

KINERJA KARYAWAN KITCHEN PADA DEPARTEMEN CREW OUTLET RICHEESE FACTORY PEKANBARU

M. Fauzi Putra, Andri Sulistyani

Pfauzi888@gmail.com, andri.sulistyani@lecturer.unri.ac.id

Tourism Study Program – Administration Science Department
Faculty of Social Science and Political Science University of Riau
Pekanbaru

ABSTRACT

Richeese Factory Pekanbaru is a fast food restaurant founded by PT. Indonesian Culinary PT. Culinary Indonesia is one of the subsidiaries of the Nabati Group. Richeese Factory is a restaurant that provides self service by customers and also a restaurant that prioritizes excellent service for customer satisfaction. The purpose of this study was to determine the performance of kitchen employees at the Crew Outlet Richeese Factory Pekanbaru. This study uses a quantitative method with a descriptive approach to identify the problems that exist in the Richeese Factory Pekanbaru. Respondents in this study amounted to 5 people, while the data collection techniques in this study used observation, interviews, and documentation. The results showed that the Kitchen Employee Performance at the Crew Outlet Department of Richeese Factory Pekanbaru was not good. In the implementation of Kitchen Employee Performance, there is a lack of employee discipline and employee understanding of the work instructions at Richeese Factory Pekanbaru.

Keywords: Performance, Employees, Kitchen, Restaurant

LATAR BELAKANG

Indonesia merupakan negara yang sektor pariwisatanya berkembang pesat dari masa ke masa yang menjadikan Indonesia layak di katakan sebagai negara tujuan wisata.

Pariwisata merupakan pekerjaan dan juga pendidikan yang bergerak di bidang jasa dan pelayanan yang bertujuan untuk memberikan kesenangan dan kepuasan bagi wisatawan yang terlibat dalam kegiatan wisata. Pariwisata lahir di karenakan kebutuhan naluri manusia yang ingin mendapatkan kesenangan, keindahan dan kenyamanan yang di dapat dari luar.

Perkembangan bisnis pariwisata ditandai salah satunya, oleh banyaknya bangunan restoran yang berdiri. Saat ini, Pekanbaru memiliki banyak restoran mulai dari restoran nusantara hingga restoran siap saji. Adanya restoran tersebut membuat masyarakat mudah untuk memilih restoran yang sesuai dengan keinginannya.

Pada era globalisasi seperti saat sekarang ini, setiap perusahaan pasti akan berupaya untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan dan upaya untuk mencapai tujuan-tujuannya. Setiap perusahaan harus dapat mengantisipasi setiap perubahan yang muncul. Antisipasi tersebut dimaksudkan agar perusahaan tersebut dapat mencapai tujuan yang telah di tentukan tanpa adanya gangguan dan hambatan. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka perusahaan harus dapat merealisasikan sumber daya manusia yang handal, karena peranan sumber daya manusia sangat penting dan menjadi kunci keberhasilan suatu perusahaan.

Restoran cepat saji adalah restoran yang makanannya disajikan dalam waktu singkat, menu yang ditawarkan umumnya terbatas, dan sebagian besar sistem pelayanannya berupa *self service by*

customer. Salah satu restoran cepat saji di pekanbaru adalah *richesee factory* yang didirikan oleh PT. *Richesee* kuliner Indonesia. PT. *Richesee* kuliner Indonesia adalah salah satu anak perusahaan dari nabati grup. Dalam menjalankan bisnis restoran cepat saji tersebut. PT. *Richesee* kuliner Indonesia mengedepankan *service excellent* untuk kepuasan customer-nya. Tujuan *richesee factory* adalah untuk membuat perbedaan dari bisnis restoran cepat saji pada umumnya., dengan menawarkan pengalaman dan kenikmatan keju dalam kebersamaan.

Pada tanggal 8 Februari 2011, PT. *Richesee* Kuliner Indonesia memulai pembukaan outlet pertamanya di mall Paris Van Java (PVJ) Bandung. Produk unggulan yang ditawarkan adalah ayam goreng yang dibaluri oleh saus barbeque dicampur dengan saus pedas berlevel 0-5 dan disajikan dengan saus keju celup. Total keseluruhan outlet sampai bulan febuari 2020 berjumlah 146 outlet yang tersebar di kota Bandung, Bekasi, Tangerang, Bogor, Jakarta, Medan, Pekanbaru, Cirebon, Tegal, Semarang, Surabaya, dan Bali. Total keseluruhan karyawan PT. *Richesee* Kuliner Indonesia adalah \pm 1111 orang. Target market utama dari PT. *Richesee* Kuliner Indonesia adalah laki-laki dan perempuan berusia 12-24 tahun dengan status siswa remaja dan mahasiswa, dan target kedua adalah keluarga. *Richesee* Factory Pekanbaru bukanlah satu-satunya restoran cepat saji yang ada di Riau, ada beberapa restoran cepat saji yang ada di Riau, dan diantaranya ada di Pekanbaru yang artinya ada beberapa restoran cepat saji yang masih satu kawasan dengan *Richesee* Factory Pekanbaru.

