

# **FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA KARYAWAN DI RESTURANT ALPHA HOTEL PEKANBARU**

**Oleh: Maria Devita  
Pembimbing: Musadad**

**Email : [mariadevita212@gmail.com](mailto:mariadevita212@gmail.com), Hp : 081364540785**

Jurusan Ilmu Administrasi – Program Studi Pariwisata  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Riau  
Kampus Bina Widya Jl. H.R Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293  
Telp/fax. 0761-63277

## **ABSTRACT**

*Performance is the performance of work or work of a worker, and employee performance is a quality result achieved by an employee in performing their duties in accordance with the responsibilities given to him, and This study aims to determine what factors affect the employee's performance in alpha restaurant hotel pekanbaru. And what factors become the dominant factors affect employee performance in alpha hotel restaurant pekanbaru. Factors discussed in this case are individual factors, organizational factors and management factors. This research was conducted from April to August 2017 and located in restaurant alpha hotel pekanbaru. This research design using quantitative method with descriptive approach. Based on the results of research that has been done, that the three factors above do affect employee performance at alpha hotel restaurant Pekanbaru, that is individual factor of organization factor and management factor. And the most dominant factor affecting employee performance in alpha hotel restaurant pekanbaru is individual factor, the need for compensation.*

**Keywords: performance, factors and hotel employees.**

## LATAR BELAKANG

Sumber daya manusia merupakan peranan yang sangat penting dalam perusahaan, karena sumber daya manusia menyebabkan sumber daya yang lain dapat berfungsi dan dijalankan. Begitu pentingnya peranan sumber daya manusia, faktor ini menjadi penentu bagi maju mundurnya perusahaan. Karena betapapun hebat gedung-gedung dan kantornya, besar modal yang digunakan, luas jaringan pemasarannya serta matangnya rencana dan strateginya, semua tidak berarti sama sekali tanpa orang – orang yang menggerakkan, melaksanakan serta merealisasikan rencana tersebut. Disamping itu sumber daya manusia juga dapat menciptakan efektivitas dan produktivitas perusahaan. Melalui sumber daya manusia yang efektif ini mengharuskan pimpinan untuk dapat menemukan cara terbaik dalam mendayagunakan orang – orang yang ada dalam lingkungan perusahaannya agar tujuan – tujuan yang diinginkan dapat tercapai.

Dalam usaha pencapaian tujuan perusahaan, permasalahan yang dihadapi bukan hanya terdapat pada bahan mentah alat – alat kerja, mesin – mesin produksi, uang dan lingkungan kerja saja, tetapi juga menyangkut sumber daya manusia yang mengelola faktor – faktor produksi lainnya tersebut. Peranan sumber daya manusia sangat penting dalam setiap perusahaan, karena meskipun faktor – faktor ekonomi lainnya telah tersedia serta didukung dengan teknologi modern tidak akan mempunyai arti bagi kehidupan perusahaan tanpa kehadiran dan peranan sumber daya manusia didalamnya.

Setiap perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang mampu bekerja lebih baik dan lebih cepat, sehingga diperlukan sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang tinggi. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya

sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara,2002).

Ada tiga faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai atau karyawan menurut **Payaman J Simanjuntak (2005)**, pertama faktor individu, faktor individu adalah kemampuan dan keterampilan melakukan kerja. Kompetensi seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dapat dikelompokkan dalam dua golongan, yaitu kemampuan dan keterampilan kerja serta motivasi dan etos kerja.

Faktor kedua yaitu faktor dukungan organisasi. Dalam melaksanakan tugasnya, pegawai memerlukan dukungan organisasi tempat ia bekerja. Dukungan tersebut adalah dalam bentuk pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana kerja, kenyamanan lingkungan kerja, serta kondisi dan syarat kerja. Pengorganisasian dimaksudkan untuk memberi kejelasan bagi setiap orang tentang sasaran yang harus dicapai dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai sasaran tersebut. Setiap orang perlu memiliki dan memahami uraian jabatan dan tugas yang jelas.

Faktor ketiga yaitu dukungan manajemen, kinerja perusahaan dan kinerja setiap orang juga sangat tergantung pada kemamouan manajerial para manajemen atau pimpinan, baik dengan membangun sistem kerja dan hubungan industrial yang aman dan harmonis, maupun dengan mengembangkan kompetensi pekerja, demikian juga dengan menumbuhkan motivasi seluruh karyawan untuk bekerja secara optimal.

Jumlah karyawan Restorant di Alpha hotel masih sedikit sedangkan menurut informasi yang dibaca jumlah tamu di alpha hotel sudah terbilang banyak jumlahnya. Ini mempengaruhi hasil kerja ataupun kinerja yang dihasilkan karyawan restaurant maupun alpha hotel.

