

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA KARYAWAN DICOFFEE SHOP HOTEL PANGERAN PEKANBARU

By: Hariati

Email: Haritatiti@gmail.com

Conselor :Mariaty Ibrahim

Jurusan Ilmu Administrasi - Prodi Pariwisata - Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Kampus Bina widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293-
Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

The performance Achievement of is a process that requires of resources) Thus is performance the level of achievement of the policy, program, activity by using a number of resources in achieving organizational goals that have been set previously. Performance can also be regarded as a work (output) of a process (conversion) perpetrated by all components of the organization of resources (resources) of data and information, policies and time used is referred to as input (input)

The purpose of this research was examining the factors that affect the employee performance at the coffee Shop Hotel Pangeran Pekanbaru. The factors tested in this study were the factor leadership, the factor communication, the factor compensation, and the Factor distric

The population in this study were staff coffee shop Hotel Pangeran Pekanbaru , while the samples in this study amounted to 58 respondents. The research data was obtained by questionnaire. Techniques used in this study was purposive sampling . The data used are primary and secondary data. The data were analyzed with Importance Performance Analysis.

The results of this study indicate variable leadership affect positive signification of employee performance. The Coffee Shop Hotel Pangeran Pekanbaru has factors that affect the performance of is Leadership with sub variables: Leaders clear in giving orders to employees, clever read the situation and sensitive to employees with feedback. And group leaders can create discipline in the workplace. This shows that the role of leader in Departement are essential of purpose

Keyword : performance, factor , populasi, and leadership

A.PENDAHULUAN

1.latar Belakang Masalah

Dengan bertambahnya populasi penduduk dunia yang cukup pesat, mengakibatkan bertambahnya kecendrungan pasar potensial yang akan melakukan perjalanan. Terlebih lagi perjalanan yang dilakukan bukan hanya sekedar hiburan, akan tetapi mempunyai tujuan tertentu yang akan membawa pengaruh yang cukup besar terhadap pribadi, keluarga, maupun lingkungan akhir-akhir ini. Banyak segmen industri yang semakin berkembang seiring perkembangan zaman. Salah satunya ialah segmentasi dari industri pariwisata. Industri pariwisata merupakan sebuah industri yang memiliki cakupan yang sangat luas. Industri ini mencakup bidang akomodasi, transportasi dan fasilitas lainnya. Bidang-bidang tersebut saling berkaitan dalam dunia pariwisata.

Sering kita mendengar pariwisata identik dengan kegiatan rekreasi. Istilah rekreasi adalah sebagian dari pariwisata. Rekreasi adalah kejadian yang dilakukan setiap individu selama waktu luang. Setiap orang dapat berbuat sesuai dengan apa yang ingin diraih. Sedangkan pariwisata itu sendiri adalah istilah yang memberikan gambaran tentang suatu kegiatan. Itu terjadi ketika wisatawan melakukan perjalanan. Ini meliputi dari sewa perencanaan pada trip, perjalanan ke tempat-tempat, tinggal sendiri kembali dan kenangan tentang segalanya. Termasuk kegiatan perjalanan berbentuk sebagai bagian

dari trip, pembelian dan juga interaksi yang terjadi antara tuan rumah dan tamu. Singkatnya pariwisata adalah semua aktifitas dan event yang terjadi ketika pengunjung melakukan perjalanan (Happy Marpaung dan Herman Bahar, 2002: 17).

Hotel termasuk salah satu faktor pendukung pariwisata yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam mengembangkan sarana dan prasarana pariwisata, dimana hotel sebagai salah satu jenis akomodasi yang terlibat secara langsung dalam penyediaan jasa penginapan, makan dan minum serta fasilitas lain yang diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi setiap orang yang memakai jasa tersebut. Menurut Hotel Proprietors Act (dalam Manajemen Penyelenggaraan Hotel, 1959), pengertian Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Sebagai sebuah organisasi, hotel juga memerlukan sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan kunci bagi ke langsgungan suatu organisasi karena hal itu merupakan aset organisasi yang relatif sulit untuk ditiru oleh organisasi lain. Hal ini disebabkan sifat sumber daya manusia yang tidak tetap dan terus bergerak secara fleksibel mengikuti

setiap perubahan yang terjadi di lingkungannya. Manajemen sumber daya manusia merupakan serangkaian tindakan dalam hal penarikan tenaga kerja, seleksi tenaga kerja, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan individu maupun tujuan organisasi. Dengan demikian, masalah departemen sumber daya manusia merupakan masalah yang kompleks bagi organisasi, dibandingkan dengan departemen lainnya.