Berikut adalah data Restoran Cepat Saji yang Ada di Pekanbaru :

Tabel 1.1
Daftar Restoran cepat sajiPekanbaru2021

| NO | Nama | Alamat |
|----|------------------|---|
| 1 | Richeese Factory | Jl. Riau Komp RBC No 5-6 Pekanbaru. |
| 2 | KFC | Jl. Arifin Ahmad, Pekanbaru Jl. Sudirman , Pekanbaru Jl. Hr Soebrantas, Pekanbaru Jl. Hr Soebrantas (Giant), Pekanbaru |
| 3 | McDonal's | Jl. Jendral Sudirman, Pekanbaru Jl. Soekarno-Hatta (Transmart Carrefour), Pekanbaru |
| 4 | A&W | Jl. Tuanku Tambusai (Mall SKA), Pekanbaru |
| 5 | Burger King | Jl. HR Subrantas, Pekanbaru Jl. Tuanku Tambusai (Living World) Pekanbaru |

Sumber: Tripadvisor.com, 2021

Secara umum yang dimaksud dengan kinerja adalah kemampuan karyawan dalam melakukan suatu keahlian tertentu. Kinerja sangat lah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. *Cook* adalah petugas kitchen section yang menjaga kebersihan

memasak dan menjaga kualitas makanan. Oleh karena itu *kitchen section* memiliki peran penting dalam menjalankan operasional restoran. Karena pada umumnya penghasilan terbesar pada restoran didapat dari penjualan makanan dan minuman. Untuk dapat menjaga standar kebersihan dari makanan-minuman, *kitchen section* harus menerapkan sejumlah prosedur yang telah ditetapkan oleh restoran, dimana ini sering disebut dengan *SOP (Standar Operasional Prosedur)*.

Tamu yang berkunjung ke Richeese Factory Pekanbaru ialah dimana ingin menikmati atau merasakan Produk unggulan yang berbeda dari restoran cepat saji yang lain yaitu ayam goreng tepung yang dibaluri oleh saus barbeque dicampur dengan saus pedas berlevel 0-5 dan disajikan dengan saus keju celup.

Table 1.2
Tabel Tingkatan Kunjungan Richeese Factory Pekanbaru

| Tahun | Tingkat Kunjungan |
|-------|-------------------|
| 2018 | 70% |
| 2019 | 83% |
| 2020 | 45% |
| 2021 | 68% |

Sumber : Manager Richeese Factory Pekanbaru, 2021

Table 1.3
Table Jumlah Karyawan Kitchen Richeese Factory Pekanbaru

| No | Jumlah Karyawan | Tahun |
|----|-----------------|-------|
| 1 | 9 | 2018 |
| 2 | 9 | 2019 |
| 3 | 4 | 2020 |
| 4 | 5 | 2021 |

Sumber : Manager Richeese Factory Pekanbaru,2021

Dari data diatas dapat kita lihat bahwa setiap tahun menurun jumlah karyawan kitchen di Richeese Factory Pekanbaru sehingga dapat berpengaruh pada kinerja dan kualitas oleh seorang karyawan kitchen tersebut. Berkaitan dengan hal-hal yang sudah dijelaskan diatas maka dapat kita ketahui bahwa sangat pentingnya kinerja kitchen terhadap menjaga kualitas makanan-minuman suatu restoran dan tak lepas pula dari kegiatan-kegiatan manajer dalam mengawasi langsung kinerja yang dilakukan oleh bawahannya untuk kemudian apabila ditemukan masalah, maka akan segera diberikan petunjuk atau bantuan yang bersifat langsung guna mengatasinya.

Agar dapat memimpin secara efektif, seorang manajer harus mampu berkomunikasi dengan jelas, mengharapkan yang terbaik dari orang-orangnya, berpegangan pada tujuan, dan berusaha memperoleh komitmen. Kejelasan berkomunikasi merupakan prinsip yang sangat penting dan prinsip-prinsip lainnya sebenarnya hanya berfungsi sebagai penunjang.

