

KINERJA PRAMUSAJI TAMING SARI RESTAURANT DI TURI BEACH RESORT BATAM

Murni – Andri Sulistyani, S.S., M.Sc.

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata-Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau

ABSTRAK

Turi Beach Resort adalah Resort yang terletak di Jalan Hang Lekiu, Nongsa, Batam, Kepulauan Riau. Turi Beach Resort merupakan properti dari Nongsa Resort. Resort ini memiliki tempat yang sangat strategis sehingga menjadi lokasi favorit bagi turis dalam negeri maupun turis mancanegara untuk berkunjung kesana. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja Pramusaji Taming Sari Restaurnat di Turi Beach Resort Batam. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada di Taming Sari Restaurant. Responden penelitian ini berjumlah 5 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada kinerja Pramusaji Taming Sari Restaurant dari segi Kualitas 80%, Kuantitas 75%, Waktu 79%, dan Kerja Sama Tim 82%. Pada pelaksanaan Kinerja Pramusaji belum sesuai dengan SOP yang berlaku. Hal-hal tersebut menentukan seberapa tinggi kinerja Pramusaji Taming Sari Restaurant di Turi Beach Resort Batam.
Kata Kunci : Kinerja, Pramusaji, Restaurant, Resort.

WAITER'S PERFORMANCE TAMING SARI RESTAURANT IN TURI BEACH RESORT BATAM

Murni – Andri Sulistyani, S.S., M.Sc.

*Tourism Department- Department of Administration
Faculty of Social and Political Science
Riau university*

ABSTRACT

Turi Beach Resort is located in Hang Lekiu street, Nongsa, Batam, Kepulauan Riau. Turi Beach Resort is a part of Nongsa Resort. This is Resort is strategic placeso it is being favorite for local and foreign tourist. The research aim is to determine the waiter's skill in Taming Sari Restaurant in Turi Beach Resort Batam. This research methodology was by using quantitative datas by descriptive approach to identify the problems in Taming Sari Restaurant. The respondent is five person. The data collection technic is observation, interview, and documentation. The result shows that the waiter's skill in Taming Sari Restauran from the quality is 80%, quantity is 75%, timing is 79%, dan team work is 82%. On the waiter's skill is not based on the rules/SOP. It determine how good is the waiter's skill in Taming Sari Restaurant in Turi Beach Resort Batam.

Keywords: Performance, waiter, Restaurant, Resort.

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Di Indonesia sudah banyak hotel-hotel bertaraf internasional yang mencoba membangun cabang mereka di Indonesia khususnya di Batam yang kini menjadi sasaran para investor untuk membangun hotel berbintang. Kota Batam adalah salah satu Kota di Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia. Kota Batam merupakan sebuah pulau yang terletak sangat strategis karena terletak di jalur pelayaran internasional. Kota ini memiliki jarak yang dekat dengan Singapura dan Malaysia. Kota Batam merupakan salah satu kota dengan pertumbuhan terpesat di Indonesia. Letak geografis kota batam yang merupakan bagian dari Provinsi Kepulauan Riau ini memiliki luas wilayah daratan seluas 715 km² atau sekitar 115% dari wilayah Singapura, sedangkan luas wilayah keseluruhan mencapai 1.570.35 km². Kota Batam beriklim tropis dengan suhu rata-rata 26 sampai 34 derajat celsius. Kota ini memiliki dataran yang berbukit dan berlembah. Tanahnya berupa tanah merah yang kurang subur. Kota Batam terletak di jalur pelayaran internasional maka Kota ini berbatasan langsung dengan pulau-pulau dan negara lainnya, seperti sebelah Utara berbatasan dengan Singapura dan Malaysia, sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Daik-Lingga, sebelah Timur berbatasan dengan Pulau Bintan dan Tanjung Pinang, sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Karimun.

Kota Batam sebagai kota pariwisata, menyajikan aneka bentuk sarana wisata yaitu wisata laut dan pantai, wisata seni dan budaya, wisata belanj. a, wisata ekonomi dan konferensi, serta wisata kemanusiaan yang didukung oleh tersedianya fasilitas Hotel dan Resort dengan standar berkelas Internasional sehingga diharapkan dapat menjamin kenyamanan dan kepuasan wisatawan domestik maupun mancanegara dalam berkunjung ke Kota Batam. Dengan memanfaatkan wisata pantai yang sangat luas banyak Resort yang berdiri di Batam tepatnya di wilayah Nongsa seperti Montigo Resort, Turi Beach Resort, Nongsa Point Marina Resort, dan Batam View Beach Resort.

