

# FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA KARYAWAN RESTAURANT ALPHA HOTEL PEKANBARU

Oleh: Wahyuni

[Wahyunisiregarregar10@gmail.com](mailto:Wahyunisiregarregar10@gmail.com)

**Pembimbing: Yoskar Kadarisman**

[yoskar.kadarisman@lecturer.unri.ac.id](mailto:yoskar.kadarisman@lecturer.unri.ac.id)

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

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*

*Alpha Hotel under the management of PT. One Six Eight Together that is scattered in a very strategic area in Pekanbaru, namely on Jalan Haji Imam Munandar No. 17, which is about 10 to 15 minutes from the Sultan Syarif Kasim II International Airport, Pekanbaru. Alpha Hotel was established on February 27, 2012 and is recorded in AKTA number 45, validated at the SUTRISNO ARSJAD, SH notary office. This hotel is a branch of Alpha Inn Hotel located in Medan, North Sumatra. Alpha Hotel Pekanbaru began operating as of December 14, 2013. The Importance of an Alpha Hotel Pekanbaru's employee performance factors is very influential on the performance of restaurant employees. Performance is the result of the quality achieved by an employee in performing according to their duties and responsibilities given to him. This study uses qualitative methods, the factors discussed in this case are Employee Performance Measures and Factors that affect performance. While the data collection techniques used in this study, in-depth interviews and documentation. The key informants in this study were 4 restaurant employees. Based on the results of research conducted, for the overall results of the interview said that the performance of Restaurant employees is still improving.*

*Keywords: Employee, Performance and Factors .*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Hotel adalah salah satu pendukung majunya dunia pariwisata, dimana Hotel merupakan sarana akomodasi bagi parawisatawan baik wisatawan nusantara maupun mancanegara. Maka dari itu, Hotel harus memberikan pelayanan terbaik sehingga parawisatawan yang mempergunakan akomodasi ini

merasakan kepuasan dan kenyamanan terhadap pelayanan atau *service* yang diberikan oleh Hotel tersebut. Hotel adalah salah satu sarana pokok yang memegang peranan penting dalam perkembangan industry pariwisata karena Hotel menyediakan sarana, akomodasi dan pelayanan bagi para pengunjung.

Pekanbaru merupakan ibu kota provinsi Riau yang pada saat ini mengalami perkembangan yang pesat pada bidang pembangunan

perhotelan dengan berbagai kelas mulai dari Hotel bintang satu hingga hotel bintang lima. Hotel bintang tiga merupakan pilihan yang tepat dari segi harga, kenyamanan dalam menginap, maupun dari segi fasilitas yang ditawarkan. Dari banyaknya pembangunan Hotel bintang tiga yang ada di Pekanbaru, pengelola selalu berusaha untuk meningkatkan kenyamanan, pelayanan dan berinovasi dalam segi apapun. Berikut data hotel bintang tiga yang ada di Pekanbaru.

**Tabel 1.1**  
**Daftar Hotel Bintang Tiga di Pekanbaru Tahun 2019**

No	Nama Hotel	Alamat
1	Tjokro Hotel Pekanbaru	Jl. Jendral Sudirman No. 51
2	Furaya Hotel	Jl. Jendral Sudirman No. 72-74
3	Pesona Hotel Pekanbaru	Jl. Jendral Sudirman No. 455
4	Alpha Hotel Pekanbaru	Jl. H. Imam Munandar No. 17

*Sumber: Lembaga Sertifikat Usaha Pariwisata, 2019*

Dari data Tabel 1.1, di atas menunjukkan beberapa hotel bintang tiga yang terletak di lokasi strategis tersendiri seperti Alpha Hotel Pekanbaru berlokasi yang sangat strategis yakni di Jalan Haji Imam Munandar No. 17, para tamu tidak hanya dapat mengharapkan akses yang mudah ke Alpha Hotel, tetapi juga dapat mencapai semua lokasi di Pekanbaru dengan mudah, termasuk tempat-tempat seperti pusat perbelanjaan, berbagai lokasi wisata, lokasi rekreasi, serta hanya berjarak sekitar 10 sampai 15 menit dari Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

Jumlah karyawan *Restaurant* 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. Dibawah ini merupakan data karyawan *Restaurant* di Alpha Hotel Pekanbaru, Tahun 2019:

**Table 1.2**  
**Karyawan Restaurant Alpha Hotel Pekanbaru, Tahun 2019**

NO	Jabatan	Jumlah Karyawan
1	F & B Manager	1
2	Supervisor	1
3	Waiters	2
4	Waitress	2
Jumlah		6