Karena pentingnya pengevaluasian kerja terhadap karyawan/bawahannya guna untuk meningkatkan efektifitas kerja karyawannya maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di restoran Richeese Factory Pekanbaru dengan judul **“Kinerja Karyawan Kitchen pada Departemen Crew Outlet Richeese Factory Pekanbaru”**

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas, maka perumusan masalah yang dikemukakan yaitu “Bagaimanakah Kinerja Karyawan Kitchen pada Departemen Crew Outlet Richeese Factory Pekanbaru.

Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dan penelitian ini dengan tujuan agar penelitian lebih spesifik dan lebih berfokus untuk mengatasi penelitian tentang kinerja karyawan kitchen pada departemen crew outlet Richeese Factory Pekanbaru

Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas maka diharapkan dengan melakukan penelitian ini mencapai tujuan yang diinginkan yaitu: untuk mengetahui kinerja karyawan kitchen pada departemen crew outlet Richeese Factory Pekanbaru

Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis, dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis tentang bagaimana kinerja karyawan kitchen pada departemen crew outlet Richeese Factory Pekanbaru
2. Bagi Perusahaan, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan pertimbangan terhadap kinerja karyawan pramusaji pada departemen crew outlet Richeese Factory Pekanbaru
3. Bagi Pihak Lain, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi dan sumbangan pemikiran bagi kampus Universitas Riau.

Tinjauan Pustaka

1 Kinerja

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kinerja adalah sesuatu yang ingin dicapai,

prestasi yang dipelihara serta kemampuan pekerja.

Emron Edison (2016:190) kinerja adalah hasil dari proses yang diukur selama periode waktu berdasarkan kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Patricia King (1993:19) yang menjelaskan bahwa kinerja adalah seseorang yang diberikan tanggung jawab dalam melakukan sebuah pekerjaan kepadanya.

Dalam pengertian itu cocok diterapkan di suatu perusahaan/organisasi yang menganut konsep dan budaya yang seperti ini namun tidak tepat diterapkan kepada perusahaan yang menganut konsep dan budaya yang berbeda. Sehingga untuk menerapkan suatu manajemen kinerja yang baik adalah dengan cara mengedepankan tujuan inti perusahaan yaitu mewujudkan suatu perusahaan yang profesional dan disegani oleh para mitra bisnis serta pesaing.

Adapun pengertian manajemen kinerja adalah suatu ilmu yang menerapkan seni untuk suatu konsep manajemen yang memiliki tingkat tujuan yang berguna untuk mewujudkan visi dan misi perusahaan dengan cara menggunakan orang yang ada di organisasi tersebut secara maksimal

2 Kitchen

Shite (2000:14) kitchen adalah suatu tempat yang digunakan untuk memasak makanan. Dapur dapat dijumpai baik di hotel, restoran, maupun rumah makan. Sudira (1996:1-4) mengemukakan kitchen adalah suatu tempat yang khusus dimana menyimpan segala peralatan untuk mengelola makanan dan minuman. Bagus Putu Sudiara (1996:1 - 4) menyebutkan pengertian dan kedudukan dapur dalam sebuah hotel sebagai berikut : *kitchen is a room or other space (as a well area or special building) with facilities for cooking,*

Berdasarkan pendapat di atas, maka dapat disimpulkan kitchen adalah suatu tempat khusus yang digunakan untuk mengelola makanan dan minuman untuk konsumennya.

Tugas dan Tanggung Jawab Kitchen

- a. Mengatur persediaan bahan makanan dan minuman
- b. Menyiapkan bahan-bahan yang akan dimasak
- c. Menyiapkan peralatan pengolahan makanan yang akan diolah.
- d. Membuat makanan yang dipesan tamu
- e. Menyajikan makanan yang telah selesai dibuat.

Syarat dan Sifat Yang Harus dimiliki Oleh Karyawan Kitchen

1. *Intelligence* yaitu karyawan harus teliti dan ketepatan dalam bekerja.
2. *Education* yaitu semakin tinggi pendidikan, semakin baik hasilnya.
3. *Physical & mental health* yaitu karyawan kitchen harus bebas dari penyakit, fisiknya harus sehat dan kuat.
4. *Honesty* yaitu kejujuran disegala tindakan yang di perbuat dalam pekerjaannya.
5. *Confidence* yaitu percaya diri akan dalam melaksanakan tugas dari yang dikerjakan.
6. *Attitude* yaitu menjaga sikap selama bekerja baik kepada rekan kerja, atasan maupun tamu.

