

ANALISIS KINERJA KARYAWAN *FOOD AND BEVERAGE SERVICE* PADA HOTEL NUANSA MANINJAU RESORT

Raftul Fedri

1010038302

Dosen Progam Studi Perhotelan Fakultas Pariwisata UMSB

ABSTRAK

Penelitian ini didasarkan pada rumusan masalah yaitu bagaimana Analisis Kinerja Karyawan *FB Service* Pada Hotel Nuansa Maninjau Resort. Adapun yang menjadi tujuan utama dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Tingkat Kinerja Karyawan *FB Service* Pada Hotel Nuansa Maninjau Resort.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitatif, instrument pengumpulan data digunakan peneliti adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Data-data yang diperoleh selanjutnya dianalisis secara kualitatif dengan tujuan mendeskripsikannya segala karakteristik penelitian yang disesuaikan dengan permasalahan dan tujuan penelitian, kemudian dilakukan pengecekan keabsahan data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan pada *FB Service* Pada Hotel Nuansa Maninjau Resort masih belum optimal akan tetapi perlu ditingkatkan lagi karena masih ada karyawan yang mengalami masalah kerja yang membawa dampak pada pencapaian kinerja.

Kata Kunci : Kinerja Karyawan

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Kondisi persaingan saat ini semakin kompetitif. Hal ini menuntut perusahaan atau organisasi selalu berusaha menemukan cara dan kebijakan yang efektif untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai peningkatan produktivitas secara kualitas dan kuantitas, sehingga dapat bersaing dengan perusahaan lain bahkan mampu berada di atas perusahaan lain. Manajemen sumber daya manusia yang efektif berkaitan langsung dengan keberhasilan upaya peningkatan kinerja karyawan, baik pada tingkat individual, tingkat kelompok kerja, dan pada tingkat organisasi. Keberhasilan manajemen dalam suatu organisasi sangat ditentukan oleh sumber daya manusia yang ada pada organisasi tersebut, artinya manusia yang memiliki daya kemampuan yang sesuai dengan tuntutan kebutuhan dalam setiap pelaksanaan kegiatan organisasi sehingga akan terwujud kinerja sebagaimana yang diharapkan. Perusahaan/organisasi membutuhkan karyawan yang mampu bekerja lebih baik dan lebih cepat, sehingga diperlukan karyawan yang mempunyai kinerja (*job performance*) yang tinggi.

Faktor penting yang menentukan kinerja karyawan dan kemampuan organisasi beradaptasi dengan lingkungan menurut *Bass et al (2003)* adalah disiplin, motivasi, dan prestasi kerja. Kedisiplinan adalah kunci keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai suatu tujuan, karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi pula produktivitas karyawan dalam menjalankan tanggung jawabnya. Tujuan disiplin adalah agar seseorang dapat bertingkah laku sesuai dengan apa yang disetujui oleh perusahaan. Dengan kata lain, agar seseorang dapat melakukan penyesuaian sosial dengan baik. *Malthis (2006: 114)*, motivasi adalah keinginan dalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut bertindak. Biasanya orang bertindak karena suatu alasan untuk mencapai tujuan. Memahami motivasi sangatlah penting karena kinerja, reaksi terhadap kompensasi dan persoalan sumber daya manusia yang lain dipengaruhi dan mempengaruhi motivasi. *Hasibuan (2000)* menyatakan bahwa prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang di dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu.

Divisi *Food/Beverage Service* Hotel Nuansa Maninjau Resort dikepalai oleh seorang *head departemen* yang dikomandoi oleh seorang *resident manager* yang bertanggungjawab kepada *Resident Manager*. Hotel Nuansa Maninjau Resort merupakan hotel bintang tiga yang beralamat di Embun pagi, Matur Mudik, Kabupaten Agam dengan jarak 30km dari Kota Bukittinggi.