Dengan berkembangnya zaman, organisasi yang patut dicontoh mengetahui bahwa tenaga kerja dengan keterampilan unggul merupakan aset utama untuk keunggulan kompetitif berkesinambungan. Para ahli manajemen sumber daya manusia mengambil pendekatan hubungan manusia atau sumber daya manusia yang memberikan saran bahwa pekerja yang puas merupakan pekerja yang lebih produktif. Menjadi individu dan grup yang bekerja efektif bersama-sama untuk mencapai tujuan organisasi. Efektifitas organisasional

dicapai oleh pegawai melalui kepuasan dan perhatian bagi kebutuhan fisik dan emosional karyawan. Pegawai akan memberikan daya upayanya bagi organisasi dan menghasilkan ketergantungan potensial, sebagai jalan perasaan pekerja akan kerja, hasrat pekerja, dan supervisor (Ostroff, 1992).

Hotel merupakan tempat persinggahan sementara dari para wisatawan yang sedang mengadakan kegiatan wisata hotel merupakan salah satu industri sentral di bidang pariwisata yang memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas hal ini di sebabkan karena parawisata yang menginap di hotel pada hakekatnya sedang melakukan perpindahan domisili meskipun hanya untuk sementara waktu. Hotel juga merupakan salah satu jenis akomodasi yang memiliki peranan penting bagi pariwisata, Peningkatan jumlah hotel di Kota pekanbaru pada kurun waktu 2010-2013 menunjukkan bahwa permintaan akan jasa penginapan di kota ini memang selalu bertambah dari tahun ke tahunnya, seperti ditunjukkan pada tabel di bawah ini :

Tabel 1.1
Jumlah Hotel Berbintang di Kota Pekanbaru 2010-2013

KLASIFIKASI	2010	2011	2012	2013
BINTANG V	2	2	2	2
BINTANG IV	4	4	7	7
BINTANG III	8	8	16	17

Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru 2013

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari tahun ke tahun jumlah Hotel di Kota Pekanbaru selalu meningkat, pertumbuhan ini tentu saja searah dengan perkembangan pariwisata di Kota Pekanbaru pada umumnya. Untuk menjaga agar bidang pariwisata ini selalu berkembang, selain meningkatkan fasilitas tempat- tempat pariwisata, maka jasa perhotelan pun harus bisa memberikan kesan yang baik bagi para wisatawan yang menginap saat berlibur di Kota Pekanbaru.

Pangeran Hotel Pekanbaru merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa penginapan yang telah berdiri selama 18 tahun. Pangeran Hotel merupakan Hotel berbintang IV merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan bagi wisatawan mancanegara maupun lokal. Bertahannya Pangeran Hotel Pekanbaru di usaha jasa penginapan, tidak lepas dari sumber daya manusia yang memiliki kompeten dan dedikasi tinggi yang mampu melakukan tujuan perusahaannya.

Pangeran Hotel Pekanbaru memiliki beberapa department yang berpengaruh besar dalam kegiatan operasional hotel tersebut dan salah satu nya department food & beverage service yang bertanggung jawab terhadap penyediaan makanan dan minuman sampai penghidangan

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah faktor sentral dalam organisasi. Apapun bentuk serta tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan manusia dan dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diurus oleh manusia. Untuk itu Sumber Daya Manusia perlu dikembangkan dan diperhatikan agar kualitas Sumber Daya Manusia tersebut dapat ditingkatkan, sehingga berdampak pada meningkatnya kinerja organisasi (perusahaan) dimana Sumber Daya Manusia tersebut berada. Sumber Daya Manusia yang profesional dan berkualitas akan membentuk kinerja karyawan, baik individu maupun kelompok yang tinggi yang kemudian berdampak pada efektifitas organisasi secara keseluruhan.