3. Restoran

Menurut Abd. Rachman Arief (2005:31) restoran adalah suatu industri yang tak terbatas, yaitu industri yang melayani makan dan minum kepada semua orang yang jauh dari rumahnya, maupun yang dekat dari rumahnya. Suarhana (2006 : 23) restoran adalah tempat usaha yang komersil yang ruang lingkungannya menyediakan pelayanan makanan dan minuman untuk umum di tempat usahanya.

Sihite (2000 : 16) restoran adalah tempat dimana tamu mendapatkan pelayanan untuk menikmati makanan, dan membayarkan makanan sesuai harga.

4 Standar Operasional Prosedur

Tjipto Atmoko (2010:47) mengemukakan Standar Operasional Prosedur adalah suatu pedoman atau arahan untuk melakukan suatu pekerjaan tersebut dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah yang berdasarkan indicator teknis, administrative dan procedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja di perusahaan/organisasi tersebut.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas social yang ada di masyarakat menjadi objek penelitian, dan berupaya menarik realitas itu kepermukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda, atau gambar tentang kondisi, situasi, ataupun fenomena tertentu.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian di Richeese Factory Pekanbaru, Jalan Riau Komplek RBC No A1&A2 Pekanbaru pada Febuari s/d Mei 2021.

Populasi dan Sampel

Populasi

Menurut Sugiyono (2015:117) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik

tertentu yang oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya

Sampel

Sampel merupakan sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti menggunakan sampel dari populasi itu (Sugiyono, 2015). Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul refrensetatif (mewakili).

Jenis dan Sumber Data

Data premier

Data primer merupakan data yang dikumpul dan diolah sendiri oleh pengguna data. Menurut Wardiyanto (2006 : 54) data primer adalah informasi yang diperoleh dari sumber sumber yang asli, informasi dari tangan pertama atau responden.

Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung yaitu mengetahui data yang telah diolah dan dipublikasikan oleh orang atau pihak lain.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam proses penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Secara sederhana, pengumpulan data diartikan sebagai proses atau kegiatan yang dilakukan peneliti untuk mengungkap atau menjangkau berbagai fenomena, informasi atau kondisi lokasi penelitian sesuai dengan lingkup penelitian.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data

berupa observasi, wawancara dan dokumentasi.

a. Observasi

Observasi adalah suatu tindakan interaktif antara peneliti dengan area/ lingkungan ketika ia melakukan penelitian dimana terdapat objek-objek penelitian yang akan dikehendaki, (Nyoto, 2015:51).

Sanafiah Faisal (1990) dalam Sugiyono, (2012:226), mengklasifikasikan observasi menjadi observasi berpartisipasi (*participant observation*), observasi yang secara terang-terangan dan tersamar (*overt observation dan covert observation*) dan observasi tidak berstruktur (*unstructured observation*).

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Observasi mempunyai ciri yang tepat jika dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kusioner.

b. Wawancara

Menurut Basrowi dan Suwandi (2008) dalam Nyoto, (2015:52), bahwa wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) sebagai pengaju/ pemberi pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) sebagai pemberi jawaban atas pertanyaan itu. Esterberg (2002) dalam Sugiyono, (2012:233) mengemukakan beberapa macam wawancara, yaitu wawancara terstruktur, semi terstruktur dan tidak terstruktur.

Bentuk wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wawancara secara langsung. Wawancara dilakukan terhadap karyawan kitchen, supervisor restoran dan manager restoran.

C. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang, (Sugiyono, 2012:240).

Basrowi dan Suwandi (2008) dalam Nyoto, (2015:54), menyatakan bahwa teknik dokumentasi adalah merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan.

Operasional Variabel

Variabel adalah objek yang menjadi penelitian dan titik perhatian. (Suharsimi Arikunto, 2010:161). Jadi operasional variable yaitu sebuah nilai nilai atau dasar penelitian yang dapat diukur dan diamati sehingga dapat diketahui hasil dari penelitian tersebut dan untuk memudahkan pengukuran makan variable dalam penelitian ini dalam bentuk operasional

Skala Pengukuran

Untuk mendapatkan kinerja karyawan kitchen Richeese Factory Pekanbaru, maka penelitian ini menggunakan skala rasio untuk mengklarifikasikan variable yang akan diukur agar tidak ada kesalahan dalam menemukan analisis data dan langkah penelitian selanjutnya, skala rasio adalah skala yang paling lengkap dan tepat dibandingkan skala skala lainnya. Jarak atau interval antar tingkatan sudah jelas, dan memiliki nilai 0 (nol).

Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Menurut Sugiyono (2016:54) penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan nilai variable mandiri, baik satu variable ataupun lebih tanpa

membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variable yang lainnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

GAMBARAN UMUM RICHEESE FACTORY PEKANBARU.

1. SEJARAH RICHEESE FACTORY PEKANBARU

Richeese Factory hadir pertama kali di Indonesia pada tanggal 8 Februari 2011, bertempat di Paris Van Java Mal, Kota Bandung, Jawa Barat. Seiring dengan makin berkembangnya outlet kami, kini Richeese Factory telah hadir di kota – kota besar di Indonesia dengan total 162 outlet di seluruh Indonesia pada tahun 2019, dan akan bertambah terus di tahun mendatang. Merupakan komitmen kami untuk terus dapat berinovasi dalam memberikan pelayanan dan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan.

Richeese Factory merupakan QSR (Quick Service Restaurant) atau restoran cepat saji, di mana hampir semua menu disajikan dengan saus keju yang lezat (cheese sauce). Restoran didesain unik agar menjadi tempat santai yang nyaman untuk semua usia dan kalangan. Pelanggan dapat merayakan kebersamaan dan keceriaan bersama sambil menikmati berbagai menu yang disajikan lengkap oleh kami.

PT. Richeese Kuliner Indonesia adalah salah satu anak perusahaan dari Nabati Grup. Dalam menjalankan bisnis restoran cepat saji tersebut, PT. Richeese Kuliner Indonesia mengedepankan service excellent untuk kepuasan customer-nya. Tujuan Richeese Factory adalah untuk membuat perbedaan dari bisnis restoran cepat saji pada umumnya, dengan menawarkan

pengalaman dan kenikmatan keju dalam kebersamaan.

Berfokus pada sisi pelayanan maka jabatan Crew Outlet menjadi pintu gerbang untuk melayani secara langsung para customer yang datang maupun via telepon. Secara umum, jabatan Crew Outlet berfungsi untuk melakukan proses preparation, opening, dan closing di section kitchen, lobby, dan cashier dalam rangka melayani customer sesuai dengan standar kualitas perusahaan.

Pembahasan Kinerja Karyawan Kitchen Section pada Departemen Crew Outlet Richeese Factory Pekanbaru

Kinerja karyawan terletak pada kualitas pribadi karyawan itu sendiri. Semakin berkualitasnya seorang karyawan maka tujuan perusahaan akan mudah tercapai. Karyawan yang baik ialah yang mempunyai inisiatif dan mau bekerja sama dalam mencapai tujuan yang telah di tentukan. Jika sebagai karyawan merasa dirinya memiliki tanggung jawab atas pekerjaannya maka tidak akan mudah membuat kesalahan di lingkungan kerja.

Berdasarkan data olahan penulis dari *Emron Edison (2016:195)* yang menghasilkan sebuah kerangka pemikiran bahwa Kinerja Karyawan Kitchen Pada Departemen Crew Outlet Richeese Factory Pekanbaru terletak pada beberapa indikator yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas (mutu)
2. Kuantitas (jumlah)
3. Waktu
4. Kerja sama tim

| No | Jenis keluhan | Keluhan tamu |
|----|----------------------|--|
| 1 | Pelayanan tamu | Karyawan yang suka mengobrol dengan suara yang mengganggu customer Kurangnya inisiatif karyawan saat ada meja yang kotor |
| 2 | Waktu pemesanan | Makanan yang lama datang Makanan yang belum tersedia, sehingga harus menunggu. |
| 3 | Produk yang dijual | Adanya produk yang belum masak sehingga sudah terjual. Produk Yang sudah dingin |
| 4 | Fasilitas | Kurangnya pendingin ruangan sehingga tamu kepanasan. Tidak ada playground untuk anak-anak bermain Area untuk parkir terbatas |
| 5 | Menu yang ditawarkan | Menu yang dijual kurang lengkap sehingga pilihan tamu terbatas. Banyak stock yang tidak tersedia. |

Tabel Keluhan Tamu di Restoran Richeese Factory Pekanbaru

Sumber : Manajemen Richeese Factory Pekanbaru, 2021

Dari data diatas, guest comment (komentar tamu) dapat menilai bahwa pelayanan kinerja karyawan kitchen sangat berpengaruh pada kenyamanan tamu. Begitu juga dengan waktu pemesanan jika makanan terlalu lama sebaiknya pramusaji dapat memberikan penjelasan kepada tamu agar tamu mengerti dan meminimalisir keluhan-keluhan tamu dan juga ruangan yang nyaman juga berpengaruh kepada kenyamanan tamu sehingga tamu merasa senang.