Adapun fenomena-fenomena yang berkaitan dalam penelitian ini berupa, kurangnya inisiatif karyawan untuk melakukan pekerjaan lain diluar rutinitas pada saat *low season*, kemudian kasus lain yang didapati oleh *Resident Manager* mendapati peralatan makan dan meja prasmanan yang masih kotor yang tertunda dibersihkan, dan inhouse training belum pernah dilakukan sama sekali.

Berdasarkan beberapa masalah pada latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “**Analisis Kinerja Karyawan Pada FB Service Hotel Nuansa Maninjau Resort.**”

1.2 Identifikasi Masalah

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

- b. Minimnya Pelatihan internal yang diberikan oleh atasan terhadap stafnya di departemen FB Service
- c. Kurangnya inisiatif karyawan department FB Service untuk melakukan pekerjaan lain pada saat low season

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah: Bagaimana Analisis Kinerja Karyawan Pada FB Service Hotel Nuansa Maninjau Resort.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Tingkat Kinerja Karyawan Pada FB Service Hotel Nuansa Maninjau Resort.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Praktis

- c. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Karyawan Pada FB Service Hotel Nuansa Maninjau Resort pada khususnya dan umumnya pada perusahaan-perusahaan lain untuk mempertimbangkan analisis kinerja karyawan.
- d. Sebagai informasi bagi pihak perusahaan sekaligus karyawan

1.5.2. Manfaat Teoritis

- a. Memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan khususnya ilmu manajemen sumber daya manusia.
- b. Sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya dengan masalah yang sama dan variabel yang berbeda terutama yang berkaitan dengan pergerakan analisis kinerja karyawan.

TINJAUAN TEORITIS

2. Kinerja Karyawan

2.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan terjemahan dari bahasa Inggris, *work performance* atau *job performance* tetapi dalam bahasa Inggrisnya sering disingkat menjadi *performance* saja. Kinerja dalam bahasa Indonesia disebut juga prestasi kerja. Kinerja atau prestasi kerja diartikan sebagai ungkapan kemampuan yang didasari oleh pengetahuan, sikap, keterampilan dan motivasi dalam menghasilkan sesuatu. Menurut Mangkunegara (2000: 67) dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, mengemukakan pengertian kinerja sebagai berikut: “

kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab diberikan kepadanya "Kinerja adalah kumpulan dari tiga elemen yang saling berkaitan, yaitu keterampilan, upaya dan sifat-sifat keadaan eksternal. Keterampilan adalah bahan mentah yang dibawa seseorang pegawai ke tempat kerja: pengetahuan, kemampuan, kecakapan interpersonal, dan kecakapan teknis. Upaya dapat digambarkan sebagai motivasi yang diperlihatkan untuk menyelesaikan pekerjaan, sedangkan kondisi eksternal mendukung produktivitas seorang karyawan, walaupun ia memiliki keterampilan dan motivasi yang baik. Hal ini diakibatkan oleh kondisi-kondisi yang tidak mendukung yang berada diluar kendali karyawan

2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Untuk dapat melakukan perbaikan dan penyempurnaan terhadap pencapaian kinerja, baik kinerja individu maupun kinerja organisasi maka hal terpenting yang perlu dipahami, diantaranya adalah faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja. Mangkunegara (2002: 67) mengemukakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja sebagai berikut:

- a. Faktor Kemampuan
- b. Faktor Motivasi
- c. Keterbatasan Waktu

2.3 Manajemen Kinerja

Manajemen kinerja adalah manajemen tentang menciptakan hubungan dan memastikan komunikasi yang efektif. Manajemen kinerja memfokuskan pada apa yang diperlukan oleh organisasi, manajer, dan pekerja untuk berhasil, manajemen kinerja adalah bagaimana kinerja diperoleh untuk mencapai sukses. Wibowo (2007).