Tabel I.2

Jumlah karyawan di Hotel Pangeran Pekanbaru

No	Bagian	Jumlah
1	HRD Departement	15 orang
2	Accounting Departemant	16 orang
3	Front Office Departement	19 orang
4	House keeping Departement	27 orang
5	Food & Beverage product & service	44 orang
7	Engineering Departement	16 orang
8	Sales & Marketing	6 orang

TOTAL	143 Orang
-------	-----------

Dilihat dari jumlah karyawan dari semua department terlihat jumlah karyawan bagian food and beverage service masih sedikit padahal kan kita tahu hotel Pangeran Pekan baru merupakan hotel yang cukup terkenal dan cukup bagus.

Didalam suatu perusahaan, kinerja yang tinggi dari karyawan merupakan suatu yang sangat diharapkan, dengan kinerja yang tinggi pula perusahaan dapat merencanakan berbagai kebijaksanaan.

Kinerja merupakan aspek penting dalam upaya pencapaian tujuan suatu perusahaan. Kinerja seseorang tercermin dari kemampuannya 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**)

Tabel I.3

Jumlah kunjungan Pada Coffe shop Hotel Pangeran Pekanbaru 2011-2013

No	Tahun	Jumlah kunjungan	Persentase
1	2011	58.724 orang	34.43 %
2	2012	56.196 orang	32.95 %
3	2013	55.604 orang	32.60 %
	Total	172524 orang	100 %

Dilihat dari tabel I.2 jumlah tamu yang datang makan dan minum diCoffee shop Hotel Pangeran Pekanbaru semakin berkurang ini bisa dilihat pada tabel persentase yang sangat terendah yaitu 32.60% yang menyebabkan penurunan terhadap pendapatan Kecenderungan menurunnya produktivitas perusahaan tentu erat dengan kinerja karyawan, dan turunnya kinerja sangat berkaitan dengan kepempinan, kompensasi,

komunikasi dan lingkungan kerja (**Mangkunegara**)

Apabila banyak pengunjung yang datang di coffee shop, karyawan sering terlambat baik dalam mengantarkan menu dan mengantarkan pesanan Berikut akan digambarkan keluhan yang terjadi tiga bulan terakhir mulai dari bulan Maret sampai Mei di coffee shop Hotel Pangeran Pekanbaru

Tabel 1.4

Keluhan Tamu Terhadap Pelayanan di Coffee shop Hotel Pangeran Pekanbaru Periode Bulan Maret-Mei 2014

No	Keluhan tamu	Complain
1	Kurang sopan dalam menyambut dan membantu tamu duduk.	7 komplain

2	Masih banyak peralatan yang kotor di atas meja yang telah ditinggalkan tamu.	18 komplain
3	Kebersihan ruangan belum terjaga dengan baik.	9 komplain
4	Kurang ramah dalam memberikan pelayanan	10 komplain

Sumber : Hotel Pangeran, 2014.

Tabel I.4 menerangkan bahwa di coffe shop Hotel pangeran pekanbaru memiliki banyak keluhan dari tamu yang menyebabkan konsumen yang datang menjadi berkurang

Semakin rendahnya kinerja karyawan akan semakin sulit perusahaan dalam mencapai tujuannya. Begitu pentingnya perusahaan memperhatikan yang merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan secara signifikan maka penulis merasa tertarik untuk mengambil penelitian dengan mengangkat judul “FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA KARYAWAN DI COFFEE SHOP HOTEL PANGERAN PEKANBARU”

2.Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dirumuskan permasalahan yang akan saya teliti adalah “ Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di Coffe shop Hotel pangeran Pekanbaru ?”