*Sumber: Dokumen HRD Alpha Hotel Pekanbaru, Tahun 2019*

Kinerja merupakan aspek penting dalam upaya pencapaian tujuan suatu perusahaan. Kinerja seseorang tercermin dari kemampuan nya mencapai persyaratan-persyaratan tertentu yang telah ditetapkan atau dijadikan standar. kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara). Berikut disajikan data jumlah pengunjung di *Restaurant* Alpha Hotel Pekanbaru :

**Table 1.3**  
**Jumlah kunjungan konsumen di**  
**Restaurant Alpha Hotel**  
**pekanbaru Tahun 2016 –**  
**2018**

No	Tahun	Jumlah Kunjungan
1	2016	21.853
2	2017	21.367
3	2018	19.543

*Sumber:Manajemen Hotel Alpha Pekanbaru*

Berdasarkan data Tabel 1.3, diatas jumlah kunjungan konsumen di Hotel Alpha Pekanbaru mengalami jumlah yang turun naik. Turun naiknya jumlah kunjungan tersebut dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Menurut Swasta (1999) faktor yang mempengaruhi besar kecilnya omzet penjualan dibagi menjadi dua faktor yaitu faktor internal dan eksternal.

- a. Faktor internal yaitu terdiri dari kemampuan perusahaan untuk mengelolah produk yang akan dipasarkan, kebijakan harga dan promosi yang digariskan perusahaan serta kebijakan untuk memilih perantara yang digunakan.
- b. Faktor eksternal yaitu berupa perkembangan ekonomi dan perdagangan baik nasional maupun internasional, perdagangan dan moneter, kebijakan pemerintah di bidang ekonomi, perdagangan dan moneter serta suasana persaingan pasar.

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.

Dari berbagai uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan di Restaurant Alpha Hotel Pekanbaru”**

Perumusan Masalah Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis mencoba merumuskan permasalahan antara lain.

### **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, dapat disimpulkan apa yang akan terjadi pokok penelitian maka penulis dapat mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut **“Bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di Restaurant Alpha Hotel Pekanbaru?”**

### **1.3. Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dari penelitian ini dengan tujuan agar peneliti lebih spesifik dan lebih terfokus adalah meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di Restaurant Alpha Hotel Pekanbaru

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui bagaimana faktor – faktor yang mempengaruhi Kinerja di Restaurant Alpha Hotel Pekanbaru.

### 1.5. Manfaat Penelitian

Agar pembahasan terfokus pada topik penelitian berikut manfaat dari penelitian ini adalah;

1. Bagi akademik, untuk menambah ilmu pengetahuan di bidang perhotelan dan mengetahui arti penting pelaksanaan kinerja karyawan di *Restaurant Alpha Hotel Pekanbaru*.
2. Sebagai salah satu syarat untuk memenuhitugas akhir demi mendapatkan Gelar Diploma-4 Program Studi Usaha Perjalanan Wisata. Universitas Riau. Dan juga sebagai acuan untuk menambahkan pengetahuan dan wawasan penulis tentang faktor – faktor yang mempengaruhi Kinerja di *Restaurant Alpha Hotel Pekanbaru*, serta dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti dengan kajian yang sama
3. Bagi praktisi, ini bisa dijadikan sebagai bahan informasi dalam meningkatkan faktor – faktor yang mempengaruhi Kinerja di *Restaurant Alpha Hotel Pekanbaru*.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Hotel

Menurut Sulastiyono (2011), Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang

diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

#### 2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

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 yaang diberikannya pada perusahaan
7. Kurangnya pengembangan karyawan
8. Melakukan praktik – praktik perburuhan yang tidak wajar.

#### 2.3. Kinerja Karyawan

Kinerja adalah hasil karyawan secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja karyawan, target atau sasaran kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Veithzal, 2005:97). Kinerja karyawan tidak hanya sekedar informasi untuk dapat dilakukannya promosi atau penetapan gaji bagi karyawan. Akan tetapi bagaimana

perusahaan dapat memotivasi karyawan dan mengembangkan satu rencana untuk memperbaiki kemerosotan kinerja dapat dihindari.

### **2.3.1 Tujuan Penilaian Kinerja**

Tujuan Penilaian Kinerja Didalam Mangkunegara (2000:10), secara spesifik, tujuan penilaian kinerja sebagai berikut:

1. Meningkatkan saling pengertian antara karyawan tentang persyaratan kinerja.
2. Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi yang terdahulu.
3. Memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian terhadap karier atau pekerjaan yang diembannya sekarang.
4. Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.
5. Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana diklat, dan kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada hal-hak yang perlu diubah.