2.4 Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja adalah proses yang dipakai oleh organisasi untuk mengevaluasi pelaksanaan kerja individu karyawan. Dalam penilaian dinilai kontribusi karyawan kepada organisasi selama periode waktu tertentu. Penilaian kinerja secara keseluruhan merupakan proses yang berbeda dari evaluasi pekerjaan. Penilaian kinerja berkenaan dengan seberapa baik seseorang melakukan pekerjaan yang ditugaskan/diberikan kepadanya. Evaluasi pekerjaan menentukan seberapa tinggi harga sebuah pekerjaan bagi organisasi

2.5 Pengertian Disiplin

Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Secara etimologi disiplin berasal dari bahasa latin "*disipel*" yang berarti pengikut. Seiring berkembangnya zaman, kata tersebut mengalami perubahan menjadi "*disipline*" yang artinya kepatuhan atau yang menyangkut tata tertib. Selama ini kata disiplin telah berkembang mengikuti kemajuan ilmu pengetahuan, sehingga banyak pengertian disiplin yang berbeda antara ahli yang satu dengan yang lainnya. Hasibuan (2002: 172) menyatakan bahwa kedisiplinan adalah fungsi operatif keenam dari Manajemen Sumber Daya Manusia. Kedisiplinan merupakan fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin yang baik, sulit bagi organisasi mencapai hasil yang optimal. Menurut Fathoni (2006: 172) kedisiplinan dapat diartikan bilamana karyawan datang dan pulang tepat waktunya, mengerjakan semua pekerjaannya dengan baik, mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Dari pendapat di atas maka disimpulkan bahwa disiplin merupakan sikap kesetiaan dan ketaatan seseorang atau sekelompok orang terhadap peraturan-peraturan baik tertulis maupun tidak, yaitu tercermin dalam bentuk tingkah laku dan perbuatan.

2.6 Macam-Macam Disiplin

Ada dua macam disiplin yaitu:

- a. Disiplin Diri

Disiplin yang timbul dari dalam diri sendiri merupakan disiplin yang timbul atas dasar kerelaan, kesadaran, dan bukan atas dasar paksaan atau ambisi tertentu.

b. Disiplin Berdasarkan Perintah

Disiplin ini timbul dan tumbuh disebabkan karena paksaan, perintah hukuman dan kekuasaan. Jadi disiplin ini bukan tumbuh atas dasar perasaan yang ikhlas, akan tetapi timbul

karena adanya paksaan atau ancaman orang lain

2.7 Tujuan Disiplin

Siswanto (2005: 292) menyebutkan bahwa ada dua tujuan pembinaan disiplin yaitu tujuan umum dan tujuan khusus.

1. Tujuan Umum

Tujuan umum pembinaan disiplin kerja adalah demi kelangsungan perusahaan sesuai dengan motif perusahaan.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus pembinaan disiplin tenaga kerja antara lain:

- a. Agar para tenaga kerja menepati segala peraturan dan kebijakan ketenagakerjaan maupun peraturan dan kebijakan perusahaan yang berlaku.
- b. Dapat melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya serta mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada pihak tertentu yang berkepentingan dengan perusahaan sesuai dengan bidang pekerjaan yang diberikan kepadanya.
- c. Dapat menggunakan dan memelihara sarana dan prasarana, barang dan jasa perusahaan dengan sebaik-baiknya.
- d. Dapat bertindak dan berperilaku sesuai dengan norma-norma yang berlaku pada perusahaan.

2.8 Pengertian Motivasi

Robbins (2003) motivasi adalah keinginan untuk berusaha sekuat tenaga untuk mencapai tujuan organisasi yang dikondisikan atau ditentukan oleh kemampuan usaha untuk memenuhi suatu kebutuhan individu. Menurut Supardi dan Anwar (2004: 47) mengatakan motivasi adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai tujuan. Motivasi yang ada pada seseorang akan mewujudkan suatu perilaku yang diarahkan pada tujuan mencapai sasaran kepuasan. Jadi, motivasi bukanlah yang dapat diamati tetapi adalah hal yang dapat disimpulkan adanya karena sesuatu perilaku yang tampak. Motivasi secara umum dapat dijelaskan sebagai kebutuhan yang mendorong perbuatan untuk suatu tujuan tertentu. Jadi, motivasi kerja adalah suatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja.