Namun, Turi Beach Resort sendiri tidaklah satu-satunya resort yang ada di Batam, ada beberapa resort lainnya yang ada di Batam, dan yang mana diantaranya juga berada di daerah Nongsa, yang itu artinya berada dikawasan yang sama dengan Turi Beach Resort. Berikut data resort bintang 4 (****) yang ada di Batam :

TABEL 1.1
DAFTAR RESORT
BINTANG 4 (****) DI
BATAM

No	Nama	Alamat
1.	Montigo Resort	Jl. Hang Lekir, Nongsa, Batam
2.	Batam View Resort	Jl. Hang Lekui, Nongsa,

		Batam
3.	Nongsa Point Marina & Resort	Jl. Hang Lekui, Nongsa, Batam
4.	Harris Resort Waterfront Batam	Jl. KH. Ahmad Dahlan, Tanjung Riau, Batam
5.	Holiday Inn Resort	Marina Waterfront City, Sekupang, Batam
6.	Harris Resort Barelang	Tembesi, Sagulung, Batam
7.	Radisson Golf & Convention Centre Batam	Jl. Jendral Sudirman, Sukajadi, Batam
8.	Harris Batam Centre	Jl. Engku Putri, Batam Kota

Sumber : *F&B Secretary Turi Beach Resort Batam, 2017*

Untuk mengetahui kemampuan kerja yang baik oleh seorang pramusaji perlu mengetahui standar operasional prosedur pada taming sari restaurant di turi beach resort batam. *Standart Operating Prosedure (SOP)* adalah serangkaian instruksi kerja tertulis yang dibakukan (terdokumentasi) mengenai proses penyelenggaraan administrasi perusahaan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. Karena kinerja pramusaji adalah kunci utama keberhasilan operasional pada restaurant, maka sangat tertarik untuk membahas bagaimana seharusnya kinerja pramusaji di sebuah restaurant sehingga dapat meningkatkan kepuasan tamu, serta

meningkatkan pendapatan hotel. Mengacu dari rumusan masalah tersebut tertarik untuk membuat sebuah penelitian dengan judul **“Kinerja Pramusaji Taming Sari Restaurant Di Turi Beach Resort Batam”**.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana kinerja Pramusaji di Taming Sari Restaurant di Turi Beach Resort.

3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam pelaksanaan kegiatan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pramusaji yang bekerja di Taming Sari Restaurant di Turi Beach Resort dalam memberikan pelayanan kepada para tamu yang berkunjung ke Restaurant tersebut.

4. Manfaat Penelitian

- a. Bagi penulis, kegiatan penelitian ini juga akan menambah wawasan penulis tentang bagaimana seharusnya mengelola dan menjadi pramusaji restoran yang baik dan berkualitas dalam memberikan pelayanan kepada para tamu.
- b. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan dan sumber kritikan bagi pihak manajemen Taming Sari Restaurant di Turi Beach Resort agar melakukan perbaikan-perbaikan terhadap kinerja karyawan pramusaji yang belum baik dan mempertahankan hal-hal yang sudah baik dimasa yang akan datang.

- c. Bagi peneliti lanjutan, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan perbandingan bagi para peneliti yang akan

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Definisi Kinerja

Dalam **Kamus Besar Bahasa Indonesia**, kinerja diartikan sebagai sesuatu yang ingin dicapai, prestasi yang dipelihara dan kemampuan seseorang. Banyak batasan yang diberikan para ahli mengenai istilah kinerja. Walaupun berbeda dalam tekanan rumusnya, namun secara prinsip kinerja adalah hasil kerja. **Emron Edison (2016:190)** kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Bertolak dari pandangan **Emron Edison** di atas, kinerja menuntut adanya pengekspresian potensi seseorang, dan tanggung jawab atau kepemilikan menyeluruh. Jika tidak, maka hal ini tidak akan menjadi potensi seseorang, tetapi sebagian akan menjadi milik orang lain. Oleh karena itu, pengarahan dari pimpinan suatu organisasi akan menjadi penting dalam mengoptimalkan potensi seseorang. Pengarahan pimpinan misalnya dalam bentuk memerintah, menuntut, memberikan instruksi, membujuk dengan ancaman-ancaman yang jelas atau tersembunyi, tidak bisa menghasilkan kinerja optimum yang tahan lama, walaupun mungkin bawahan bisa menjalankan pekerjaan itu.