3.Tujuan

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada coffee shop hotel Pangeran Pekanbaru

2. Untuk mengetahui faktor yang mendominasi kinerja karyawan pada coffee shop hotel Pangeran Pekanbaru.

4.Manfaat penelitian

Peneliti berharap dengan diadakannya penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi :

1. Bagi penulis, kegiatan penelitian ini juga akan menambah wawasan penulis tentang sumber daya manusia
2. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan dan sumber kritikan bagi pihak manajemen coffe shop hotel pangeran agar melakukan perbaikan terhadap kinerja karyawan yang belum baik dan mempertahankan hal-hal yang sudah baik dimasa yang akan datang. Pihak manajemen harus menjalin koordinasi dan komunikasi internal antar manager dan karyawan dalam usaha meningkatkan pelayan kepada para tamu, merubah suasana coffe shop hotel pangeran kearah yang lebih nyaman dan menyenangkan.

3. Sebagai bahan referensi bagi peneliti pada objek yang sama.

2. Tinjauan Teori

Teori Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Sastrohadiwiryo (2002) menggunakan istilah manajemen tenaga kerja sebagai pengganti manajemen sumber daya manusia. Menurutnya, manajemen tenaga kerja merupakan pendayagunaan, pembinaan, pengaturan, pengurusan, pengembangan unsur tenaga kerja, baik yang berstatus sebagai buruh, karyawan, maupun pegawai dengan segala kegiatannya dalam usaha mencapai hasil guna dan daya guna yang sebesar-besarnya, sesuai dengan harapan usaha perorangan, badan usaha, perusahaan, lembaga, maupun instansi

Dari beberapa pendapat di atas dapat dikatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu cara mencapai suatu tujuan dengan cara menggerakkan orang lain melalui perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian yang baik, juga disertai dengan berbagai cara dalam menjaga, memelihara, dan mengembangkan sumber daya manusia.

Pengertian kinerja

Menurut Kustriyanto dalam Mangkunegara juga menyatakan bahwa kinerja adalah perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu.

Menurut Handoko menyatakan bahwa kinerja (performance appraisal) adalah proses melalui mana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan dimana dalam kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada para karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka.

Menurut Dharma menyatakan bahwa penilaian kinerja didasarkan pada pemahaman, pengetahuan, keahlian, kepiawaian dan perilaku yang diperlukan untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan baik dan analisis tentang atribut perilaku seseorang sesuai kriteria yang ditentukan untuk masing-masing pekerjaan

Kinerja adalah hasil dari kegiatan yang dilakukan oleh karyawan setelah dibatasi oleh waktu dan tujuan. Kegiatan kerja tersebut harus dibatasi agar dapat diselesaikan sesuai target yang ditentukan, dan tidak menyimpang dari tujuan perusahaan. Selain itu, agar kegiatan kerja dilakukan sesuai dengan standar dan prosedur, sehingga dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Faktor- faktor yang mempengaruhi kinerja

1. faktor kepemimpinan

Kepemimpinan adalah suatu proses dimana individu mempengaruhi kelompok untuk mencapai tujuan umum. Pengertian ini dipertajam oleh dubrin bahwa kepemimpinan itu adalah kemampuan untuk menanamkan keyakinan dan memperoleh dukungan dari anggota

dan organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.

2. faktor kompensasi

Suatu cara departemen personalia meningkatkan motivasi kerja karyawan adalah melalui pemberian kompensasi. Kompensasi secara umum selalu dikaitkan dengan istilah gaji atau upaj serta pendapatan lain. Kompensasi harus layak dan memenuhi kebutuhan karyawan.

Berdasarkan definisi diatas, bahwa kompensasi yang akan diterima setiap karyawan akan mempengaruhi produktivitas dan hasil kerja mereka. Pemberian kompensasi secara tepat akan menunjang tercapainya tujuan pemberian kompensasi

3. Faktor Komunikasi

Secara Etomologi atau menurut asal katanya, istilah komunikasi berasal dari bahasa latin communication dan perkataan ini bersumber dari communis. Perkataan communis sama sekali tidak ada kaitannya dengan prati komunis yang sering dijumpai dalam kegiatan politik. Arti communis disini adalah sama dalam arti katasama makna yaitu makna mengetahui suatu hal.