2.9 Manfaat Motivasi

Ishak & Hendri (2003: 16-17) manfaat motivasi yang utama adalah menciptakan gairah kerja, sehingga produktivitas kerja meningkat. Sementara itu, manfaat yang diperoleh karena bekerja dengan orang-orang yang termotivasi adalah pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat. Artinya pekerjaan diselesaikan sesuai standar yang benar dan dalam skala waktu yang sudah ditentukan, serta orang senang melakukan pekerjaannya.

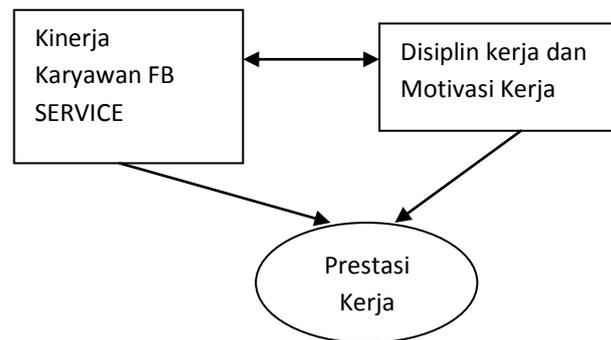
2.9.1 Pengertian Prestasi Kerja

Prestasi kerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang, atas tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang dipengaruhi oleh kecakapan, pengalaman, keterampilan, kesungguhan, dan lingkungan kerja itu sendiri.

2. Kerangka Berfikir

Kerangka pikir pada dasarnya adalah kerangka hubungan antara konsep-konsep yang ingin diamati atau diukur melalui penelitian yang akan dilakukan. Adapun kerangka pikir dalam penelitian ini dijelaskan pada skema sebagai berikut:

Masalah Kinerja Karyawan



METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Permasalahan yang dikaji oleh peneliti menggunakan metode jenis penelitian kualitatif deskriptif untuk menentukan cara, mencari, mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data hasil penelitian tersebut.

2. Waktu dan Tempat Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah pimpinan dan staf *FB Service*, penelitian dilakukan di Nuansa Maninjau Resort Hotel yang berlokasi di ambun pagi, kecamatan Matur Mudik Agam dari bulan September 2015- Maret 2016

3. Sumber Data

Sumber data penelitian merupakan faktor penting yang menjadi sumber pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data, disamping jenis data yang telah dibahas sebelumnya. Sumber data penelitian terdiri dari:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh melalui wawancara secara langsung dari sumber asli atau responden (Pimpinan, serta Staff) untuk memperoleh data atau informasi yang akurat.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data yang sekunder yaitu sebagai bahan pendukung untuk memudahkan penelitian ini. Untuk itu calon peneliti menggunakan buku-buku, literatur dan dokumen lain yang relevan dengan masalah yang diteliti.

4. Prosedur Pengumpulan Data

Untuk mendukung penelitian ini data diperoleh melalui sebagai berikut :

1. Observasi, teknik ini digunakan untuk mengamati secara langsung kegiatan-kegiatan yang sedang dilaksanakan
2. Wawancara, dalam teknik ini digunakan untuk mewawancarai secara langsung pelaksanaan kegiatan peningkatan kinerja karyawan FB Service Nuansa Maninjau Resort yang ada hubungannya dengan objek sasaran penelitian ini.
3. Dokumentasi, calon peneliti mengamati secara langsung kegiatan-kegiatan yang sedang dilaksanakan, untuk mengambil data yang autentik dengan metode pengambilan gambar dan data-data tertulis untuk mendukung keakuratan data dimaksud.

5. Teknik Analisis Data

Dalam melakukan analisis data ini calon peneliti menggunakan analisis data model Sparadley. Analisis- analisis tersebut dapat dikemukakan seperti berikut ini:

1. Analisis Domain

Analisis domain pada umumnya dilakukan untuk memperoleh gambaran yang umum dan menyeluruh tentang situasi social yang diteliti atau objek penelitian. Hasil dari analisis domain berupa gambaran umum tentang objek yang diteliti, yang sebelumnya belum pernah diketahui.