Di dalam suatu perusahaan, kinerja yang tinggi dari karyawan merupakan suatu

yang sangat diharapkan, dengan kinerja yang tinggi perusahaan dapat merencanakan berbagai kebijaksanaan. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berikut disajikan data jumlah pengunjung di Restaurant Alpha Hotel Pekanbaru :

**Tabel I.1**  
**Jumlah Kunjungan konsumen di Restaurant Hotel Alpha Pekanbaru 3 tahun terakhir**

No	Tahun	Jumlah Pengunjung
1	2014	69.400
2	2015	74.550
3	2016	79.200

**Sumber : Restaurant Hotel Alpha Pekanbaru**

Berdasarkan tabel 1 diatas, dapat kita lihat bahwa jumlah pengunjung restaurant alpha hotel pekanbaru dalam 3 tahun terakhir mengalami kenaikan. Hal tersebut dapat terjadi karena dipengaruhi beberapa faktor, seperti cara kerja karyawan, semangat, kemampuan, hasil kerja yang baik dan skill yang tinggi yang di punya oleh karyawan.

Kinerja merupakan salah satu faktor yang penentu dalam keberhasilan suatu tujuan perusahaan seperti hotel ini, seperti yang diketahui bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai pegawai dalam tujuan tertentu. Jika cara kerja pegawai baik maka tercapailah kinerja yang baik, dengan begitu dapat dikatakan bahwa kinerja memiliki peran penting dalam perusahaan.

### PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang dapat diambil adalah “Bagaimana faktor - faktor yang

mempengaruhi kinerja karyawan di restaurant alpha hotel pekanbaru?”

### TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui bagaimana faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja di restaurant alpha hotel pekanbaru.
2. Untuk mengetahui faktor yang paling dominan mempengaruhi kinerja karyawan di restaurant alpha hotel pekanbaru.

### TINJAUAN PUSTAKA

**2.1. Manajemen Manusia**  
Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat (**T. Hani Handoko, 2001**).

Sedangkan menurut **Sadili Samsudin (2006)** manajemen sumber daya manusia adalah suatu kegiatan pengelolaan yang meliputi pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian batas jasa bagi manusia sebagai individu anggota organisasi atau perusahaan bisnis.

Menurut **Justin T. Sirait (2006)** pentingnya sumber daya manusia bagi semua manajer, dapat di lihat dari beberapa contoh, dimana pada saat mengelola pegawai, seorang manajer tidak ingin membuat kesalahan, seperti :

1. Memperkerjakan orang yang tidak tepat pada suatu pekerjaan
2. Karyawan tidak berprestasi memuaskan
3. Menyianyikan waktu dengan interview yang tidak bermanfaat

4. Perusahaan mengajukan ke pengadilan karena adanya kesalahan prinsip
5. Perusahaan terkena sanksi hukum
6. Karyawan merasakan menerima gaji yang tidak wajar dengan harapannya atau prestasi yang diberikannya pada perusahaan
7. Kurangnya pengembangan karyawan
8. Melakukan praktik – praktik perburuhan yang tidak wajar.

## 2.2. Kinerja

Didalam dunia usaha yang berkopetensi secara global, perusahaan memerlukan kinerja tinggi. Pada saat bersamaan pula karyawan memerlukan umpan balik atas hasil kerja mereka sebagai panduan bagi perilaku mereka dimasa yang akan datang.

Ada beberapa pendapat mengenai definisi kinerja. Kinerja karyawan adalah tingkat dimana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan (**Henry Simamora,1997**). Sedangkan menurut **Anwar Prabu Mangkunegara (2002)**, “Kinerja karyawan (Prestasi kerja) adalah hasil secara kualitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Dan **Timple (1999)** mengartikan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung

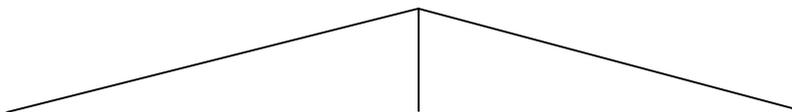
jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, sesuai dengan moral dan etika.