Menurut **Armstrong** didalam kutipan buku **Emron (2016:196)** Penilaian kinerja dapat didefinisikan sebagai penilaian formal dan penilaian individu yang dilakukan

datang yang tertarik untuk melakukan penelitian pada kajian yang sama.

oleh manajer mereka melalui kajian bulanan. Penilaian kinerja ini penting bagi perusahaan/organisasi, pada saat bersamaan karyawan juga membutuhkan feedback untuk perbaikan dan peningkatan kinerja yang lebih baik. Penilaian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana perubahan kinerja yang terjadi dan arena begitu pentingnya penilaian ini maka dilakukan secara berkelanjutan. Kemudian hasil-hasilnya diarsipkan dengan baik sebagai acuan dalam memberikan *reward* dan untuk penilaian karier.

Untuk mencapai atau menilai kinerja, ada dimensi yang menjadi tolak ukur, menurut **Emron Edison (2016:195)** yaitu:

- a. Kualitas yaitu tingkat kesalahan, kerusakan, kecermatan.
- b. Kuantitas yaitu jumlah karyawan, jumlah pekerjaan yang dihasilkan.
- c. Penggunaan waktu dalam kerja yaitu tingkat kecepatan, waktu kerja yang efisien.
- d. Kerja sama dengan orang lain dalam bekerja.

2. Definisi Pramusaji

Pramusaji menurut **Marsum W.A (2005:90)** adalah karyawan/karyawati didalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makan dan minuman serta mempersiapkan meja makan dan peralatan makan untuk tamu berikutnya. Tugas dan tanggung jawab pramusaji pada

garis besarnya dapat dibagi menjadi tiga periode yaitu sebelum restoran buka (*pre-opening*), Selama restoran bukan (*during operation*), Sesudah restoran tutup (*after closing*). syarat-syarat menjadi seorang pramusaji menurut **Marsum (2005:91)** sebagai berikut:

- 1) Syarat fisik
- 2) Syarat non fisik.

Salah satu fungsi pramusaji menurut **Marsum (2005:98)** adalah sebagai penyaji hidangan dimana tamu akan dibantu oleh pramusaji dalam memilih menu serta menjelaskan kepada tamu menu-menu apa saja yang disediakan oleh hotel. Sehingga tamu merasa lebih mudah dalam memesan menu yang akan dipesan.

4. **Hotel**

Menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW.340/MPPT-86 dalam Sulistiyono (2016:6) Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Hotel resort dapat didefinisikan sebagai hotel yang terletak dikawasan wisata, dimana sebagian pengunjung yang menginap tidak melakukan kegiatan usaha. Umumnya terletak cukup jauh dari pusat kota sekaligus difungsikan sebagai tempat peristirahatan dan menyediakan fasilitas untuk berlibur, rekreasi dan olahraga. Turi beach resort yang mengadopsi budaya bali yang di

3. **Definisi Restauarant** Menurut **Marsum**

(2005:83), restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersil, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua konsumennya baik berupa makanan maupun minuman.

Turi Beach Resort memiliki 3 jenis restoran, yaitu *Main dining room*, *Specialty Restaurant and Terrace Restaurant*. *Terrace Restaurant* ini hanya buka pada *satnite* atau sabtu malam saja, di sebabkan hotel ini memiliki event every *satnite* yaitu "BBQ DINNER". Dengan event ini *Main Dining room* akan ditutup untuk sementara sampai *Terrace Restaurant* closing dan dibuka lagi sampai jam 23.00 WIB.