2. Analisis Taksonomi

Setelah selesai analisis domain, dilakukan pengamatan wawancara terfokus berdasarkan fokus yang sebelumnya telah dipilih oleh calon peneliti. Hasil terpilih untuk memperdalam data telah ditemukan melalui pengajuan sejumlah pertanyaan kontras.

3. Analisis Tema

Analisis tema dimaksudkan untuk mendeskripsikan data secara menyeluruh dan menampilkan makna dari analisis domain dan taksonomi untuk lebih mempermudah mendeskripsikan hasil penelitian dan pembahasan

6. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan Keabsahan Data merupakan hal yang mutlak dilakukan dalam penelitian kualitatif. Adapun teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Triangulasi, yaitu tehnik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain.

7. Tahap-Tahap Penelitian

Dalam proses penelitian, maka ditetapkan tahap-tahap penelitian sebagai berikut :

1. Tahap Pertama

- Melakukan observasi lokasi penelitian
- Melakukan wawancara dilokasi penelitian dengan karyawan FB Service Nuansa maninjau Resort

2. Tahap Kedua

- Mengamati Keadaan Lokasi Penelitian
- Melakukan persiapan Instrumen
- Melakukan Wawancara dengan para Staf dan Pimpinan FB Service Nuansa maninjau Resort
- Melaksanakan pengumpulan data
- Melakukan Analisis Data

3. Tahap Ketiga

- Menyusun hasil pengumpulan data dengan menghubungkan teori-teori yang ada dengan teori yang relevan.
- Menyusun dan melengkapi hasil pengumpulan data dengan memperbandingkan aplikasi teori dan pelaksanaan dilapangan

4. Tahap Keempat

- Membuat laporan hasil penelitian

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Nuansa Maninjau resort hotel merupakan hotel bintang tiga yang berlokasi di embun pagi, kecamatan Matur Mudik kabupaten Agam, Hotel ini memiliki 59 kamar yang terdiri dari 43 *superior room*, 5 *deluxe room*, 4 *honeymoon suite room*, 3 *standar cottage*, 2 *superior cottage* dan 2 *deluxe cottage*. Selain itu juga dibangun fasilitas lainnya seperti *Meeting room*, restoran, mushalla, *locker room*, kantin karyawan, kolam renang, spa dan sauna, lapangan basket, lapangan tenis, play ground, pub dan karaoke, bilyard serta *jogging track*.

Departemen FB Service yang ada di Maninjau resort terdiri dari seorang FB Supervisor dan 4 orang waiterserta satu orang waitress, manajemennya berada lagsung dibawah residen manajer dimana FB Supervisor bertanggungjawab langsung kepada Resident Manager, operasional dibagi menjadi 3 shift yaitu pagi, sore, dan malam. Shift pagi masuk jam 07.00-15.00 WIB dengan 3 orang staf, shift sore jam 15.00-23.00 WIB dengan dua orang staf dan Shift malam jam 22.00-07.00 WIB dengan 1 orang staf.

Peranan karyawan sangat penting untuk menunjang keberhasilan setiap perusahaan terutama perusahaan yang bergerak di sektor jasa. Alasannya karena karyawan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi persepsi pelanggan. Karyawan merupakan bagian dari jasa itu sendiri, sehingga bagi pelanggan, karyawan berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra perusahaan . Karyawan berperan juga sebagai *human attribute* yang berfungsi

sebagai pemasar untuk mempengaruhi calon pelanggan, dan berkewajiban memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Pertumbuhan semakin pesat terjadi pada produk layanan yang bersifat memberikan kepuasan kepada para tamu atau pelanggan tetap di Hotel Nuansa Maninjau Resort. Disamping itu penilaian kinerja kerja yang perlu di perhatikan dilihat dari indikator kinerja, antara lain :