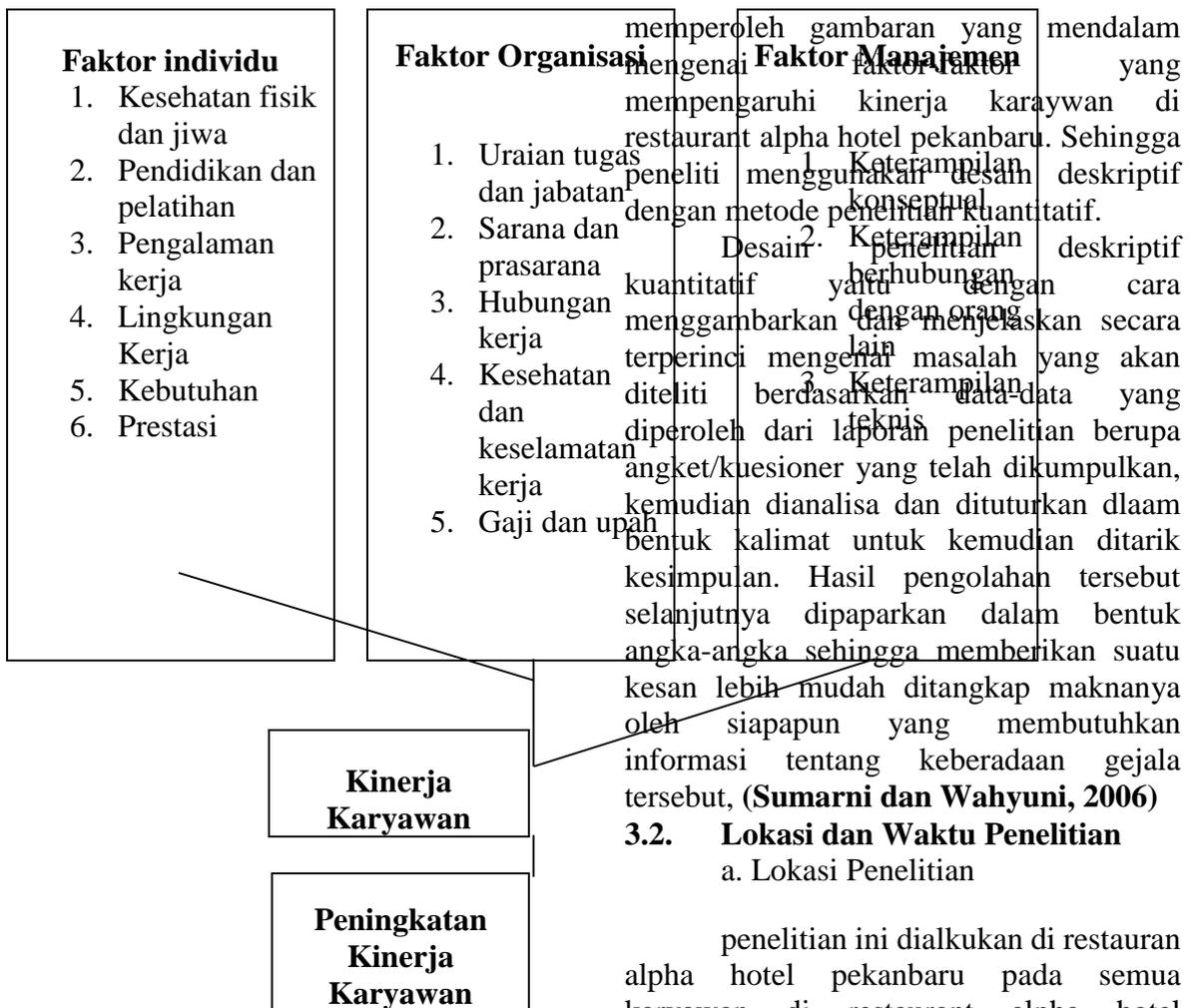
Menurut **Malayu S.P. Hasibuan (2006)**, menjelaskan bahwa “Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu”.

Sedangkan menurut **Payaman J Simanjuntak (2005)**, kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah kemampuan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Dimana suatu target kerja dapat diselesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampaui batas waktu yang disediakan sehingga tujuannya akan sesuai dengan moral maupun etika perusahaan tersebut. Apabila diartikan dengan performance sebagai kata benda (noun), maka pengertian performance atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan (**Rivai dan Basri,2005**).

## 2.4. Kerangka Pemikiran

Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan





Sumber : Teori Payaman J Simanjuntak, 2005

## METODE PENELITIAN

### 3.1. Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan perencanaan, struktur, dan strategi penelitian dalam rangka menjawab pertanyaan dan mengendalikan penyimpangan yang mungkin terjadi (Sumarni dan Wahyuni, 2006)

Metode ialah suatu prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu yang mempunyai langkah-langkah sistematis. Sedangkan metodologi ialah suatu pengkajian dalam mempelajari peraturan-peraturan suatu metode. Jadi, metodologi penelitian ialah suatu pengkajian dalam mempelajari peraturan-peraturan yang terdapat dalam penelitian (Usman Husaini, Setiady Akbar Purnomo, 2008). Pada penelitian ini, penulis bermaksud untuk

memperoleh gambaran yang mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di restaurant alpha hotel pekanbaru. Sehingga peneliti menggunakan desain deskriptif dengan metode penelitian kuantitatif. Desain penelitian deskriptif kuantitatif yaitu berhubungan dengan cara menggambarkan data menjelaskan secara terperinci mengenai masalah yang akan diteliti berdasarkan data-data yang diperoleh dari laporan penelitian berupa angket/kuesioner yang telah dikumpulkan, kemudian dianalisa dan dituturkan dalam bentuk kalimat untuk kemudian ditarik kesimpulan. Hasil pengolahan tersebut selanjutnya dipaparkan dalam bentuk angka-angka sehingga memberikan suatu kesan lebih mudah ditangkap maknanya oleh siapapun yang membutuhkan informasi tentang keberadaan gejala tersebut, (Sumarni dan Wahyuni, 2006)

### 3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

#### a. Lokasi Penelitian

penelitian ini dilakukan di restaurant alpha hotel pekanbaru pada semua karyawan di restaurant alpha hotel pekanbaru, yang beralamat di Jl. Hj. Imam Munandar No.17, Tangkerang Utara, Bukit Raya, Kota Pekanbaru, Riau.