Komunikasi adalah proses penyampaian suatu penyampaian pesan oleh seorang kepada orang lain baik secara langsung maupun menggunakan media untuk memberitahu, mengubah sikap, pendapat dan perilaku.

4. faktor lingkungan

Dalam melaksanakan pekerjaan, factor lingkungan kerja sangat mempengaruhi kinerja karyawan

dalam melaksanakan pekerjaannya. Dan secara umum lingkungan kerja dapat diartikan yakni segala sesuatu yang berada disekitar para pekerja yang dibebankan kepadanya oleh perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para karyawan dan dapat mempengaruhi kinerja dalam menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya)

B. METODOLOGI PENELITIAN

1. Metode penelitian

Lokasi Penelitian dan waktu penelitian

Lokasi yang dijadikan tempat penelitian ini yaitu Di Coffe shop Hotel Pangeran Pekanbaru yang beralamat di jalan Jend Sudirman No 371-373 Pekanbaru. Adapun penelitian rentang waktu penelitian selama 2 bulan, dimulai dari Juni- Juli 2014.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan objek atau fenomena yang diriset (Kriyanto :2008). Arti lain yaitu, keseluruhan objek penelitian sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu didalam suatu penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Karyawan yang bekerja di Hotel Pangeran Pekanbaru yang berjumlah 143 orang

Sampel adalah sebagian dari keseluruhan objek atau fenomena yang akan diamati (dari populasi yang ada) atau himpunan bagian dari populasi yang menjadi objek sesungguhnya.

Sedangkan untuk mendapatkan informasi dari pihak Karyawan di Hotel Pangeran Pekanbaru digunakan teknik sampel bertujuan atau purposive Sampling, yaitu dengan mewawancarai langsung ke lokasi penelitian. Jadi, responden yang diambil adalah para tenaga kerja di food & beverage department Hotel Pangeran Pekanbaru

Untuk mengetahui tanggapan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dicoffe shop Hotel Pangeran Pekanbaru maka peneliti menggunakan rumus Slovin dalam penentuan sampel, yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan;

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = persen

kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan

pengambilan sampel 10%

Berdasarkan rumus diatas dapat diperoleh jumlah sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

$$n = \frac{143}{1 + (143) \cdot 0,1^2}$$

$$n = \frac{143}{2,43}$$

n = 58 responden

Jumlah sampel yang akan diambil sebanyak 58 orang dari jumlah karyawan sebanyak 143 orang karyawan dicoffe shop Hotel Pangeran Pekanbaru.

2. Teknik Pengumpulan Data

Guna mendapatkan data yang diolah untuk kepentingan penelitian ini, maka penulis menggunakan yaitu:

1. Interview (wawancara)

Interview adalah metode pengumpulan data dengan Tanya jawab secara langsung dengan pimpinan perusahaan dan karyawan pada perusahaan, yang berfungsi untuk memperoleh data yang lebih akurat sehubungan dengan masalah yang akan dibahas.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan suatu metode untuk memperoleh data yang dilakukan dengan cara memberikan suatu daftar pertanyaan yang akan diisi oleh responden yang terdiri dari pertanyaan tentang variabel kualitas pelayanan untuk mengetahui sejauh mana variabel tersebut mempengaruhi kepuasan konsumen.

3. Skala Pengukuran

Pengukuran adalah pemberian tanda angka (numera) atau bilangan suatu objek atau peristiwa dengan aturan-aturan tertentu. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang pelaksanaan promosi yang

dilakukan Di Hotel Pangeran Pekanbaru maka peneliti menggunakan skala Likert (Sugiyono, 2004:86), yaitu skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial, dengan mengkategorikan sebagai berikut :

1. Sangat Setuju dengan skor 5 (SS)
2. Setuju dengan skor 4 (S)
3. Ragu-ragu dengan skor 3 (RR)
4. Tidak Setuju dengan skor 2 (TS)
5. Sangat Tidak Setuju dengan skor 1 (STS)

C.HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Identitas Responden

Merupakan keterangan yang diperoleh peneliti melalui kuisioner yang telah disebarikan kepada sejumlah respon yang berkaitan dengan pekerjaan.