1. Disiplin kerja

Disiplin kerja dikatakan salah satu kegiatan manajemen yang secara bersama-sama bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dan operasional perusahaan dan diharapkan dengan tindakan tersebut setiap karyawan dapat menaati ketentuan yang sudah ditetapkan. Sesuai dengan hasil penelitian, ada beberapa faktor yang mendukung upaya peningkatan disiplin kerja karyawan FB Service Hotel Nuansa Maninjau Resort yaitu adanya kepuasan kerja, pemberian motivasi, menempatkan karyawan pada tempat yang tepat, memperhatikan dan menciptakan lingkungan kerja yang sehat. Namun, pada tingkat absensi dan ketepatan waktu belum bisa dimanfaatkan secara maksimal oleh karyawan pada FB Service Hotel Nuansa Maninjau Resort. Ini bisa dilihat dari jam shift pagi dilaksanakan. Contohnya, adanya sebagian karyawan yang sering datang terlambat dengan berbagai macam alasan yaitu datang nanti jam 08.00 WIB, masuk kerja adalah jam 07.00 WIB. Selain itu adanya karyawan yang pulang kantor tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan, absen tanpa izin, karyawan yang sering santai saat jam kerja, serta karyawan yang tidak dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Hal ini menyebabkan banyak pekerjaan tertunda yang nantinya akan mengakibatkan kurangnya rasa percaya konsumen pada perusahaan dan banyak juga pekerjaan yang terbengkalai sehingga saat dibutuhkan para karyawan masih menyelesaikan pekerjaan tersebut.

2. Motivasi Kerja Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi. Setiap karyawan dalam menghadapi situasi kerja, karyawan tersebut harus siap mental untuk memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai serta mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja. Sesuai dengan penelitian, ada beberapa faktor-faktor yang dapat memotivasi kerja karyawan yaitu berupa motivasi financial seperti pemberian bonus/insentif, penghargaan, kenaikan pangkat dan pujian kepada karyawan. Namun, salah satu dari faktor motivasi kerja karyawan yang merupakan masalah dari FB Service Hotel Nuansa Maninjau Resort yaitu persoalan insentif. Seorang FB Service harus mempunyai cara untuk memotivasi atau mempengaruhi masyarakat untuk datang ke hotel Nuansa Maninjau Resort. Hal ini tidak terlepas dari peranan seorang pimpinan guna untuk memotivasi karyawan yaitu pimpinan harus memberikan pengawasan, perencanaan dan pengarahan serta mengkoordinir karyawan yang ada pada FB Service Hotel Nuansa Maninjau Resort. Hal tersebut bisa memicu dan memberikan motivasi kepada karyawan agar lebih produktif dalam bekerja.

3. Prestasi Kerja

Prestasi kerja karyawan diwujudkan dengan hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dapat dihasilkan oleh para karyawan tersebut dari uraian pekerjaan. Dalam hal prestasi kerja pada Hotel Nuansa Maninjau Resort setiap karyawan khususnya FB Service Hotel Nuansa Maninjau Resort dituntut untuk lebih terampil dalam setiap pekerjaan agar bisa mencapai target sesuai yang ditetapkan oleh perusahaan. Untuk itu, pimpinan harus berperan aktif di dalam memberikan bimbingan dan pelatihan (*inhouse training*) kepada seluruh karyawan agar lebih efektif dalam bekerja

Beberapa langkah yang dapat ditempuh untuk meningkatkan kinerja karyawan pada FB Service Hotel Nuansa Maninjau Resort adalah sebagai berikut:

1. Bimbingan dan Pengarahan

Bimbingan dan pengarahan adalah upaya pemecahan suatu masalah dengan seorang karyawan dalam bidang-bidang tertentu, dengan maksud untuk membantu para karyawan agar dalam melaksanakan kerjanya dapat berjalan dengan baik serta mampu menangani masalah-masalah dengan tuntas.

2. Latihan dan Pengembangan Karyawan

Melalui latihan tertentu maka para karyawan akan mendapatkan pengalaman kerja dalam bidang tertentu. Latihan merupakan cara untuk meningkatkan keterampilan dan akan menambah pengalaman kerja para karyawan, sehingga akan membawa perubahan dan peningkatan dalam sistem kerja karyawan. Dengan demikian, latihan dan pengembangan kompetensi karyawan, dimana karyawan yang tersebar dalam beberapa bidang biasanya memiliki kecakapan dan keterampilan dasar yang dibutuhkan.