Contact : 0761 20168

email : pekanbaru@alphainn.net

facebook : Alpha hotel pekanbaru

instagram : AlphaHotel\_PKU

#### b. Waktu Penelitian

Adapun penelitian ini dilakukan di restaurant alpha hotel pekanbaru dengan rentang waktu 8 agustus – 15 agustus 2017, mulai dari pengumpulan data, pengelolaan dan analisis data dan penarikan kesimpulan.

### 3.3. Populasi dan Sampel

a. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di restaurant alpha hotel pekanbaru yang berjumlah 10 orang.

b. Sampel, yaitu sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Dalam menentukan jumlah sampel menggunakan

pendapat **Arikunto (1996)** yang mengatakan jika populasi kurang dari 100 sebaiknya dipilih semua yang biasa disebut dengan metode sensus atau disebut juga dengan sampling jenuh. Jadi berdasarkan jumlah populasi maka pada penelitian ini ditetapkan jumlah sampel sebanyak 10 orang. Dan selanjutnya sampel disebut sebagai unit analisis. Yaitu sebagai subyek penelitian.

### 3.4. Jenis dan Sumber Data

Sumber data adalah subyek dari mana data dapat diperoleh (**Arikunto, 1996**).

Dalam penelitian ini data yang digunakan dibagi atas dua, yaitu :

#### 1. Data Primer

Merupakan informasi yang diperoleh dari sumber primer yakni yang asli, informasi dari tangan pertama baik dari individu maupun persorangan seperti hasil pengisian kuesioner yang bisa dilakukan oleh peneliti (**Umar, 2004**). Dalam penelitian ini data diperoleh dari jawaban karyawan di restaurant alpha hotel pekanbaru.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (dihasilkan oleh pihak lain) atau digunakan oleh lembaga lainnya yang bukan merupakan pengolahnya, tetapi dapat dimanfaatkan dalam suatu penelitian tertentu. Data sekunder pada umumnya berbentuk catatan atau laporan data dokumentasi oleh lembaga tertentu yang dipublikasikan (**ruslan:2004**). Data sekunder dari dari penelitin ini diperoleh dari buku, media cetak, elektronik, internet dan dari data pendukung lainnya seperti arsip dan dokumentasi.

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

#### 1. Kuesioner (Questioner)

Kuesioner yaitu seperangkat pertanyaan tertulis yang sudah dirumuskan sebelumnya, dimana responden menulis atau mencatat jawaban mereka, umumnya

dalam beberapa alternative yang telah di tentukan terlebih dahulu (**Sekaran, 2003 dalam Zulganef, 2008**).

Dalam penelitian ini penulis membuat daftar pertanyaan terlebih dahulu dan sekanjutnya diberikan kepada karyawan di restaurant alpha hotel pekanbaru sebagai responden untuk mendapatkan data-data atau informasi yang dibutuhkan peneliti.

#### 2. Wawancara (Interview)

Wawancara atau interview adalah usaha mengumpulkan informasi dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula. Ciri utama interview adalah kontak langsung dengan tatapan muka antara si pencari informasi dengan sumber informasi (**Hadari, 1995 dalam Mutya 2012**).

#### 3. Observasi

Observasi (Pengamatan) adalah penelitian yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan terhadap objek baik secara langsung maupun tidak langsung (**Ali, 1995 dalam Mutya 2012**). Maka objek dalam penelitian ini ada tiga yaitu tempat restaurant alpha hotel pekanbaru, pelaku adalah semua karyawan di restaurant alpha hotel pekanbaru dan kegiatan yang mempengaruhi kinerja mereka.

### 3.6. Operasional Variabel

Variable	Sub- variabel	Indikator	Teknik pengumpulan data
Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan	Faktor Individual	1. Kesehatan fisik dan jiwa 2. Pendidikan dan pelatihan 3. Pengalaman Kerja 4. Lingkungan Kerja 5. Kebutuhan 6. Prestasi	Kuesioner dan Observasi
	Faktor Dukungan Organisasi	1. Uraian Tugas dan Jabatan 2. Sarana dan prasarana	
	Faktor Dukungan Manajemen	3. Hubungan kerja 4. Keselamatan dan kesehatan kerja 5. Gaji dan upah  1. Keterampilan Konseptual 2. Keterampilan berhubungan dengan orang lain  3. Keterampilan teknis	Observasi Wawancara dokumentasi

### 3.7. Skala Pengukuran

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di restaurant alpha hotel pekanbaru, maka peneliti menggunakan skala ordinal untuk mengukur indikator dan teknik yang digunakan adalah Skala Likert, Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Zulganef,2008).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Gambaran Umum Alpha Hotel Pekanbaru

