waktu, serta berani mengambil resiko untuk keputusan yang dibuat atau tindakan yang dilakukan.
- c. Pengabdian adalah sumbangan pemikiran dan tenaga secara ikhlas kepada perusahaan.
- d. Kejujuran adalah keselarasan antara yang terucap atau perbuatan dengan kenyataan.

3. Kinerja

Merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi pada ekonomi (Armstrong dan Baron, 1998:15). Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada lima indikator, yaitu (Robbins, 2006:260):

- a. Kualitas, kualitas kerja di ukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai.
- b. Kuantitas, merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- c. Ketepatan waktu, merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan.
- d. Efektivitas, merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi dan bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- e. Kemandirian
Merupakan tingkat seorang pegawai yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya.

B. KERANGKA PEMIKIRAN



C. PERNYATAAN PENELITIAN

Berdasarkan perumusan masalah dan konsep teori yang ada, maka pernyataan penelitian ini adalah Jika karyawan restoran Grand Rocky Hotel Bukittinggi menerapkan loyalitas yang baik, maka akan meningkatkan kualitas karyawan yang baik juga.

METODE PENELITIAN

A. OBJEK PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi, yang berada di Jl. Yos Sudarso No. 29 – Benteng Bukittinggi Sumatera Barat. Penelitian awal ini telah dilakukan pada bulan november 2014, yang akan menjadi objek yang diteliti adalah :

- a. Bagaimana loyalitas kerja karyawan restoran di Grand Rocky Hotel Bukittinggi

- b. Apakah loyalitas karyawan berdampak terhadap kinerja karyawan restoran di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

B. POPULASI

Penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi situasi sosial yang menggunakan tiga elemen yaitu: tempat (*place*) adalah di restoran Grand Rocky Hotel Bukittinggi, pelaku (*actors*) adalah semua karyawan restoran di Grand Rocky Hotel Bukittinggi dan aktivitas (*activity*) adalah *waiter* dan *waitress* restoran. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling*.

Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, pertimbangan tertentu ini adalah orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita butuhkan, sehingga memudahkan peneliti menjelajahi obyek yang diteliti (Sugiyono, 2014:218). Dimana sumber data yang diteliti adalah semua karyawan restoran Grand Rocky Hotel Bukittinggi yang berjumlah 13 orang.

C. SUMBER DATA

1. Data primer

Pengambilan data primer diperoleh dengan menggunakan sejumlah instrumen yang berupa wawancara dan diolah untuk kepentingan penelitian ini. Sasaran narasumbernya adalah seluruh karyawan restoran di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah jenis data yang mempunyai hubungan dengan masalah yang diteliti dan diperoleh melalui literatur-literatur, maupun data atau informasi yang sekiranya diperlukan untuk penelitian ini. Meski data-data sekunder membantu konten penelitian, namun dalam penelitian ini tidak menjadi *input* data yang diolah.

D. TEKNIK ANALISIS DATA

Analisis data merupakan suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. Proses analisis data dalam penelitian kualitatif meliputi (Sugiyono, 2014:245):

a. Analisis sebelum di lapangan

Penelitian kualitatif telah melakukan analisis data sebelum peneliti memasuki lapangan. Analisis dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan atau data sekunder yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian.

b. Analisis data di lapangan model Miles and Huberman (1984)

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.

HASIL PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dapat ditemukan, bahwa Eva's Restoran merupakan restoran dengan karyawan yang memiliki loyalitas yang tinggi, itu dapat dilihat dari lamanya mereka bekerja dalam 1 hari, dimana mereka bekerja selama 9-12 jam. Kemudian tanggung jawab mereka terhadap pekerjaan baik, mereka dapat bekerjasama dengan team dalam menyelesaikan pekerjaan, mereka bekerja sesuai dengan SOP yang diberikan dan sesuai dengan *job description* yang ditentukan.

Sedangkan dalam kinerja karyawan Eva's Restoran dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan Eva's Restoran kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari ketepatan waktu karyawan masuk kerja, yang seharusnya dalam peraturan karyawan harus datang 15 menit sebelum waktu kerja yang ditetapkan.

Dilihat dari segi ketepatan waktu dalam melayani, efektivitas dan kemandirian dalam bekerja karyawan Eva's Restoran sudah baik, mereka sudah bekerja sesuai dengan SOP yang ditentukan oleh perusahaan, dan dapat bekerja secara *team* atau personal.

Dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan Eva's Restoran kurang maksimal, karena kualitas dan kuantitas kinerja karyawan belum maksimal. Jadi dari hasil pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa karyawan Eva's Restoran sangatlah loyal, yang meliputi kataatan atau kepatuhan, tanggung jawab, pengabdian dan kejujuran. Tetapi keloalitasan karyawan tidak menghasilkan kinerja karyawan yang baik. Hal ini dikarekan kualitas dan kuantitas kinerja karyawan Eva's Restoran belum maksimal.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang penulis lakukan terhadap 13 orang karyawan di Eva's Restoran, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Karyawan Eva's Restoran sangat loyal, karena dilihat dari segi kepatuhan atau ketaatan karyawan Eva's Restoran sangat patuh dan taat kepada aturan perusahaan
2. Sedangkan kinerja karyawan Eva's Restoran yang dilihat dari kualitas dan kuantitas belum baik, tetapi dalam segi ketepatan waktu, efektifitas dan kemandirian sudah baik.

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan dalam hal ini adalah:

1. Karyawan diharapkan dapat mempertahankan loyalitas yang sudah ada
2. Sebaiknya loyalitas karyawan yang tinggi dapat dihargai dengan memberikan *reward* atau bonus kepada semua karyawan yang memiliki loyalitas tinggi, karena akan meningkatkan motivasi karyawan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik lagi
3. Dengan loyalitas karyawan yang tinggi perusahaan perlu memperhatikan kondisi fisik karyawan

4. Perusahaan disarankan lebih memperhatikan lagi kinerja karyawan agar menghasilkan pelayanan yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong dan Baron 1998. *Performance Management: The New Realities*. New York: Institute of Personnel and Development
- Arikunto, Suharsimi 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Asdi Mahasatya
- Bagyono 2007. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta
- Brown, Grahan dan Karon Hepner 2000. *The waiter's handbook*. Australia :Hospitality press
- Dinda Ayuningsih, 2013/06, journal tugas dan tanggung jawab bagian food, <http://dindaayuningsih.blogspot.com/2013/06/tugasdan-tanggung-jawab-bagian-food.html>
- Lillicrap, Dennis and John Cousins 2006, *Food and Beverage Service*. London: Hodder Arnold
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu 2006, *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama
- Mangkunegara.A.A Anwar Prabu 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- PRobbins, Stephen P 2006, *Perilaku Organisasi (Terjemahan Benjamin Molan)*. Jakarta: PT. Indeks
- Sambodo, Agus dan Bagyono 2006, *Dasar-Dasar Kantor Depan*. Yogyakarta: Andi
- Saydam, Gouzali 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Human Resources Management Jilid 2)*. Jakarta: PT Toko Gunung Agung
- Streers, R.M dan Porter, L.W 1983, *Motivational and Work Behavior*. New York: Mc Graw Hill Book Company
- Sugiyono 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM 37/PW – 340/MPPT – 86
- Teguh, Ambar 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- WA, Marsum 2005, *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: C.V Andi Offset
- Wibowo, Prof. Dr. S.E.,M.Phil 2011, *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers
- Wijaya, Amin Tunggal 2007, *Audit Manajemen*. Jakarta: Rineka Cipta
- Wiwoho, Ardjuno 2008. *Tata Hidang*. Jakarta: Erlangga Group