3. Mempersiapkan karyawan tertentu menempati job yang ada sesuai dengan

keterampilan yang dimiliki Untuk meningkatkan kinerja karyawan, pimpinan FB Service Hotel Nuansa Maninjau Resort memberikan kesempatan kepada para karyawan yang belum mengikuti *training* untuk mengikuti *in house training* karena pelatihan dan pengembangan mempunyai manfaat karier jangka panjang yang membantu para karyawan untuk lebih bertanggung jawab dimasa yang akan datang. Apabila hal ini dapat berjalan dengan baik, maka diharapkan hasilnya pun akan membawa kearah yang lebih baik

4. Pendisiplinan terhadap aturan untuk mencapai efisiensi dan efektifitas organisasi yang tinggi

Proses pendisiplinan atau penerapan aturan yang ketat kepada para karyawan harus bisa dilakukan oleh pimpinan dalam hal ini adalah pimpinan FB Service Hotel Nuansa Maninjau Resort agar pencapaian tujuan organisasi/perusahaan bisa lebih efektif dan efisien. Proses pendisiplinan tersebut bisa dilakukan dengan cara pimpinan memberikan contoh yang positif kepada karyawannya, seperti datang dan pulang kerja sesuai dengan aturan yang ditetapkan, menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu, menerima segala keluhan dan masukan yang disampaikan oleh karyawannya dan berusaha untuk bisa mengayomi karyawan yang ada

5. Memberikan penghargaan atas jasa atau kesetiaan terhadap organisasi baik material maupun inmaterial

Motivasi sangat perlu dilakukan oleh pimpinan suatu perusahaan/organisasi. Karena dengan adanya proses pemotivasian karyawan akan lebih bersemangat dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dan tidak ragu-ragu dalam mengambil setiap keputusan. Proses pemotivasian tersebut bisa berupa pemberian penghargaan atas jasa atau kesetiannya terhadap perusahaan, pemberian bonus kepada karyawan yang berprestasi dan hal lainnya yang bisa membuat karyawan merasa bersemangat dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.

Organisasi dalam pencapaian tujuan ada kalanya jauh dari yang diharapkan, tetapi ada kalanya diakhiri dengan hasil yang optimal. Hal ini tergantung dari komitmen kerja sama yang baik di dalam divisi FB Service Hotel Nuansa Maninjau Resort. Agar pelaksanaan kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan baik diperlukannya kinerja karyawan yang intens terhadap penyelenggaraan pekerjaannya. Rangkaian aktivitas perusahaan mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan, pengendalian serta penyelenggaraan pekerjaan perusahaan yang berdasarkan pembagian kerja masing-masing. Jika dilihat dengan pendekatan aplikasi lapangan masih jauh dari kenyataan, karena Hotel Nuansa Maninjau Resort sendiri belum begitu memahami sepenuhnya dari sebuah standarisasi pekerjaan yang efektif sebagai pendukung kinerja karyawan. Sementara aspek pelayanan peningkatan kinerja masih belum semaksimal mungkin dilaksanakan oleh perusahaan Karyawan merupakan aset yang penting bagi perusahaan jasa oleh karena kemampuan elemen ini untuk menciptakan perbedaan yang dapat membentuk kepuasan dan kesetiaan pelanggan.

Kinerja karyawan terutama karyawan sangat menentukan bagaimana proses pertukaran atau penambahan nilai tersebut berlangsung. Optimalnya kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh kepuasan kerja karyawan. Kepuasan karyawan berpengaruh terhadap komitmen karyawan, serta prestasi kerja karyawan. Selain itu, karyawan yang puas sangat