### **2.3.2 Kontribusi Kinerja**

Sumber daya manusia memberikan kontribusi kepada

organisasi yang lebih dikenal dengan kinerja. Menurut Maltis dan Jackson (2002) kinerja karyawan adalah seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi yang antara lain termasuk:

#### **1. Kuantitas Keluaran**

Jumlah keluaran yang seharusnya dibandingkan dengan kemampuan sebenarnya. Misalnya: seorang karyawan pabrik rokok dibagian produksi hanya mampu menghasilkan 250 batang rokok per hari, sedangkan standar umum ditetapkan sebanyak 300 batang rokok per hari. Ini berarti kinerja karyawan tersebut masih dibawah rata-rata.

#### **2. Kualitas Keluaran**

Kualitas produksi lebih diutamakan dibandingkan jumlah output. Misalnya: dari 100 batang rokok yang dihasilkan, tingkat kesalahan (cacat) yang ditolerir adalah maksimal sebatang rokok. Apabila karyawan mampu menekan angka maksimum tersebut maka dikatakan memiliki kinerja yang baik.

#### **3. Jangka Waktu Keluaran**

Ketetapan waktu yang digunakan dalam menghasilkan sebuah barang. Apabila karyawan dapat mempersingkat waktu proses sesuai dengan standar, maka karyawan tersebut dapat dikatakan memiliki kinerja yang baik. Misalnya: waktu standar yang ditetapkan untuk menghasilkan 100 batang rokok adalah 120 menit, jika karyawan dapat mempersingkat menjadi 100

menit per 100 batang, maka kinerja karyawan tersebut dikatakan baik.

4. **Tingkat Kehadiran di Tempat Kerja**

Kehadiran karyawan di tempat kerja sudah ditentukan pada awal karyawan bergabung dengan perusahaan, jika kehadiran karyawan dibawah standar hari kerja yang ditetapkan maka karyawan tersebut tidak akan mampu memberikan kontribusi yang optimal terhadap perusahaan. 5) **Kerjasama Keterlibatan** seluruh karyawan dalam mencapai target yang ditetapkan sangat penting kerjasama yang baik antar karyawan akan mampu meningkatkan kinerja.

**2.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**

Pekerjaan dengan hasil yang tinggi harus dicapai oleh karyawan. Mangkunegara (2000:67) menyatakan bahwa ukuran yang perlu diperhatikan dalam penilaian kinerja antara lain:

1. **Kualitas kerja**, yaitu kerapian, ketelitian, dan keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan. Dengan adanya kualitas kerja yang baik dapat menghindari tingkat kesalahan dalam penyelesaian suatu pekerjaan serta produktivitas kerja yang dihasilkan dapat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan.
2. **Kuantitas Kerja**, yaitu volume kerja yang dihasilkan dibawah kondisi normal. Kuantitas kerja menunjukkan banyaknya jenis pekerjaan

yang dilakukan dalam satu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan perusahaan.

3. **Tanggung jawab**, yaitu menunjukkan seberapa besar karyawan dapat mempertanggungjawabkan hasil kerjanya, sarana dan prasarana yang dipergunakan serta perilaku kerjanya.
4. **Inisiatif**, yaitu menunjukkan seberapa besar kemampuan karyawan untuk menganalisis, menilai, menciptakan dan membuat keputusan terhadap penyelesaian masalah yang dihadapinya.
5. **Kerja sama**, yaitu merupakan kesediaan karyawan untuk berpartisipasi dan bekerja sama dengan karyawan lain secara vertical atau horizontal didalam maupun diluar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan semakin baik.
6. **Ketaatan**, yaitu merupakan kesediaan karyawan dalam mematuhi peraturan-peraturan yang melakukan pekerjaannya sesuai dengan instruksi yang diberikan kepada karyawan.

**2.3.4 Pengukuran Kinerja**

Menurut dari Gibson (2008) system-faktor yang mempengaruhi kinerja ialah sistem dari sistem individu yang terdiri dari kemampuan dan keterampilan, latar belakang, dan demografis . Faktor yang mempengaruhi kinerja yang kedua yaitu system dari syistem psikologi yang terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, motivasi, kepuasan kerja dan system kerja. Sedangkan syistem yang ketiga yang

mempengaruhi kinerja yaitu system yang berorganisasi yang terdiri dari kepemimpinan, kompensasi, konflik, kekuasaan, struktur organisasi, desain pekerjaan, desain organisasi, dan karir. Aspek dari system psikolog adalah persepsi. Sedangkan persepsi yaitu proses kognitif individu dalam memilih, mengatur, menyimpan dan menginterpretasikan rangsangan menjadi gambaran dunia yang utuh dan berarti. Oleh karena itu setiap orang memberi arti dalam setiap rangsangan, individu berbeda dalam melihat hal yang sama dengan cara yang berbeda. Cara seorang karyawan dalam melihat keadaan sering kali mempunyai arti yang lebih banyak untuk mengerti perilaku dari pada keadaan itu sendiri (Gibson et al,2008). Aspek dari system psikologi yang kedua adalah sika. Sikap adalah determinan perilaku sebab yang berkaitan dengan persepsi, kepribadian dan motivasi.