#### 4.1.1. Sejarah Berdirinya Hotel Alpha Pekanbaru

Alpha Hotel dibawah manajemen PT Satu Enam Delapan Bersama yang terletak di daerah yang sangat strategis di

Pekanbaru. Alpha Hotel berdiri sejak 27 Februari 2012 dan tercatat didalam AKTA nomor 45, di sahkan di kantor notaris SUTRISNO ARSJAD, SH. Ini dimulai dengan perusahaan membeli dan menghancurkan serta membangun ulang agar tercipta suatu Hotel yang sesuai dengan kebutuhan tamu dan wisatawan serta memiliki anggaran yang strategis. Alpha Hotel ini merupakan cabang dari Alpha Hotel yang terletak di kota Medan, Sumatra Utara.

### 4.2. Tanggapan Responden Terhadap Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan di Resturant Alpha Hotel Pekanbaru.

#### 4.2.1. Profil Responden

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di restaurant alpha hotel pekanbaru. Untuk lebih lanjut akan

dibedakan berdasarkan beberapa kategori yaitu sebagai berikut :

### **Faktor Dukungan Manajemen**

kinerja perusahaan dan kinerja setiap orang juga sangat tergantung pada kemampuan para manajemen atau pimpinan, baik dengan membangun sistem kerja dan hubungan industrial yang aman dan harmonis, maupun dengan mengembangkan kompetensi pekerja.

#### **a. Kepemimpinan**

kinerja perusahaan dan kinerja setiap orang juga sangat tergantung pada kemampuan pemimpinnya dalam mengatur sistem kerja serta dalam membangkitkan bawahannya untuk bekerja lebih semangat maupun dengan mengembangkan kompetensi pekerja, demikian juga dengan menumbuhkan motivasi seluruh karyawan untuk bekerja secara optimal (Simanjuntak,2005).

### **1. Keterampilan Konseptual**

**Tabel IV.17**

#### **Tanggapan Responden Mengenai Keterampilan Konseptual**

<b>Kriteria a</b>	<b>Jumlah (Orang)</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Setuju	5	50 %
Setuju	5	50 %
Kurang Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : Data Olahan penelitian Lapangan, 2017*

Manajer tingkat atas harus memiliki keterampilan untuk membuat konsep, ide, dan gagasan demi kemajuan organisasi. Gagasan atau ide serta konsep tersebut kemudian haruslah dijabarkan menjadi suatu rencana kegiatan untuk mewujudkan

gagasan atau kondepnay itu. Proses penjabaran ide menjadi suatu planning. Oelh karena itu, keterampilan konseptual juga merupakan keterampilan untuk membuat rencana kerja (**Robert L. Katz pada tahun 1970**).

Dari tabel IV.17 di atas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden setuju bahwa pemimpin hotel alpha pekanbaru merupakan pemimpin yang memiliki kemampuan untuk membuat konsep, ide serta perencanaan kerja yang matang. Hal ini dapat dilihat juga dari mayotritas responden menjawab sangat setuju dengan responden 5 (50%) dan 5 responden (50%) menyatakan setuju pada pernyataan dalam angket yang telah di sebarakan oleh peneliti.

### **2. Keterampilan Berhubungan Dengan Orang Lain.**

**Tabel IV.18**

#### **Tanggapan Responden Mengenai Keterampilan Berhubunag Dengan Orang Lain**

<b>Kriteria a</b>	<b>Jumlah (Orang)</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat setuju	7	70 %
Setuju	2	20 %
Kurang Setuju	1	1 %
Tidak Sejutu	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : Data Olahan Penelitian Lapangan, 2017*

Selain kemampuan konseptual, manajer juga perlu dilengkapi dengan keterampilan berkomunikasi berhubungan dengan orang lain, yang disebut juga keterampilan kemanusiaan. Komunikasi yang persuasif harus selalu diciptakan oleh manajer terhadap bawahan yang dipimpinnya. Dengan komunikasi yang

persuasif, bersahabat, dan kebabakan dan membuat karyawan merasa dihargai dan kemudian mereka akan bersikap terbuka kepada atasan. Keterampilan berkomunikasi diperlukan, baik pada tingkatan manajemen atas, menengah, maupun bawah (**Robert L. Katz,1970**).

Dari tabel IV.18 di atas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden setuju bahwa pemimpin alpha hotel pekanbaru merupakan pemimpin yang mampu berkomunikasi dengan baik serta memahami karaywannya. Hal ini dapat dilihat dari sebagian besar responden setuju yaitu 7 responden (70%) menyatakan sangat setuju dan 2 responden (20%) menyatakan setuju pada angket pernyataan dalam angket yang telah disebar oleh peneliti.

Berdasarkan hasil observasi langsung peneliti di lapangan selama melakukan penelitian juga terlihat jelas komunikasi antara atasan dan bawahan terjalin harmonis, pimpinan terlihat sangat ramah dan mampu menubuhkan kekompakan antar karyawan.