menguntungkan perusahaan sehingga mereka harus diberikan insentif-insentif yang dapat memicu semangat kerja serta membentuk kepuasan dalam bekerja. Karyawan yang tidak puas akan menyebabkan kekecewaan, hilangnya motivasi kerja, penurunan prestasi kerja, atau berujung karyawan meninggalkan pekerjaannya. Dampaknya adalah Hotel diharuskan mengeluarkan biaya untuk melakukan proses rekrutmen karyawan baru. Kepuasan karyawan dan kepuasan pelanggan berawal dari komitmen perusahaan memperlakukan karyawannya secara baik. Dengan terjaminnya kinerja karyawan oleh perusahaan maka kepercayaan pelanggan di sektor usaha jasa tercipta dari dimensi-dimensi manusia seperti ketanggapan, jaminan, empati, dan kehandalan dimasa datang . Divisi FB Service Hotel Nuansa Maninjau Resort membutuhkan karyawan yang mampu bekerja lebih baik dan lebih cepat, sehingga diperlukan karyawan yang mempunyai kinerja (*job performance*) yang tinggi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat dideskripsikan faktor penting yang menentukan kinerja karyawan dan kemampuan di Divisi FB Service Hotel Nuansa Maninjau Resort adalah disiplin, motivasi, dan prestasi kerja.

SIMPULAN DAN SARAN

1 Simpulan

Berdasarkan deskripsi hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat menarik kesimpulan yakni sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan, maka peneliti menyimpulkan bahwa kinerja karyawan pada Divisi FB Service Hotel Nuansa Maninjau Resort belum maksimal, yaitu dalam hal disiplin, motivasi dan prestasi kerja.
2. Adapun upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan pada Divisi FB Service Hotel Nuansa Maninjau Resort yaitu :
 - a. Bimbingan dan pengarahan
 - b. Latihan dan pengembangan karyawan
 - c. Mempersiapkan karyawan tertentu untuk menempati job yang sesuai dengan keterampilan yang dimiliki
 - d. Pendisiplinan terhadap aturan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas organisasi yang tinggi
 - e. Memberikan penghargaan atas jasa atau kesetiaan terhadap organisasi baik material maupun immaterial.
3. Adapun usaha- usaha untuk meningkatkan semangat dan gairah kerja karyawan pada Divisi FB Service Hotel Nuansa Maninjau Resort:
 - a. Pemberian tunjangan insentif
 - b. Harga diri

2 Saran

Berdasarkan simpulan di atas, maka diajukan beberapa saran seperti berikut :

1. Seorang pimpinan harus dapat menjadi contoh bagi para karyawan dalam segala hal, khususnya suritauladan dalam upaya meningkatkan kinerja dan produktivitas.
2. Perusahaan harus menanamkan budaya organisasi yang dapat menumbuhkan motivasi dan loyalitas karyawan dengan cara meningkatkan komunikasi yang lebih kuat lagi antar karyawan pada perusahaan.
3. Untuk menghindari terjadinya penurunan kinerja karyawan yang ditimbulkan karena kedisiplinan karyawan yang kurang baik, maka seharusnya pimpinan Divisi FB Service Hotel Nuansa Maninjau Resort ini harus tegas dalam menindaklanjuti dalam hal penerapan disiplin, sehingga dengan sendirinya kinerja diperusahaan ini akan meningkat

DAFTAR PUSTAKA

- Bass et al. 2003. *Dasar-dasar Motivasi*. Pionir Jaya, Bandung.
- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gunung Agung
- Hasibuan, Malayu S.P. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta :Bumi Aksara.
2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Dasar dan Kunci Keberhasilan*. Cetakan keenam. Jakarta : CV. Mas Agung.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN
- Mahsun, Muhammad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : FE UGM
- Malthis, 2006, *Pengaruh Motivasi Kerja Dan Budaya Organisasi*, Yogyakarta: Aneka Ilmu
- Mangkunegara. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT.Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Nitisemito, Alex S. 2005. *Manajemen Personalia*. Bandung : Ghalia.
- Prof, Dr. Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. cetakan Ke-9. Bandung : Alfabeta.
- Robbins. 2003. *Perilaku Organisasi*. Jilid 1. Jakarta : Prenhalindo
- Sedarmayanti. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Revika Aditama
- Siagian, Sondang P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ke-17. Jakarta : Bumi Aksara