### 2.3.5 Indikator Kinerja Karyawan

Komponen indikator kinerja karyawan menurut Lazer (1977):

1. Kemampuan teknis
  - a. Ilmu pengetahuan yang dimiliki karyawan.
  - b. Kemampuan menggunakan metode.
  - c. Teknik kerja yang di gunakan karyawan.
  - d. Peralatan yang dipergunakan untuk melaksanakan tugas.
  - e. Pengalaman yang pernah dialami karyawan dengan pekerjaan yang sejenis
  - f. Pelatihan yang diperoleh karyawan.
2. Kemampuan konseptual
  - a. Kemampuan untuk memahami kompleksitas perusahaan.

- b. Penyesuaian bidang gerak dari unit masing-masing ke dalam bidang operasional perusahaan secara menyeluruh.
  - c. Tanggung jawab sebagai seorang karyawan.
3. Kemampuan hubungan interpersonal
    - a. kemampuan untuk bekerjasama dengan orang lain.
    - b. memotivasi karyawan.
    - c. melakukan negosiasi.
    - d. Pekerjaan yang dihasilkan karyawan.

### 2.4 Operasional Konsep

Berdasarkan Rumusan masalah yang diambil oleh peneliti sebagaimana yang tercantum di bab 1, maka operasional konsep yang dapat dirumuskan adalah:

#### A. Ukuran kinerja

##### 1. Kualitas kinerja

Maksud dari faktor-faktor kinerja karyawan dari segi kualitas kinerja yaitu kemampuan seorang karyawan *Restaurant* dalam menangani kerapian, ketelitian, dan keterkaitan dalam kerja.

##### 2. Kualitas kerja

Kualitas kerja adalah banyaknya perkerjaan yang dapat disesuaikan oleh karyawan dalam suatu waktu yang telah ditentukan sehingga efisiensi terlaksanakan sesuai dengan tujuan perusahaan

##### 3. Tanggung jawab

Tanggung jawab merupakan suatu kesadaran dari diri akan perilaku ataupun perbuatan yang disengajai dan tidak disengaja. Tanggung jawab memiliki

sifat kodrat, yang berarti telah menjadi separuh dari bagian kehidupan manusia, karena setiap orang juga pasti memiliki rasa tanggung jawabnya.

4. Inisiatif  
Inisiatif adalah sesuatu hal yang wajib dilakukan dalam pekerjaan, baik dari pihak atasan maupun staf yang bekerja. Tingkat inisiatif akan berbanding dengan prestasi yang akan pada diri, baik secara individu maupun dalam tim.
  5. Kerja sama  
Kerja sama merupakan bentuk kerja yang berkelompok yang bertujuan untuk mencapai target yang sudah disepakati sebelumnya. Kemauan untuk saling bergandeng tangan menyelesaikan pekerjaan
  6. Ketaatan  
Ketaatan atau disiplin kerja yaitu suatu sikap dan perilaku seseorang yang menunjukkan kepatuhan. Adanya ketaatan kerja akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan kerja Hotel.
- B. Faktor yang mempengaruhi kinerja
1. Kemampuan merupakan sebuah penilaian terkini atas apa yang dapat dilakukan seseorang. Atau kemampuan bisa disebut juga dengan arti kesanggupan atau kekuatan untuk menjalankan tugas dalam suatu pekerjaan.
  2. Kejelasan peran dan tugas adalah pemahaman individu terhadap tanggung jawab pekerjaannya dan

pengetahuan tentang apa yang harus dilakukan dan kemampuan yang diperlukan untuk menjalankannya.

3. Tingkat motivasi merupakan suatu kehendak atau keinginan yang muncul dalam diri karyawan yang menimbulkan semangat atau dorongan untuk bekerja secara optimal guna mencapai tujuan.

Penulis dapat menyimpulkan bahwa Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Karyawan yaitu hasil atau tingkat keberhasilan Karyawan *Restaurant* secara keseluruhan melaksanakan pekerjaannya, seperti hasil kerjanya, target kerja yang telah ditentukan.

## **2.5. Kerangka Pemikiran**

### **BAB III**

## **METODE PENELITIAN**

### **3.1 Desain Penelitian**

Menurut Sugiyono (2009) penelitian kualitatif adalah suatu metode yang berlandaskan pada filsafat post positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive, teknik pengumpulan dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

### **3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

#### **3.2.1. Lokasi Penelitian**

Lokasi Hotel tersebut terletak di Jalan Haji Imam Munandar No. 17, Simpang Sudirman, Pekanbaru,

Riau, Indonesia, 28128. Alasan penulis memilih lokasi di Alpha Hotel Pekanbaru karena letaknya yang strategis dan berdekatan dengan bandara Internasional Pekanbaru. Serta *Restaurant* Alpha cukup banyak diminati oleh para pengunjung dilihat dari jumlah pengunjung tiap tahunnya. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan *Restaurant* Alpha Hotel.