### 3. Keterampilan Teknis

**Tabel IV.19**  
**Tanggapan Responden Mengenai Teknik**

Kriteria	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Sangat Setuju	6	60 %
Setuju	4	40 %
Kurang Setuju	-	-
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100 %</b>

*Sumber : Data Olahan Penelitian Lapangan, 2017*

Jenis atribusi yang dibuat seorang pemimpin tentang kinerja seseorang bawahan mempengaruhi sikap dan perilaku terhadap bawahan tersebut. Misalnya, seorang pemimpin yang memperlakukan kinerja buruk seorang bawahannya karena kekurangan ikhtiar mungkin diharapkan mengambil tindakan hukum, sebaiknya pemimpin yang tidak menghubungkan dengan kinerja buruk dengan kekurangan/keterampilan, maka pemimpin akan merekomendasikan suatu program pelatihan didalam maupun diluar perusahaan. Oleh karena itu jenis atribusi yang dibuat oleh seorang pemimpin dapat menimbulkan akibat-akibat serius dalam cara bawahan tersebut diperlakukan (**Timple, 1992**).

Dari tabel IV.19 di atas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden sangat setuju bahwa pimpinan pada alpha hotel pekanbaru memiliki pengetahuan atau wawasan yang luas sehingga mampu memberikan bimbingan, penyuluhan serta pelatihan bagi setiap karyawan baru maupun sistem kerja baru. Hal ini dapat dilihat dari mayoritas responden memberi tanggapan sangat setuju pada pernyataan dalam angket yang telah disebar oleh peneliti, yaitu 6 responden (60%) menyatakan sangat setuju, 4 responden (40%) Menyatakan setuju.

Sesuai dengan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti selama di lapangan juga membuktikan bahwa alpha hotel pekanbaru selalu menggunakan sistem komputer khusus dalam melakukan sistem, oleh sebab itu setiap karyawan baru selalu diberi pelatihan khusus mengenai sistem ini, biasanya pelatihan ini diberikan oleh pimpinan ataupun karyawan senior. Atau jika ada perubahan terbaru terhadap sistem alpha hotel pekanbaru akan mengirim bawahannya untuk mengikuti pelatihan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pemimpin yang memiliki keterampilan teknik telah mempengaruhi kinerja karyawan di restaurant alpha hotel pekanbaru. Hal ini juga sesuai dengan hasil

wawancara peneliti dengan HRD alpha hotel pekanbaru :

*“Sistem kepemimpinan yang saya terapkan pada hotel ini adalah sistem demokrasi. Begitu juga kepada setiap manajer dan supervisor pada masing-masing departemen harus memiliki kemampuan dan pengetahuan yang luas sehingga mampu membimbing dan melatih karyawan dibawahnya, pimpinan juga harus memahami karyawan serta mampu bekerja sama secara aman dan harmonis”.* (wawancara dengan HRD, 14 agustus 2017).

Dari hasil tanggapan responden terhadap pernyataan pada kuesioner yang telah disebarkan oleh peneliti dan hasil observasi langsung serta hasil wawancara dengan HRD alpha hotel pekanbaru maka dapat disimpulkan bahwa pimpinan alpha hotel pekanbaru mempunyai kemampuan teknis, kemampuan berkomunikasi serta berwawasan luas dan telah terbukti mempengaruhi kinerja karyawannya meningkat.

**Tabel IV.20**  
**Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan di Restaurant Alpha Hotel Pekanbaru**

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skor	Hasil
----------	--------------	-----------	------	-------

<b>Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan</b>	<b>Faktor Individu</b>	Kesehatan fisik dan jiwa	48 33 27 29 49	<b>Tinggi</b>		
		Pendidikan dan pelatihan	42 22 8 40			
		<b>Faktor Dukungan Organisasi</b>	Pengalaman Kerja		43 42 46	<b>Tinggi</b>
			Lingkungan Kerja		49 22	
	Kebutuhan Tantan Prestasi		45 46 50	<b>Tinggi</b>		
	<b>Faktor Dukungan Manajemen</b>	<b>Total Skor Uraian tugas dan jabatan</b>	<b>141 589</b>		<b>Tinggi</b>	
		Sarana dan prasara kerja				
		Hubungan Kerja				
		Keselamatan dan kesehatan kerja				
			Gaji dan upah			
		<b>Total Skor Keterampilan Konseptual</b>				

