

PERANAN KEPEMIMPINAN *RESTAURANT MANAGER* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI *DRAGON INN CHINESSE RESTAURANT* PADA HOTEL *HOLIDAY INN RESORT BATAM*

Edward Harno

NIDN: 0103096702

Dosen Program Studi Perhotelan Politeknik IT&B Medan

ABSTRAK

Setiap perusahaan baik swasta maupun pemerintah akan berupaya meningkatkan kinerjanya agar dapat bersaing di dunia bisnis. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa peranan kepemimpinan sangat besar dan signifikan dalam mengatasi problematika pada perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelatihan, pengawasan dan motivasi yang diberikan *Restaurant Manager* di *Dragon Inn Chinesse Restaurant*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, dimana pengumpulan datanya melalui kuesioner sehingga mampu mendapatkan informasi yang lebih mendalam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih kurangnya pelatihan, pengawasan dan motivasi dari *Restaurant Manager* kepada karyawan di *Dragon Inn Chinesse Restaurant* pada Hotel *Holiday Inn Resort Batam* sehingga kinerja karyawan tidak meningkat. Oleh karena itu, *Restaurant Manager* harus lebih sering memberikan pelatihan, motivasi dan pengawasan.

Kata kunci : *kepemimpinan, kinerja, karyawan*

PENDAHULUAN

Perubahan di berbagai sektor semakin cepat dalam era globalisasi sekarang ini tidak terkecuali pada bisnis perhotelan yang juga mengalami perubahan dari tahun ketahun dimana persaingan menjadi semakin ketat. Hal ini menyebabkan manajemen setiap perusahaan mendapat tantangan untuk berusaha secara kompetitif menghadapi pesaing. Di seluruh penjuru Indonesia bukan lagi hal yang sulit untuk menemukan hotel berbintang yang mewah, begitu pula dengan Batam. Menjadi kota yang merupakan tempat penyeberangan internasional dan memiliki banyak pantai membuat kota Batam menjadi salah satu tujuan wisata favorit di Indonesia. Bahkan alasan itu pula yang menjadikan para investor bersedia untuk berinvestasi di Batam untuk membuka jejaring hotel layaknya di kota-kota besar lainnya untuk tempat peristirahatan saat berwisata maupun untuk urusan bisnis.

Kegiatan dalam bidang pariwisata sekarang ini juga merupakan sektor yang sangat berpengaruh dalam meningkatnya devisa negara. Industri pariwisata ini lebih banyak bergerak dalam bidang jasa, namun pengaruh tersebut dapat di lihat dari beberapa sektor, seperti sosial budaya, ekonomi, politik dan pendidikan. Dengan adanya perkembangan di industri pariwisata maka kesempatan dan peluang kerja akan semakin meningkat. Selain itu dunia

pariwisata telah berubah menjadi suatu kebutuhan kegiatan manusia.

Negara berkembang seperti Indonesia juga merasakan dampak dari perkembangan industri pariwisata. Pariwisata di Indonesia tumbuh dan berkembang dengan pesat, terbukti dari peningkatan kunjungan wisatawan asing ke Indonesia. Bahkan wisatawan lokal pun mulai ikut tergerak untuk mengeksplor berbagai tempat di Indonesia. Perkembangan teknologi dan rasa ingin tahu, membuat manusia berusaha mencari tempat wisata baru yang belum pernah ditemukan sebelumnya. Seperti kita ketahui Indonesia terdiri dari berbagai pulau dari Sabang sampai Merauke, terdapat banyak daerah pantai, gunung, lembah, flora, fauna dan segala keanekaragaman budayanya menjadikan Indonesia sebagai tujuan wisata.

Dalam perjalanan wisata tentu seorang wisatawan akan membutuhkan suatu tempat untuk beristirahat, yang lebih kita ketahui dengan nama Hotel. Menurut Sulastiyono (2011:5), "hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan dan minuman, 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".