Telp: +62 7612 0168

Website:<http://alpha.id/pekanbaru/>

### **3.2.2. Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan selama 6 (enam) bulan terhitung sejak bulan September 2019 hingga bulan Maret 2020.

### **3.3. Subjek Penelitian**

Subjek Penelitian merupakan orang yang memberikan informasi kepada peneliti atau disebut juga dengan informan yang terdapat di *Restaurant* Alpha Hotel. Informan dalam penelitian ini adalah Karyawan *Restaurant* Hotel Alpha Pekanbaru yang berjumlah sebanyak 4 (empat) orang. Seluruh karyawan *Restaurant* dijadikan subjek penelitian

### **3.4. Jenis dan Sumber Data**

#### **3.4.1. Data Primer**

Menurut Umar (2003:56) data primer merupakan data yang diperoleh langsung di lapangan oleh peneliti sebagai obyek penulisan. Metode wawancara mendalam atau in-depth interview dipergunakan untuk memperoleh data dengan metode wawancara dengan narasumber yang akan diwawancarai adalah karyawan yang ada di *Restaurant* Alpha Hotel tersebut.

#### **3.4.2. Data Sekunder**

Menurut Sugiyono (2005:62) data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya penelitian harus melalui orang lain atau mencari melalui dokumen. Data ini diperoleh dengan menggunakan studi literatur yang dilakukan terhadap banyak buku dan diperoleh berdasarkan catatan-catatan yang berhubungan dengan penelitian, selain itu peneliti mempergunakan data yang diperoleh dari internet.

### **3.5. Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.5.1. Wawancara Mendalam (Depth Interview)**

Menurut Moleong Lexy J (2005) menjelaskan bahwa wawancara mendalam dengan tujuan percakapan tertentu. Dalam metode ini peneliti dan responden berhadapan langsung (tatap muka) untuk mendapatkan informasi secara lisan dengan mendapatkan data tujuan yang dapat menjelaskan masalah penelitian. Wawancara dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan data secara langsung dengan narasumber yaitu dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan narasumber.

#### **3.5.2 Dokumentasi**

Sugiyono (2012) mengatakan dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang pernah terjadi dan sudah berlalu. Dokumentasi sendiri dapat berbentuk gambar, tulisan, atau karya-karya monumental seseorang. Dalam penelitian ini penulis mengambil beberapa gambar untuk melengkapi data dokumentasi.

### **3.6. Instrumen Pengumpulan Data**

Untuk membantu penulis dalam memperoleh data yang akurat dalam penelitian, di perlukan alat bantu seperti:

- a. Pedoman wawancara, agar wawancara dapat dicocokkan dengan catatan sehingga mendapatkan hasil yang *valid*. Pedoman wawancara berguna agar arah pembicaraan dalam wawancara lebih terstruktur.
- b. *Notes* dan alat tulis.
- c. *Tape recorder*.

### 3.7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data yang dijabarkan oleh Miles dan Huberman (Sugiyono, 2012) yaitu interaksi model yang mengklasifikasikan analisis data kedalam 3 langkah yang mencakup reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing*).

#### 3.7.1. Reduksi data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan suatu proses pemilihan yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data sedemikian rupa yang muncul dari catatan tertulis dilapangan sehingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasikan.

#### 3.7.2. Penyajian data (*Data Display*)

Data disusun sedemikian rupa agar dapat ditarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dilakukan dalam beberapa bentuk yakni uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Data yang tersusun sedemikian rupa akan dibuat menjadi *display* data yang akan memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja

selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

#### 3.7.3. Kesimpulan/verifikasi (*Conclusion Drawing*)

Dalam penelitian ini kegiatan pengumpulan data yang dilakukan seorang penganalisis kualitatif dengan mulai mencari arti mengenai makna dari data yang dikumpulkan dan dari data tersebut akan diperoleh kesimpulan yang meragukan, kabur, kaku dan belum jelas. Verifikasi dilakukan dengan melihat kembali semua data.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM

#### 4.1 Gambaran Umum

##### 4.1.1. Sejarah Singkat

##### 4.1.2 Misi Alpha Hotel Pekanbaru

#### 4.2 Fasilitas dan Struktur

##### Organisasi *Restaurant Alpha Hotel*

#### 4.3. Kinerja Karyawan *Restaurant*

##### 4.3.1. Kualitas kerja

Maksud dari faktor-faktor kinerja karyawan dari segi kualitas kinerja yaitu kemampuan seorang karyawan *Restaurant* dalam menangani kerapian, ketelitian, dan keterkaitan dalam kerja. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan mengenai indikator kualitas kerja karyawan adalah suatu penilaian terhadap karyawan yang memiliki pengetahuan dan tanggung jawab atas pekerjaannya. Yang mampu mewujudkan perusahaan akan terealisasi dengan baik.