		Keterampilan Berhubungan dengan orang lain			tanggapan responden yaitu 220 poin, yang berada pada rentang kriteria 150 – 250 ( <b>Tinggi</b> ).
		Keterampilan Teknis			3. Faktor Dukungan Manajemen, yang merupakan faktor kemampuan manajer atau pemimpin dengan indikator keterampilan konseptual, keterampilan berhubungan dengan orang lain serta keterampilan teknis yang memperoleh total skor dari tanggapan responden yaitu 141 poin, dengan rentang kriteria 90 – 150 ( <b>Tinggi</b> ).
		<b>Total Skor</b>			Berdasarkan hasil rekapitulasi di atas dapat di ambil hasil akhir dari faktor individual yang memperoleh total skor 228 poin, faktor dukungan organisasi 220 poin, dan faktor dukungan manajemen memperoleh total skor 141 poin, jadi jumlah total keseluruhan adalah 589 poin yang berada pada rentang kriteria skor 420 – 700 dengan hasil <b>Tinggi</b> .
		<b>Jumlah Total Skor</b>			<b>4.3. Faktor-faktor Yang paling Dominan Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Di Restaurant Alpha Hotel pekanbaru.</b>

Sumber : Data Olahan Penelitian Lapangan, 2017

Berdasarkan tabel rekapitulasi di atas dapat dilihat bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan terdiri dari tiga faktor yaitu faktor individu, faktor dukungan organisasi dan faktor dukungan manajemen :

1. Faktor Individual, yang merupakan faktor kemampuan dan keterampilan serta motivasi dengan indikator kesehatan fisik dan jiwa, pendidikan dan pelatihan, pengalaman kerja, lingkungan masyarakat, kebutuhan serta tantangan dan prestasi memperoleh total skor dari tanggapan responden yaitu 228 poin yang berada pada rentang kriteria 180 – 300 (**Tinggi**).

2. Faktor dukungan organisasi, yang terdiri dari indikator uraian tugas dan jabatan, sarana dan prasarana, hubungan kerja, keselamatan dan kesehatan kerja dan gaji dan upah memperoleh total skor dari

Berikut di sajikan Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan di Restaurant Alpha Hotel Pekanbaru :

**Tabel IV.21**  
**Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan di Restaurant Alpha Hotel Pekanbaru**

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skor	Hasil
----------	--------------	-----------	------	-------



mereka bekerja, dan dapat disimpulkan juga dengan banyaknya responden yang menjawab setuju maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan gaji dan upah yang telah diberikan oleh pihak alpha hotel pekanbaru telah dianggap sesuai dengan yang diharapkan karyawan. maka dengan harapan karyawan yang terpenuhi ini mampu menjadikan karyawan lebih semangat dalam bekerja dan menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan harapan perusahaan juga.

#### **4.3.3. Faktor Manajemen**

Dari hasil tanggapan responden diatas dapat dilihat jika faktor yang paling dominan dari faktor manajemen adalah faktor keterampilan teknis dengan skor 50 poin, keterampilan teknis yang dimaksud adalah kemampuan pemimpin perusahaan dalam mengatur sistem kerja serta dalam membangkitkan bawahannya untuk bekerja lebih semangat maupun dengan mengembangkan kemampuan karyawannya, demikian juga dengan menumbuhkan motivasi seluruh karyawan untuk bekerja secara optimal (Simanjuntak,2005).

Dari dominan nya faktor keterampilan ini dapat disimpulkan juga bahwa pimpinan pada alpha hotel pekanbaru memiliki pengetahuan atau wawasan yang luas sehingga mampu memberikan bimbingan, penyuluhan serta pelatihan bagi setiap karyawan baru maupun sistem kerja baru.

Dari sekian banyak faktor yang mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan di restaurant alpha hotel pekanbaru, ternyata dapat kita lihat bahwa faktor yang paling banyak mendapatkan jumlah skor tanggapan pada angket yang telah disebarkan peneliti dari dari masing-masing faktor adalah, dari faktor individual yaitu motivasi atau dorongan untuk memenuhi kebutuhan seperti kebutuhan upah dan gaji, dari faktor dukungan organisasi faktor yang paling mempengaruhi adalah faktor keselamatan dan kesehatan kerja dan kebijakan upah dan gaji, dan dari faktor dukungan manajemen

faktor yang paling banyak mendapat skor adalah faktor keterampilan teknis pemimpin. Sedangkan faktor yang kurang mempengaruhi dari seluruh faktor yaitu faktor pengalaman kerja dan lingkungan masyarakat yang memperoleh skor paling rendah yang berasal dari faktor individual.

## **PENUTUP PENUTUP**

### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis jabarkan sehubungan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di rsetaurant alpha hotel pekanbaru, maka dapat diambil kesimpulan :

1. Bahwa yang menjadi faktor yang mempengaruhi kinerja karyawannya ada tiga, faktor pertama adalah faktor individu yang merupakan faktor kemampuan dan keterampilan serta motivasi, faktor ini berpengaruh tinggi terhadap kinerja karyawannya. Akan tetapi dapat dilihat juga faktor individu dengan indikator pengalaman kerja dan lingkungan masyarakat dianggap kurang mempengaruhi. Faktor kedua adalah faktor dukungan organisasi, faktor ini mempengaruhi kinerja dengan hasil tinggi. Dan yang ketiga adalah faktor dukungan manajemen faktor ini juga mempengaruhi kinerja dengan hasil tinggi. Akan tetapi jika dilihat secara keseluruhan indikator terdapat faktor yang kurang mempengaruhi yaitu pengalaman kerja dan lingkungan masyarakat yang berasal dari faktor individu.