kombinasikan dengan budaya melayu ini sangat unik dan menarik perhatian dari Negara luar untuk memilih resort ini sebagai tempat untuk berlibur. Sehingga tamu yang menginap. Di Turi Beach Resort ini mulai dari Negara Asia seperti Singapore, Malaysia, Philipina, Tionghoa (cina) sampai dengan Negara Eropa seperti Amerika, Korea, Arab Saudi, India, Perancis dan masih banyak lagi. Pangsa pasar resort ini adalah dari Negara luar atau turis dikarenakan kegemaran mereka untuk bersantai dan sangat menikmati liburan yang sangat sesuai dengan suasana pantai yang ada di turi beach resort ini. Tidak hanya untuk menginap saja bahkan ada juga tamu dari negara luar seperti cina dan korea yang hanya singgah untuk menikmati pemandangan laut dan pantai serta menikmati tea time di Taming Sari Restoran. Taming sari

restoran ini merupakan main dining room yang menjadi pilihan pertama oleh tamu. Dengan adanya perbedaan etnis dari berbagai Negara menuntut kinerja

5. Kerangka Pemikiran

karyawan pramusaji di restoran yang professional sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan tamu.

Sumber : Kerangka pemikiran di olah dari Teori Dr.Emron Edison (2016:195)

C. METODE PENELITIAN

1. Lokasi Penelitian

D. Penulis melakukan penelitian di Turi Beach Resort Batam, Jalan Hang Lekiu Nongsa Batam, Kepulauan Riau 29465.

E. Telp: +62 778 761 080

F. Fax : +62 778 761 279

G. Email:
reservations@turibeach.com

H. Web:

www.turibeachresortbatam.com

I.

2. Populasi dan Sampel

a. Populasi

J. Dalam penelitian ini, yang akan menjadi populasi penelitian adalah seluruh orang yang terlibat dan berkaitan pada

kinerja pramusaji Taming Sari Restaurant di Turi Beach Resort Batam.

b. Sampel

K. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu manager restaurant, supervisor, captain, karyawan Pramusaji di Taming Sari Restaurant di Turi Beach Resort Batam.

3. Jenis dan Sumber Data

L. Data primer diperoleh secara langsung dari Turi Beach Resort Batam dengan Penilaian observasi langsung tentang kinerja yang diberikan kepada semua

Karyawan Pramusaji yang menjadi sampel penelitian.

M. Dalam penelitian ini data sekundernya berupa jumlah occupancy, jumlah karyawan, Data keluhan tamu dan SOP di Turi Beach Resort Batam.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

N. Menurut **Sutrisno hadi** didalam **Sugiyono (2015:203)** mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologisnya.

b. Wawancara

O. Menurut **Nawawi (2001:67)** wawancara adalah cara mengumpulkan data melaluikontak atau hubungan pribadi antar pengumpuldata dengan sumber data yang disebut responden.

c. Dokumentasi

P. Dokumentasi adalah sekumpulan berkas yakni data mengenai data-data berupa catatan, notulen, agenda, dan sebagainya.

5. Analisis Data

Q. Menurut **Dr.Emron Edison (2016:195)** Cara mengukur kinerja dapat diuraikan sebagai berikut:

X. HASIL PENELITIAN

1. Kualitas (mutu)

Y.	KUALITAS	
Z.	Persentase	
AA.	No. Responden	
AB.	Indikator	
AC.	Target	
AD.	Realisasi	
AE.	Skor	
AF.	1	
AG.	1	
AH.	25	

a. Sub-variabel yaitu menjelaskan uraian tugas yang merupakan turunan dari variabel.

b. Indikator yaitu menjelaskan uraian yang lebih spesifik dalam mendukung subvariabel. Jika indikator-indikator ini tercapai, sub-variabel akan tercapai pula.

c. Target yaitu menjelaskan seberapa besar target yang harus dicapai selama periode tertentu.

d. Re alisasi yaitu menjelaskan sejauh mana realisasi yang telah dicapai dalam periode masa penilaian.

e. Skor adalah hasil realisasi dibagi dengan target dikalikan lagi dengan nilai tertinggi (NT). Rumusnya :

R.