##### 4.3.2. Kuantitas Kerja

Kualitas kerja adalah banyaknya pekerjaan yang dapat disesuaikan oleh karyawan dalam suatu waktu yang telah ditentukan sehingga efisiensi terlaksanakan sesuai dengan tujuan perusahaan. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan mengenai indikator kuantitas kerja karyawan, menunjukkan pada karyawan

*restaurant* Alpha Hotel Pekanbaru selalu berusaha menghasilkan kuantitas kerja yang baik . dimana karyawan selalu berupaya tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya yang diberikan dan serta menghasilkan pekerjaan sesuai dengan diberikan.

#### **4.3.3. Tanggung Jawab**

Tanggung jawab merupakan suatu kesadaran dari diri akan perilaku ataupun perbuatan yang disengajai dan tidak disengaja. Tanggung jawab memiliki sifat kodrat, yang berarti telah menjadi separuh dari bagian kehidupan manusia, karena setiap orang juga pasti memiliki rasa tanggung jawabnya. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan mengenai indikator tanggung jawab karyawan,menunjukkan pada karyawan *restaurant* Alpha Hotel Pekanbaru selalu berusaha melakukan rasa tanggung jawab pada diri. Agar suatu pekerjaan berjalan dengan baik dan tidak adanya kesalahpahaman dengan karyawan lainnya.

#### **4.3.4. Inisiatif**

Inisiatif adalah kemampuan untuk memutuskan dan melakukan sesuatu yang benar tanpa harus diberitau, mampu menemukan apa yang harusnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada disekitarnya. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan mengenai indikator inisiatif karyawan,menunjukkan pada karyawan *restaurant* Alpha Hotel Pekanbaru selalu berusaha melakukan inisiatif pada diri dan tim saat melakukan pekerjaan.

#### **4.3.5. Kerjasama**

Kerja sama merupakan bentuk kerja yang berkelompok yang bertujuan untuk mencapai target yang sudah disepakati sebelumnya.

Kemauan untuk saling bergandengan tangan menyelesaikan pekerjaan. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan mengenai indikator kerja sama karyawan,menunjukkan pada karyawan *restaurant* Alpha Hotel Pekanbaru agar kerja sama tim untuk bisa mencapai target tidak akan mudah. Butuh komitmen dan kesadaran seluruh karyawan dalam menjalankan perannya masing-masing.

#### **4.3.6. Ketaatan**

Ketaatan atau disiplin kerja yaitu suatu sikap dan perilaku seseorang yang menunjukkan kepatuhan. Adanya ketaatan kerja akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan kerja Hotel. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan mengenai indikator ketaatan karyawan,menunjukkan pada karyawan *restaurant* Alpha Hotel Pekanbaru. Ketaatan kerja suatu sikap menghormati, menghargai patuh terhadap peraturan-peraturan yang ada.

### **4.4. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

#### **4.4.1. Kemampuan**

Kemampuan merupakan sebuah penilaian atas apa yang dapat dilakukan seseorang. Atau kemampuan bisa disebut juga dengan arti kesanggupan atau kekuatan untuk menjalankan tugas dalam suatu pekerjaan. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan mengenai indikator kemampuan karyawan di atas,menunjukkan pada karyawan *restaurant* Alpha Hotel Pekanbaru. Harus mempunyai kemampuan dalam mengerjakan pekerjaan agar pekerjaan berjalan dengan baik dan tidak adanya kesalahan yang diinginkan.

#### **4.4.2. Kemampuan**

Kejelasan peran dan tugas adalah pemahaman individu terhadap tanggung jawab pekerjaannya dan pengetahuan tentang apa yang harus dilakukan dan kemampuan yang diperlukan untuk menjalankannya. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan mengenai indikator peran dan tugas karyawan di atas, menunjukkan pada karyawan *restaurant* Alpha Hotel Pekanbaru. Agar mengetahui apa saja yang telah ditugaskan padanya melalui perannya masing-masing.

#### 4.4.3. Tingkat Motivasi

Tingkat motivasi merupakan suatu kehendak atau keinginan yang muncul dalam diri karyawan yang menimbulkan semangat atau dorongan untuk berkerja secara optimal guna mencapai tujuan. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan mengenai indikator Tingkat Motivasi karyawan di atas, menunjukkan pada karyawan *restaurant* Alpha Hotel Pekanbaru. Agar bersemangat dalam berkerja agar mendapatkan apa yang diinginkan karena semangat kerja akan terus terpupuk dan akan terus termotivasi dalam berkerja.