1. KUALITAS

Kualitas adalah segala macam bentuk ukuran yang berhubungan dengan kualitas atau mutu hasil kerja yang dapat dinyatakan dalam ukuran angka, seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab.

Kualitas kinerja crew kitchen dapat diukur

dengan rumus :

$$Skor = \frac{Realisasi}{Target} \times NT$$

**Tabel Kualitas Richeese Factory
Pekanbaru**

| KUALITAS | | | | | PERSENTASE |
|---------------|-----------|--------|-----------|------|------------|
| No. Responden | Indikator | Target | Realisasi | Skor | |
| 1 | 1 | 25 | 22 | 88% | 86% |
| | 2 | 25 | 23 | 92% | |
| | 3 | 25 | 20 | 80% | |
| 2 | 1 | 25 | 21 | 84% | 90% |
| | 2 | 25 | 24 | 96% | |
| | 3 | 25 | 23 | 92% | |
| 3 | 1 | 25 | 21 | 84% | 84% |
| | 2 | 25 | 22 | 88% | |
| | 3 | 25 | 20 | 80% | |
| 4 | 1 | 25 | 20 | 80% | 85% |
| | 2 | 25 | 23 | 92% | |
| | 3 | 25 | 21 | 84% | |
| 5 | 1 | 25 | 22 | 88% | 89% |
| | 2 | 25 | 23 | 92% | |
| | 3 | 25 | 22 | 88% | |

Sumber: Data olahan penulis, 2021

Dari hasil observasi dan wawancara oleh peneliti terlihat bahwa kualitas Kinerja Karyawan Kitchen pada Departemen Crew Outlet Richeese Factory Pekanbaru memiliki rata-rata 86%. Selain itu pentingnya

pengetahuan pada WI yang telah di buat perusahaan dan kurangnya pemahaman terhadap WI bagi karyawan itu menghambat kualitas kinerja karyawan tersebut, dan juga kesadaran dari karyawan untuk menjaga alat alat operasional, jika kalau ada kerusakan akan mengganggu kegiatan operasional.

2. KUANTITAS

Wilson dan Heyyel (1987:101) Kuantitas adalah banyaknya jenis pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan dalam satu periode tertentu. Sedangkan menurut Wungu dan Brotoharsojo (2003:56) Kuantitas yaitu bentuk segala macam ukuran yang berhubungan dengan hasil pekerjaan yang bias dinyatakan dalam bentuk ukuran angka, ukuran banyak karyawan *kitchen* dalam mengerjakan pekerjaan dalam satu shift.

**Table Kuantitas di Richeese Factory
Pekanbaru**

| KUANTITAS | | | | | PERSENTASE |
|---------------|-----------|--------|-----------|------|------------|
| No. Responden | Indikator | Target | Realisasi | Skor | |
| 1 | 1 | 25 | 21 | 84% | 90% |
| | 2 | 25 | 24 | 96% | |
| 2 | 1 | 25 | 18 | 72% | 78% |
| | 2 | 25 | 21 | 84% | |
| 3 | 1 | 25 | 19 | 76% | 80% |
| | 2 | 25 | 21 | 84% | |
| 4 | 1 | 25 | 20 | 80% | 76% |
| | 2 | 25 | 18 | 72% | |
| 5 | 1 | 25 | 21 | 84% | 82% |

| | | | | | |
|--|---|----|----|---------|--|
| | 2 | 25 | 20 | 80 % | |
|--|---|----|----|---------|--|

Sumber: Data olahan penulis,2021

Kuantitas kinerja karyawan kitchen Richeese Factory Pekanbaru bahwa seorang karyawan yang profesional tidak akan menjadikan berbagai alasan untuk tidak menyelesaikan pekerjaannya yang merupakan tanggung jawab yang sudah ia terima semenjak bekerja disuatu perusahaan guna mewujudkan tujuan yang telah di tentukan oleh perusahaan dan juga kebersihan alat alat operasional setelah digunakan sangat mempengaruhi. Rata rata untuk Kuantitas kinerja karyawan kitchen Richeese Factory Pekanbaru adalah 81%.

3. WAKTU

Menurut **Forsyth** waktu adalah cara bagaimana membuat waktu menjadi terkendali sehingga menjamin terciptanya sebuah efektifitas dan efisiensi dan juga produktivitas.