2. Dari keseluruhan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di restaurant alpha hotel pekanbaru, adapun faktor yang paling dominan mempengaruhi kinerja karyawan dari faktor motivasi/dorongan akan kebutuhan memperoleh kompensasi yang memperoleh skor 49 poin, sedangkan dari faktor dukungan organisasi faktor yang dominan mempengaruhi adalah faktor gaji dan upah dengan total skor 49 poin, dan dari faktor dukungan manajemen faktor yang dominan

adalah faktor keterampilan teknis pemimpin dengan skor 50 poin.

## **.2. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran-saran sehubungan dengan tinjauan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di restaurant alpha hotel pekanbaru

1. Seperti yang terdapat dari hasil penelitian meskipun prestasi yang di raih restaurant alpha hotel tinggi, masih terdapat dua faktor yang kurang mempengaruhi kinerja karyawan, seperti latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja. Jika faktor ini lebih diperhatikan lagi, maka kinerja karyawan akan lebih meningkat pula. Dengan kata lain, karyawan yang berlatar belakang pendidikan yang kurang sesuai dengan pekerjaan saat ini dan kurang berpengalaman saja mampu meningkatkan prestasi, apalagi jika pihak hotel mencari karyawan yang sesuai dengan latar belakang pendidikan dengan pekerjaannya, nantinya akan menghasilkan kinerja yang lebih bagus lagi.

2. Untuk penyuluhan, bimbingan serta pelatihan faktor ini harus terus menerus di tingkatkan agar karyawan tidak lupa dan semakin memahami pekerjaannya, terutama karyawan baru.

3. Meskipun telah mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja karyawannya, pihak hotel juga perlu mengetahui faktor lain yang mungkin mempengaruhi kinerja karyawannya. Semakin mengerti keadaan karyawan akan semakin mudah memotivasi dan mengetahui apa saja yang dapat mempengaruhi mereka untuk bekerja lebih giat lagi, sehingga pencapaian tujuan perusahaan mudah diraih.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **DAFTAR BUKU**

Arikunto. 1996. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan praktek*. Jakarta : PT.

Rineka Cipta.

Fahmi, Mustofa. 1997. *Kemampuan dan Keterampilan Kerja*. Bandung : Mandar Maju.

Handoko, T. Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BPFE-YOGYAKARTA.

Hasibuan, Malayu S.P 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Gunung Agung.

Kusmayadi, Sugiarto Endar. 2000. *Metodelogi Penelitian Dalam Bidang Kepariwisata*.

Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Mangkunegara. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Rakhmat, Jalaludin. 1999. *Metodelogi penelitian Komunikasi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Ranupandojo. 1985. *Peningkatan Kerja Karyawan*. PT. Rineka Cipta.

Riduwan. 2002. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung : CV. Alfabeta

Rivai, Veithzal. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta :

PT. Raja Grafindo Persada.

Samsudin, Sadili. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Pustaka Setia.

Sastrohadiwiryo, Siswanto. 2003. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administratif dan Operasional*. Jakarta : Bumi Aksara.

Siagian. 1986. *Sumber Daya Manusia dan Pendidikan*. Jakarta : Grasindo

Simamora, H. 1997. *Manajemen Sumber Manusia*. Yogyakarta : Bagian Penerbitan STIE.

Simanjuntak, Payaman J.2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas

Ekonomi UI.

Sirait, T Justin, 2006. *Memahami Aspek-Aspek Pengelolaan Sumber Daya manusia dalam Organisasi*. Jakarta : Grasindo.

Sugiyono.2003. *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Bandung : CV Alfabeta.

Sukarna.1992. *Dasar- Dasar Manajemen*. Bandung : Mandar Maju.

Usman Husaini, Setiady Akbar Purnomo. 2008. *Metodelogi Penelitian Sosial*.

Jakarta : Bumi Aksara.

Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia* : Teori Aplikasi dan

Penelitian. Jakarta : Selemba Empat.

Zulganef. 2008. *Metode Penelitian sosial dan bisnis*. Edisi Pertama Cetakan

Pertama. Yogyakarta : Graha Ilmu.

#### **DAFTAR JURNAL**

Hariati. 2014. *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan di Coffee Shop Hotel Pangeran*

*pekanbaru*. Pekanbaru : Jurusan Ilmu Admintrasi Program Studi Pariwisata Universitas Riau.

Wijaya Andree. 2012. *Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada*

*PNPM Mandiri Pedesaan. Prov-Jawa Tengah*. Semarang : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala.

#### **DAFTAR MEDIA ELEKTRONIK**

<http://pustakabakul.blogspot.com/faktor-faktor-yang-mempengaruhi-kinerja.html>,

diakses pada 02 juni 2017 pukul 18:40 WIB.

<http://id.wikipedia.org/wiki/manajemen>

diakses pada 03 juni 2017 pukul 12:35 WIB.