S. Keterangan:

T. Skor = Hasil dalam bentuk persen

U. Target = Ketentuan yang telah ditetapkan oleh manajemen

V. Realisasi = Jumlah yang telah dicapai oleh pramusaji dari setiap indikator dalam proses operasional.

W. (Catatan: disini penulis menggunakan 100 % untuk nilai tertingginya).

	AI.	19
	AJ.	76%
	AK.	88%
AL.	AM.	2
	AN.	25
	AO.	22
	AP.	88%
AQ.	AS.	3
AR.	AT.	25
	AU.	25

AW. AV.100%
 AX.2
 AY.1
 AZ.25
 BA.20
 BB.80%
 BC. 89%
 BD. BE.2
 BF.25
 BG. 23
 BH. 92%
 BI. BK.3
 BJ. BL.25
 BM. 24
 BN. 96%
 BO. BP.3
 BQ. 1
 BR. 25
 BS.21
 BT.84%
 BU. 87%
 BV. BW. 2
 BX.25
 BY.24
 BZ.96%
 CA. CC. 3
 CB. CD. 25
 CE. 20
 CF.80%
 CG. CH. 4
 CI. 1
 CJ.25
 CK. 19
 CL.76%
 CM. 80%
 CN. CO. 2
 CP. 25
 CQ. 17
 CR. 68%
 CS. CU. 3
 CT. CV. 25
 CW. 24
 CX. 96%

CY. CZ.5
 DA. 1
 DB. 25
 DC. 20
 DD. 80%
 DE. 72%
 DF. DG. 2
 DH. 25
 DI. 18
 DJ.72%
 DK.
 DL. DM. 3
 DN. 25
 DO. 16
 DP. 64%

DQ.
 DR.
 DS. Keterangan indikator :
 a.1.1. Tepat dalam pelayanan mengorder.
 a.1.2. Tidak merusak peralatan operasional.
 a.1.3. Teliti pada saat memberikan bill sesuai dengan table/pesanan.

DT. Dari hasil observasi dan wawancara oleh peneliti terlihat bahwa kualitas Kinerja Pramusaji Taming Sari Restaurant di Turi Beach Resort terlihat bahwa rata-rata kualitas kinerja Pramusaji Taming Sari Restaurant adalah 80 %. Selain itu faktor penghambat kualitas kinerja pramusaji dalam operasional adalah kurangnya tenaga kerja, sehingga membuat beberapa pramusaji tidak memperdulikan peraturan yang telah dibuat demi memenuhi kepentingan tamu.

2. Kuantitas (jumlah)

DU. KUANTITAS					
D	D	D	D	D	E
V	W	X	Y	Z	A
N	I	T	R	S	P
E	E	E	E	E	E
B	C	D	E	F	G

1	1	2	2	8	7
	E I .2	E J .2	E K .1	E L .7	
EN .2	E O .1	E P .2	E Q .2	E R .9	ES .8
	E U .2	E V .2	E W .2	E X .8	
EZ .3	F A .1	F B .2	F C .2	F D .8	FE .8
	F G .2	F H .2	F I .2	F J .8	
FL .4	F M .1	F N .2	F O .2	F P .8	FQ .8
	F S .2	F T .2	F U .1	F V .7	
FX .5	F Y .1	F Z .2	G A .1	G B .6	GO .6
	G E .2	G F .2	G G .1	G H .7	

GJ.

GK. Keterangan Indikator :

a.1.3.1. D

apat mengerjakan beberapa unit pekerjaan dalam satu shift.

a.1.3.2. T

apat saat clear up pada suatu

periode (Breakfast, lunch and dinner).

GL. Dari hasil observasi dan wawancara oleh peneliti terlihat bahwa kuantitas Kinerja Pramusaji dapat diukur dari dua indikator yaitu dapat mengerjakan beberapa unit pekerjaan dalam satu shift dan melakukan clear up sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku di Taming Sari Restaurant, maka terlihat bahwa rata-rata Kuantitas Kinerja Pramusaji Taming Sari Restaurant di Turi Beach Resort adalah 78%. Hal ini juga di sebabkan beberapa faktor yaitu tenaga kerja yang tidak seimbang dengan jumlah tamu, tidak ada perhatian khusus dari atasan seperti memberikan training tentang cara clear-up yang benar, dan atasan yang kurang cekatan dalam memperhatikan kinerja Pramusaji Taming Sari Restaurant di Turi Beach Resort.

GM.

GN.

GO.