Table Waktu di Richeese Factory Pekanbaru

| Waktu | | | | | PERSENTASE |
|---------------|-----------|--------|-----------|---------|------------|
| No. Responden | Indikator | Target | Realisasi | Skor | |
| 1 | 1 | 25 | 21 | 84 % | 80% |
| | 2 | 25 | 19 | 76 % | |
| 2 | 1 | 25 | 23 | 92 % | 90% |
| | 2 | 25 | 22 | 88 % | |
| 3 | 1 | 25 | 19 | 76 % | 74% |
| | 2 | 25 | 18 | 72 % | |
| 4 | 1 | 25 | 22 | 88 % | 86% |
| | 2 | 25 | 21 | 84 % | |

| | | | | | |
|---|---|----|----|---------|-----|
| 5 | 1 | 25 | 21 | 84 % | 82% |
| | 2 | 25 | 20 | 80 % | |

Sumber: Data olahan penulis,2021

Dari hasil observasi dan wawancara oleh peneliti, terlihat bahwa Kinerja Karyawan Kitchen Richeese Factory Pekanbaru memiliki rata rata 82% dimana factor penyebab kurangnya pengetahuannya dibidang pembuatan menu menu dan juga kurangnya tenaga kerja sehingga karyawan bekerja dengan waktu yang kurang efisien dan kurang memperhatikan SOP yang ada.

4. KERJA SAMA TIM

Kerja sama tim adalah suatu kemampuan dari sekelompok untuk bekerja sama demi mendapatkan tujuan yang diinginkan. Sebuah usaha yang dilakukan oleh beberapa orang atau kelompok untuk mencapai tujuan bersama, dan kerjasama ini bisa terjadi jika masing masing individu memiliki kesadaran yang sama untuk bekerjasama mencapai tujuan dan kepentingan bersama.

Table Kerja Sama Tim di Richeese Factory Pekanbaru

| Kerja Sama Tim | | | | | PERSENTASE |
|----------------|-----------|--------|-----------|---------|------------|
| No. Responden | Indikator | Target | Realisasi | Skor | |
| 1 | 1 | 25 | 22 | 88 % | 86% |
| | 2 | 25 | 21 | 84 % | |
| | 3 | 25 | 22 | 88 % | |
| 2 | 1 | 25 | 23 | 92 % | 90% |
| | 2 | 25 | 23 | 92 % | |
| | 3 | 25 | 22 | 88 % | |
| | 1 | 25 | 21 | 84 % | 84% |

| | | | | | |
|---|---|----|----|-----|-----|
| 3 | | | | % | |
| | 2 | 25 | 20 | 80% | |
| | 3 | 25 | 22 | 88% | |
| 4 | 1 | 25 | 19 | 76% | 77% |
| | 2 | 25 | 20 | 80% | |
| | 3 | 25 | 19 | 76% | |
| 5 | 1 | 25 | 22 | 88% | 83% |
| | 2 | 25 | 20 | 80% | |
| | 3 | 25 | 21 | 84% | |

Sumber: Data olahan penulis,2021

Dari hasil observasi dan wawancara langsung, bisa dilihat bahwa kerja sama tim itu sangat diperlukan untuk mencapai tujuan tertentu. Interaksi sesama karyawan yang baik biar tidak ada *miss communication*. Di Richeese Factory Pekanbaru untuk kinerja karyawan pada penilaian ini sudah cukup baik. Tapi kurangnya tenaga pekerja dimana karyawan terkadang harus merangkap pekerjaannya sehingga pekerjaan karyawan tersebut kurang efisien.

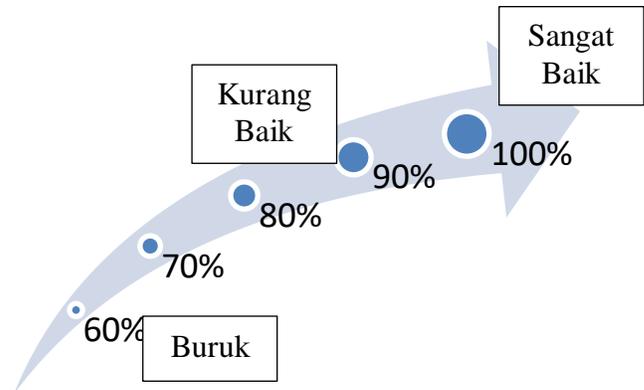
Dari hasil riset peneliti dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi terlihat beberapa penghambat kinerja karyawan yang tidak mengikuti SOP yaitu kurangnya tenaga kerja, kurangnya pengetahuan karyawan tentang produk produk yang akan dibuat dan juga WInya. Dan juga kurangnya perhatian khusus dari manager yang incharge. Berikut ini jumlah Kinerja Karyawan Kitchen Richeese Factory Pekanbaru pada bulan September-Oktober 2021.