### BAB V

## KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil kajian diatas, maka penelitian dapat memberikan kesimpulan sehubungan dengan kinerja Karyawan *Restaurant* dan Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan *Restaurant* Alpha Hotel Pekanbaru.

A. Kinerja karyawan *restaurant* Alpha Hotel Pekanbaru diukur dari beberapa indikator yaitu:

1. Kualitas kerja. Kualitas kerja karyawan *Restaurant* Alpha Hotel diukur dari prestasi

karyawan terhadap pekerjaan yang dihasilkan dan kesempurnaan terhadap tugasnya, yang berupa keterampilan dan kemampuan karyawan *Restaurant* tersebut.

2. Kuantitas kerja. Karyawan *Restaurant* Alpha Pekanbaru selalu berusaha menghasilkan kuantitas kerja yang baik. dimana karyawan *Restaurant* Alpha Hotel Pekanbaru selalu berupaya tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya yang diberikan dan serta menghasilkan pekerjaan sesuai dengan diberikan.
3. Tanggung Jawab. Suatu sikap yang dimiliki karyawan *Restaurant* Alpha Hotel yang dianggap sebagai suatu kewajiban, untuk diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Guna mewujudkan tujuan dari kepentingan Hotel tersebut.
4. Inisiatif. Kemampuan karyawan *restaurant* untuk melakukan sesuatu tanpa harus diberi tau. Dari karyawan *restaurant* Alpha Hotel Pekanbaru sudah cukup baik. Karyawan *restaurant* mampu mengerjakan apa yang harusnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada sekitarnya tanpa harus diberitau.
5. Kerja sama. kerja sama sangat diperlukan di berbagai bidang kehidupan. Dengan kerja sama dapat meringankan pekerjaan karyawan, menjalin relasi yang baik dengan sesama, menumbuhkan rasa persaudaraan dan kekeluargaan dalam pekerjaan.

6. Ketaatan (Disiplin). Tindakan yang mendorong agar para karyawan *restaurant* dapat memenuhi berbagai ketentuan dan peraturan yang berlaku dalam hotel untuk dikemudian hari.
- B. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan *restaurant* adalah :
1. Kemampuan. Kemampuan yang dimiliki oleh seorang karyawan *restaurant* menjadi hal yang sangat penting bagi setiap karyawan sehingga mampu untuk menyesuaikan diri dan beradaptasi dengan lingkungan kerja. Kemampuan kerja karyawan *restaurant* dianggap penting
  2. Kejelasan peran dan tugas. Peran seorang karyawan *restaurant* dalam pekerjaannya berpengaruh positif dan dominan terhadap perkerjaannya masing-masing yang telah dijabatkan olehnya. Tugas merupakan suatu yang wajib dikerjakan atau suatu perintah yang telah ditentukan untuk dilakukan.
  3. Tingkat motivasi. Motivasi adalah suatu keadaan dalam pribadi seseorang mendorong untuk melakukan suatu kegiatan, guna mencapai keinginan atau tujuan. Motivasi sangat penting dalam kehidupan seseorang karena adanya tingkat motivasi kita akan terus berjuang atau berusaha untuk mencapai cita-cita dan tujuan yang diinginkan. Dari faktor tersebut yang dominan adalah kemampuan karena kemampuan merupakan sesuatu hal yang sangat penting

dalam perusahaan misalnya hotel, karena keberhasilan suatu perusahaan sangat bergantung pada kemampuan karyawan yang ada dalam perusahaan tersebut.

## 5.2. Saran

Untuk pengembangan lebih lanjut mengenai Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan *restaurant* Alpha Hotel maka penulis memberikan saran-saran yang bermanfaat dan dapat membantu pihak karyawan *restaurant* Alpha Hotel Pekanbaru untuk masa yang akan datang sebagai berikut.

A. Kinerja karyawan *restaurant* Alpha Hotel Pekanbaru diukur dari beberapa indikator yaitu:

1. Dari segi Kualitas kerja, saran yang dapat penulis berikan adalah agar dapat mempertahankan kemampuan seorang karyawan *restaurant* dalam prestasi karyawan terhadap perkerjaan yang dihasilkan dan kesempurnaan terhadap tugasnya.
2. Dari segi Kuantitas kerja, saran yang dapat penulis berikan adalah agar dapat mempertahankan kemampuan seorang karyawan *restaurant* dalam hal mengerjakan kerjaan dengan tepat waktu.
3. Dari segi Tanggung jawab, saran yang dapat penulis berikan adalah agar dapat mempertahankan rasa tanggung jawab pada diri, karena rasa tanggung jawab pada diri karyawan *restaurant* Alpha Hotel sudah sangat cukup baik.
4. Dari segi Inisiatif, saran yang dapat penulis berikan adalah agar dapat

mempertahankan sikap inisiatif pada diri, karena sikap inisiatif berarti menunjukkan rasa peduli kepada suatu pekerjaan untuk dapat selalu diselesaikan dengan tepat waktu agar tidak merugikan karyawan lainnya.