1. Pendidikan

Pendidikan adalah suatu faktor yang mempengaruhi pola pikir dalam bekerja sebagai manusia dan sebagai anggota masyarakat dapat lah mencapai keselamatan dan kebahagiaan setinggi-tingginya untuk mencapai sesuatu. Untuk lebih jelasnya mengenai pendidikan yang dijalani responden pada penelitian ini dapat dilihat pada table berikut :

Tabel IV.1

Distribusi Jumlah Responden Penelitian Menurut Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SMA/SMK	32	60.34 %
2	DIPLOMA	17	24.13%
3	SARJANA	9	15.51 %
	Jumlah	58	100 %

Sumber : Data olahan 2014

Pendidikan adalah suatu faktor yang mempengaruhi pola pikir dalam bekerja sebagai manusia dan sebagai anggota masyarakat dapat lah mencapai keselamatan dan kebahagiaan setinggi-tingginya untuk mencapai sesuatu. Dan pendidikan yang paling dominan yaitu pendidikan SMA/SMK dengan jumlah 32 responden hal ini karena Hotel Pangeran banyak membuka lowongan

untuk kerja SMA/SMK dibandingkan dengan pendidikan diploma dan sarjana.

2. Kelompok Berdasarkan Usia

Karyawan yang bekerja di F & B Departemen Hotel Pekanbaru memiliki jenis usia yang berbeda-beda. Untuk mengetahui lebih jauh

mengenai karekteristik responden penulis akan menyajikan dalam bentuk berdasarkan jenis kelamin maka tabel sebagai berikut:

Tabel IV.2
Responden Berdasarka Usia

NO	Usia	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	20 – 29 Tahun	45	77.58%
2	30 – 39 Tahun	10	17.24%
3	40 – 49 Tahun	3	5.17 %
4	>50 Tahun	0	0
Total		18	100%

Sumber : Data olahan 2014

Berdasarkan tabel IV.2 dapat dilihat yang menjadi responden dalam penelitian ini berdasarkan rentang usia dibagi atara rentang 20 – 29 tahun, 30 – 39 tahun, 40 – 49 tahun, dan > 50 tahun. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa yang menjadi responden dalam penelitaian ini mayoritas karyawan yang bekerja di Hotel Pangeran Pekanbaru berumur 20 – 29 tahun dengan persentase 77.58% dengan jumlah responden 58 orang sedangkan tenaga kerja Coffee shop yang berumur 30 – 39 tahun hanya 10 orang dengan persentase 22%.dan 40-49 hanya 3 orang 5.17

D.PENUTUP

1.Kesimpulan

Berdasarkan Dari hasil penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di coffe shop Hotel Pangeran Pekanbaru yang terdiri dari indikator yang terdiri dari faktor kepemimpinan, faktor komunikasi,

faktor kompensasi, dan faktor lingkungan kerja dapat disimpulkan :

- a) Bahwa Coffee shop Hotel Pangeran Pekanbaru mempunyai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah Kepemimpinan dengan sub variabel :Pimpinan jelas dalam memberikan perintah kepada karyawan, panadai membaca situasi dan peka terhadap saran masukan karyawan. Dan pimpinan dapat menciptakan disiplin kelompok dalam lingkungan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa peran seorang Pemimpin dalam suatu Departement sangat penting untuk mencapai tujuan yang sama.
- b) Bahwa Coffee shop Hotel Pangeran Pekanbaru mempunyai faktor-faktor yang paling dominan. Ini dilihat dari indikator dari faktor kepemimpinan yang paling