Table persentase Kinerja Karyawan Kitchen Richeese Factory Pekanbaru

| Variabel | Persentase | Kinerja |
|----------------|------------|---------|
| Kualitas | 86% | 83% |
| Kuantitas | 81% | |
| Waktu | 82% | |
| Kerja sama tim | 84% | |

Sumber: Data olahan penulis,2021

Berikut ini adalah skala pengukuran menurut **Emron Edison 2016**.



Dari gambar diatas terlihat jelas bahwa Kinerja Karyawan Kitchen pada Section Crew Outlet Richeese Factory Pekanbaru kurang baik dengan persentase 83% (delapan puluh tiga per seratus).

PENUTUP

KESIMPULAN

Kualitas kerja, karyawan kitchen di Richeese Factory Pekanbaru sudah memiliki

kualitas yang baik dan juga pengetahuan dalam pembuatan produknya sesuai dengan standar operasional prosedur tapi kurangnya pengawasan dari manager dan juga tenaga bekerja sehingga terkadang ada karyawan yang tidak menjalankan pekerjaan sesuai dengan SOP.

Kuantitas kerja, dalam hal ini karyawan kitchen di Richeese Factory Pekanbaru yang masih belum memiliki kualitas yang baik harus lebih giat dimana baik yang baru bekerja ataupun yang sudah lama bekerja.

Waktu, kurangnya tenaga kerja yang ada dan juga pengetahuan dari karyawan kitchen membuat karyawan sulit untuk mengatur waktunya dalam menyelesaikan pekerjaan. Sehingga butuhnya kecepatan dan keligatan dari seorang karyawan tersebut sehingga bisa menghasilkan pekerjaan yang tepat dan efisien.

Kerja sama Tim, karyawan kitchen dan section lainnya sudah terlihat baik, dikarenakan komunikasi yang baik dan juga saling membantu didalam pekerjaan.

SARAN

Untuk semua karyawan kitchen Richeese Factory Pekanbaru diharapkan memahami segala segala WI yang dimana untuk pedoman kerja yang telah di buat perusahaan dan juga mematuhi segala Standar Operasional Prosedur yang berlaku sehingga dapat mengurangi kesalahan baik kesalahan terhadap customer ataupun kesalahan dari diri sendiri.

Untuk pihak manajemen Richeese Factory Pekanbaru yaitu lebih sering melihat kinerja karyawan dalam operasional dan juga menambah tenaga karyawan sehingga lebih bisa memaksimalkan kinerjanya.

Untuk pihak manajemen Richeese Factory Pekanbaru untuk memberikan training

kepada karyawan nya ataupun ujian ujian dimana bisa mengetahui kemampuan dan pengetahuan dari karyawan kitchen tersebut,

Untuk pihak manajemen Richeese Factory Pekanbaru sebaiknya memberikan reward atau penghargaan kepada karyawan terbaik, dimana bisa memacu karyawan untuk bekerja lebih baik dan berpacu menjadi yang terbaik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abd Rachman Arief. 2005. *Pelayanan Perhotelan*. Jakarta : Rajawali Pres.
- Abdurrahmat, Fathoni. 2006. *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*.
- Agus Sulistiyono. 1999. *Management Penyelenggara Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Ahmad S. Ruky. 2002. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Emron Edison, Imas Komariyah, Yohny Anwar, 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Alfabeta
- Hamzah B. Uno, Nina Lamatenggo. 2012. *Teori Kinerja dan Pengukurannya* Jakarta: Bumi Aksara
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori Dan Praktik)*, Jakarta : Rajawali Pers
- Malayu S.P, Hasibuan. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara
- Mangkunegara. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Remaja Rosdakarya

- Marsum. 2005. *Restoran Dan Segala Permasalahannya Edisi IV* Yogyakarta : Andi
- Nyoto, 2015. *Metode Penelitian Teori Dan Aplikasi Ur Press*. Pekanbaru
- Sedermayati. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi* Jakarta : Bumi Aksara
- Selametyono. 1993. *Peningkatan Kualitas Karyawan swasta* Bandung : Tarsito
- Sutrisno. 2009. *Sistem Manajemen Kinerja*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif* ALFABETA : Bandung
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung
- Tjipto Atmoko. 2010. *Teori Peningkatan Kualitas Karyawan Swasta*. Bandung : Alfabeta
- Wibowo. 2009. *Sistem Manajemen Kerja*. Jakarta : Bumi Aksara