3. Waktu

GP.	WAKTU			
GR .1	G S .T	G T	G U .S	G V .P
Indikator				
GX .1	G Y .2	G Z .20	H A .8	H B .7
HD .2	H E .2	H F .19	H G .7	
HJ.1	H K	H L .21	H M	H N

		2		8	
	HP. 2	H Q .2	HR .2 0	H S .8	8
HU. 3	HV. 1	H W .2	HX .2 2	H Y .8	H Z .9
	IB. 2	I C .2	ID. 2 4	I E .9	
IG. 4	IH. 1	I I .2	IJ. 2 0	I K .8	I L .8
	IN. 2	I O .2	IP. 2 4	I Q .9	
IS. 5	IT. 1	I U .2	IV. 1 9	I W .7	I X .7
	IZ. 2	J A .2	JB. 1 7	J C .6	

JE. Keterangan indikator :

- a.i.1.a.a. Taking order sesuai dengan standar operasional prosedur.
- a.i.1.a.b. Menyajikan pesanan sesuai standar operasional prosedur.

JF. Dari hasil observasi dan wawancara oleh peneliti, terlihat bahwa Pramusaji Taming Sari Restaurant belum memiliki rata-rata diatas 90%, hal ini dikarenakan faktor kurangnya tenaga kerja sehingga pramusaji bekerja dengan waktu yang kurang efisien

dan kurang memperhatikan SOP yang berlaku.

4. Kerjasama Tim

JG. KERJA SAMA TIM				JH. P e r s e n t a s e
JJ. Indi	J K .T	JL .Rea	JM.S k o r	
JP .1	J Q .2	JR .16	JS.6 4 %	JT.7 9 %
JV .2	J W .2	JX .20	JY.8 0 %	
KB .3	K C .2	K D. 23	KE.9 2 %	
KH. 1	K I .2	KJ .21	KK.8 4 %	KL.8 4 %
KN. 2	K O .2	K P. 23	KQ. 92%	
KT .3	K U .2	K V. 19	KW. 76%	
KZ .1	L A .2	LB .23	LC.9 2 %	LD.8 8 %
LF .2	L G .2	LH .20	LI.8 0 %	
LL	L	LN	LO.9	

	3	2	23	2%	
LQ.4	LR 1	LS 2	LT 18	LU.7 2%	LV.8 5%
	LX 2	LY 2	LZ 25	MA. 100%	
	MD 3	ME 2	MF 21	MG. 84%	
MI.5	MJ 1	MK 2	ML 19	MM. 76%	MN 91%
	MP 2	MQ 2	MR 25	MS. 100%	
	MV 3	MW 2	MX 24	MY. 96%	

NA.

NB.

NC. Keterangan indikator :

1) Bekerja sesuai dengan jobdesknya.

2) sifat toleransi yang tinggi.

3) Bersifat komunikatif dan ramah sesama tim.

ND. Dari hasil penelitian dan observasi langsung, bahwa kerjasama tim bisa dimiliki oleh siapa saja, seorang pramusaji di tuntut untuk memiliki rasa kerjasama tim yang tinggi untuk meningkatkan kinerja sesama kolega. Kerja sama tim di Taming Sari Restaurant sudah bisa dikatakan baik, karena

pramusaji Taming Sari Restaurant rata-rata memiliki sifat toleransi dan bersifat komunikatif. Akan tetapi Pramusaji Taming Sari Restaurant belum bekerja sesuai dengan jobdesknya masing-masing yang disebabkan kurangnya tenaga kerja pramusaji sehingga menuntut bekerja secara rangkap dan menyeluruh. Berikut ini jumlah Kinerja Pramusaji Taming Sari Restaurant di Turi Beach Resort pada bulan Maret-April 2018

NE. Variabel	NF. Persentase	NG. Kinerja
NH. Kualitas	NI. 83%	NJ. NK.
NM. Kuantitas	NN. 78%	NL. 82%
NP. Waktu	NQ. 85%	
NS. Kerja sama tim	NT. 82%	

NV.