5. Dari segi kerja sama, saran yang penulis berikan adalah agar biasakan untuk kerja sama sejak sekarang pada kegiatan yang memang diperbolehkan agar nilai pada kerja sama tersebut tidak salah arti dan luntur oleh zaman.
  6. Dari segi Ketaatan, saran yang penulis berikan adalah agar dapat mempertahankan ketaatan yang seperti taat kepada atasan, taat kepada peraturan-peraturan yang sudah ditentukan agar tidak terjadinya perelisihan dengan karyawan lainnya.
- B. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan restaurant adalah :
1. Dari segi indikator Kemampuan, saran yang penulis berikan adalah Alpha Hotel harus lebih memperhatikan latar belakang pendidikan karyawannya dan pengalaman kerjanya. Karena apabilaini lebih diperhatikan lagi, maka hasil kinerja karyawan akan lebih meningkat. Dengan kata lainnya karyawan yang berlatar belakang pendidikannya tidak sesuai atau kurang sesuai dengan pekerjaan yang ia jabatkan sekarang. Apabila pihak Hotel mencari karyawan yang sesuai dengan latar belakang pendidikan dengan pengalaman pekerjaannya,

nantinya akan menghasilkan kinerja yang lebih baik lagi.

2. Dari segi Kejelasan peran dan tugas. Saran penulis agar tetap mempertahankan kesadaran tuganya agar memahami pekerjaan yang telah ditugaskan di peran atau bagian masing-masing.
3. Dari segi Motivasi, saran penulis tentang motivasi, motivasi bukan hanya dapat diberikan untuk menyemangati diri sendiri atau orang lain, melainkan dapat diberikan kepada para karyawan guna untuk mengembangkan rasa semangat dalam berproduktivitas.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Arief,abd rachaman.2006.*ilmu perhotelan dan restaurant*.jakrta:graha ilmu
- Bayono, 2009. *Pariwisata dan perhotelan*.alfaneta.bandung
- Happy marpaug, Herman Bahar 2002. *Pengantar Pariwisata*: Alfabeta bandung
- Pitana dan Gayantri, 2005. *Sosiologi Pariwisata*: Yogyakarta
- Mulyadi, A.J, 2009. *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta: Rajawali Gradindo
- Komar, Richard. 2014. *Hotel Management*. Jakarta. PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia
- T. Hani Handoko, 2001: *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*, Yogyakarta
- Samsudin Sadili 2006: *Manajemen Sumberdaya Manusia*.: Bandung CV Pustaka Setia
- Justin T. Sirait 2006: *Aspek Pengelolaan Sumber Daya*

- Manusia*: Jakarta PT Grasindo
- Veithzal, 2005:97 *Human Relation*: PT Raja Grafindo Persada
- A.A Anwar Mangkunegara, 2000 *Manajemen Sumber Daya Manusia*: Bandung. PT Remaja Rosdakarya
- Suharto & Cahyono 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*
- Agusnawa, 2002. *Restaurant Gramedia*. Pustaka Utama
- Suarthana 2006. *Manajemen Perhotelan restora*, Kuta Utara. Mapindo Sugiono
- Sulartiningrum 2001. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*, Jakarta
- Sukardi 2004, *Metodologi Penelitian Pendidikan*: Jakarta PT Bumi Aksara
- Kristanto, Vigih Hery. 2018. *Metodologi Penelitian Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI)*. Yogyakarta: Budi Utama
- Sugiyono. 2005: *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: P.T. Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: C.V Alfabeta
- Mueller, P 2001. *Success By Design: Restaurant Environment Just As Crucial As Good Food, Prompt Service*. New York: Nation's Restaurant News
- Pekanbaru : Jurusan Ilmu Admintrasi Program Studi Pariwisata Universitas Riau. Wijaya Andree. 2012.
- Maria Devita. 2017. *Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di Restaurant Alpha Hotel Pekanbaru*. Pekanbaru : Jurusan Ilmu Admintrasi Program Studi Pariwisata Universitas Riau. JOM FISIP Vol. 4 No. 2 Oktober 2017
- Nurlaila. 2018. *Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada Hotel berbintang 4 di kota Batam*. Batam : Universitas Internasional Batam
- Elisabet Novi Ariwardani. 2003. *Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada Hotel Dana Solo*. Solo : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata

#### **DAFTAR JURNAL:**

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