Menunjang adalah Pemimpin jelas dalam memberikan perintah pada karyawan dengan persentase 60.34 %. Faktor komunikasi antara yang paling menunjang dibagian yang sama dengan terjalin dengan baik dengan persentase 55.17 %. Faktor lingkungan yang didominasi lingkungan keadaan kebersihan ditempat kerja terjaga dengan persentase 34.48%. dan faktor kompensasi dengan gaji yang sesuai dengan imbalan dengan persentase 55.17 % dan semua skala dengan skala interval nya 3364.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka penelitian akan memberikan saran-saran yang mungkin dapat berguna bagi perusahaan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karayawan dicoffee shop Hotel Pangeran Pekanbaru:

- a) Setelah penulis melakukan survey dilapangan terhadap kinerja karyawan di coffee shop Hotel Pangeran Pekanbaru,

hendaknya perusahaan meningkatkan fasilitas untuk meningkatkan kinerja karyawan sehingga karyawan bersemangat untuk bekerja

- b) Untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan menetapkan kebijakan penempatan karyawan, memperhatikan lingkungan kerja, adanya bimbingan dari atasan . disamping itu juga perlu memperhatikan mengenai peningkatan karier karyawan selanjutnya selain itu perusahaan harus memberikan cuti dan job yang terhadap karyawan. Hal ini untuk mengurangi kebosanan kerja karyawan .
- c) Karyawan Hotel sebagai aset Perusahaan perlu mendapatkan perhatian yang sewajarnya,
- d) Kerjasama antara Bagian Departement supaya lebih di tingkatkan

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2003: **Manajemen Penelitian**, Rineka Cipta, Jakarta
- Bungin, Burhan. 2006. **Metodologi Penelitian kualitatif**. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.
- Dessler, Gary. 2004. **Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi kesembilan, jilid I**, PT. Indeks, Jakarta.
- Gulo, W. 2002: **Metode Penelitian**, Grasindo, Jakarta
- Handoko, Han, 2008,. **Manajemen personalia dan Sumber Daya Manusia** Yogyakarta ,BPEE
- Hasibuan, Melayu S, 2000, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Jakarta, CV Haji Mas Agung
- Happy marpaung, Herman Bahar 2002. **Pengantar Pariwisata**: alpabeta bandung
- Kartini dan Kartono, 2000, **Pemimpin dan Kepemimpinan** ,Jakarta, CV. Rajawali
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2004 **Manajemen Sumber Daya Perusahaan** Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Nitisesmito, Alex S, 2001, **Manajemen Personalia (Manajemen sumber daya manusia)**, Edisi IV, Ghalia Indonesia, Yogyakarta.
- Pace, R Wayne, Don Faules, 2005, **Komunikasi Organisasi :Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan**, Editor Dedi Mulyana, Bandung, Remaja Rosdakarya
- Raymon A.Noel, John R Hollenbeck, Barry Gerhart, Patrick M. Wirght 2010. **Manajemen Sumber Daya Manusia mencapai keunggulan bersaing edisi 6**: penerbit salemba empat. Jakarta selatan
- Resmiyanto, Rahmad, 2009, **hubungan antara persepsi Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Transaksional dengan kepuasan kerja karyawan**.
- Simamora Hendri, 2004, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Edisi Ketiga, cetakan Pertama, bagian Penerbit STIE YKPN, Yogyakarta.
- Wardiyanta. . 2006. **Metodologi Penelitian pariwisata**.: C.V Andi offset Yogyakarta
- Masana Sembiring 2012. **Budaya & kinerja organisasi** : Fokus Media panghegar bandung
- Malayu S.P Hasibuan. 2000. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. PT. Gunung Agung. Jakarta
- Mangkunegara. 2002. **Manajemen Sumber Daya Manusia**

- Perusahaan. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Nawawi, H, (1997). **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Yogyakarta, Gajah Mada Universitas Press.
- Taliziduhu ndraha 1991. **Pengantar teori pengembangan sumber daya manusia** PT Rineka cipta. Jakarta
- Veithzal Rivai. 2004. **Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan**. Jakarta : Cetakan Pertama. PT. Raja Grafindo
- Umar Husein. 2008. **Evaluasi tenaga perusahaan**. PT Gramedia pustaka utama. Jakarta
- www. Google.Com