NW. Dari tabel diatas terlihat bahwa kinerja pramusaji Taming Sari Restarat di Turi Beach Resort adalah 82 % (delapan puluh dua per seratus). Kinerja Pramusaji Taming Sari Restaurant termasuk kurang baik. Berikut ini adalah skala pengukuran menurut **Emron Edison 2016:**

NX. 60% 80%
100%

NY. Buruk Kurang baik
Sangat Baik

NZ. Dari gambar tersebut terlihat jelas bahwa Kinerja Pramusaji Taming Sari Restaurant di Turi Beach

OA. PENUTUP

1. Kesimpulan

OB. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Kinerja Pramusaji Taming Sari Restaurant di Turi Beach Resort Batam masih ada Pramusaji yang tidak melakukan beberapa point indikator sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah di tetapkan oleh hotel, seperti taking order yang belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku, Pramusaji yang kurang teliti dalam memberikan bill kepada tamu. Meskipun tidak semua mendapatkan komentar negatif pada saat operasional, akan tetapi dengan pelaksanaan yang tidak sesuai dengan apa yang telah di tetapkan seharusnya hal ini mendapatkan perhatian khusus dari Manajemen Taming Sari Restaurant di Turi Beach Resort Batam.

OC. Walaupun Taming Sari Sari Restaurant merupakan Restaurant yang berada di Hotel berbintang 4 dan bertaraf Internasional, hal ini tidak menjamin Restaurant ini memiliki pelayanan yang baik yang sesuai dengan Standar yang berlaku. Hal ini dapat di lihat dari Trip Advisor yang sangat mudah untuk di akses di internet, berdasarkan wawancara dengan informan banyak complaint yang terjadi secara langsung melalui guest comment maupun secara online melalui Trip Advisor. Karena sekecil apapun masalah comment dari tamu itu sangat berpengaruh

Resort Kurang baik dengan persentase 82% (delapan puluh dua perseratus).

kepada sorotan bagi resort dan bagi tamu yang ingin menginap di Turi Beach Resort.

2. Saran

OD. Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka peneliti menyampaikan beberapa saran terkait Kinerja Pramusaji Taming Sari Restaurant di Turi Beach Resort Batam.

1. Untuk Semua Pramusaji di Taming Sari Restaurant di harapkan mengikuti Standar Operasional Prosedur yang berlaku sehingga meminimalisirkan kesalahan-kesalahan yang bisa mengakibatkan tamu dan calon tamu memiliki tanggapan negatif.

2. Di harapkan untuk manajemen Taming Sari Restaurant untuk meningkatkan tenaga kerja atau sumber daya manusianya untuk memaksimalkan kebutuhan operasional yang akan di jalankan setiap harinya.

3. Di harapkan kepada manajemen untuk memberikan training kepada setiap Pramusaji agar selalu ingat akan pentingnya SOP untuk operasional.

OE.

OF. DAFTAR PUSTAKA

OG.

Aan Surachlan Dimiyati. 1998. *Pengetahuan Dasar Perhotelan*. Jakarta: Deviri Ganan.

- OH. Abd. Rachman Arief. 2005. *Pelayanan Perhotelan*. Jakarta: Rajawali Press.
- OI. Agus Sulistiyono. 1999. *Management Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- OJ. Ahmad S. Ruky. 2002. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- OK. Arief, A.R. 2002. *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- OL. Aw. Marsum. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya, Edisi IV*. Yogyakarta: Andi
- OM. Emron Edison, Imas Komariyah, Yohny Anwar. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- ON. Hamzah B. Uno, Nina Lamatenggo. 2012. *Teori Kinerja dan Pengukurannya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- OO. Henry Simamora. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- OP. Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (teori dan Praktik)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- OY.
- OZ.
- PA.
- OQ. Malayu S.P, Hasibuan. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- OR. Mangkunegara, Anwar Prabu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- OS. Selamatmulyono. 1993. *Peningkatan Kualitas Karyawan Swasta*. Bandung: Tarsito.
- OT. Soekarno K. 1983. *Himpunan Soal Jawab Kepegawaian Negeri Sipil*. Jakarta: MISWAR.
- OU. Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta.
- OV. Witmore, John. 1997. *Coaching for Performance, Seni Mengarahkan untuk Mendongkrak Kinerja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- OW. **Website:**
- OX. <http://www.psychologymania.com/2013/01/faktor-faktor-yang-mempengaruhi-beban.html>