Sebuah hotel tidak akan dapat berdiri sendiri tanpa ditunjang oleh departemen lain seperti *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Food and Beverage Department*, *Engineering Department* dan lain sebagainya. Salah satu *department* yang mempunyai pengaruh penting adalah *Food and Beverage Department*. *F&B Department* adalah *department* yang ada di hotel mempunyai peran untuk untuk membuat, menyediakan, menyajikan makanan kepada pelanggan dan setelahnya membersihkan hidangan yang telah dikonsumsi oleh pelanggan. Dalam departemen ini terdiri dari 2 bagian, yaitu *Kitchen* atau *F&B Product* dan Restoran atau *F&B Service*. *Kitchen* lebih pada proses pembuatan makanan, penetapan *cost* (biaya) harga makanan yang akan dijual, dan presentasi penyajian makanan. Sedangkan Restoran secara langsung berhadapan dengan pelanggan, karena itu departemen ini dituntut untuk memberikan pelayanan secara baik dan profesional agar dapat memuaskan pelanggan. Oleh karena itu, hotel-hotel berperan sangat penting dalam dunia pariwisata sebagai akomodasi, maka salah satu departemen yang penting didalam hotel adalah *F&B Service Department*.

Food and Beverage Service Department merupakan bagian dari *Food and Beverage Department* yang ada disebuah hotel. *Food and Beverage Service* adalah *department* yang bertanggung jawab memberikan pelayanan serta menyajikan makanan dan minuman kepada tamu secara professional dengan tujuan mendapatkan *income* atau *revenue* dan *profit*. *Food and Beverage Service* merupakan *department* yang berperan penting dalam menjaga *image* di sebuah hotel, karena kinerjanya akan memberi efek langsung terhadap tingkat kepuasan tamu yang berkunjung untuk membeli produk makanan dan minuman di *Food and Beverage Service outlet* di sebuah hotel.

Secara umum *Food and Beverage Service Department* memiliki beberapa ruang lingkup kerja di hotel. Lingkup kerja *food and beverage service department* diantaranya adalah *restaurant*, *bar*, *banquet*, dan *room service*. Pada lingkup kerja di hotel inilah para pekerja melakukan tugas dan tanggung jawabnya. Seorang yang bekerja di *food and beverage service* disebut *waiter/waitress*, dalam bahasa Indonesia bisa disebut dengan pramusaji. Secara garis besar tugas dan tanggung jawab seorang pramusaji adalah melayani tamu secara langsung

dalam menyajikan makanan kepada tamu yang berada di restoran.

Food and Beverage Department yang ada pada hotel Holiday Inn Resort Batam terbagi atas beberapa *outlet*, diantaranya *Terrace Cafe Restaurant*, *Akatonbo Tepanyaki Restaurant*, *Thai Orchid Restaurant*, *Dragon Inn Chinesse Restaurant*. Semua *outlet* ini menyediakan dan menjual makanan dan minuman yang berbeda - beda. Jadi tamu bisa memilih dan menikmati pelayanan makan dan minum dari beberapa *outlet* ini selama menginap di Hotel Holiday Inn Resort Batam.

Dragon Inn Chinesse restoran merupakan restoran yang menyediakan makanan khas negara Cina dan merupakan salah satu restoran *Chinesse* terbaik di kota Batam. Restoran ini buka setiap hari pada saat *lunch* dan *dinner*.

Staff di restoran ini dituntut untuk selalu memperhatikan kepuasan tamu, dalam kegiatan operasionalnya pramusaji tidak hanya dituntut memiliki penampilan yang bagus tetapi juga memiliki sikap dan perilaku, pengetahuan dan kualitas pelayanan yang baik dalam melayani tamu. Pelayanan yang kita berikan kepada tamu baik barang atau jasa yang melebihi apa yang diharapkan oleh tamu sehingga tamu akan merasa lebih puas dan akan selalu membuat tamu untuk kembali datang menggunakan jasa kita, untuk itu kualitas pelayanan sangat penting dan harus dimiliki oleh seorang pramusaji karena bekerja di bidang pelayanan jasa. Semua hal di atas tersebut, dapat dilaksanakan oleh para pramusaji tidak lepas dari seorang pemimpin. Karena dibalik kinerja pramusaji pasti peran seorang pemimpin sangat penting, karena jika hubungan antara pemimpin tidak baik maka hal itu akan sangat mempengaruhi kinerja bawahannya saat bekerja. Semangat kerja sedikit banyaknya dipengaruhi oleh perilaku pimpinannya, perilaku pimpinan yang baik yaitu:

1. Seorang pimpinan harus selalu berfikir positif, antusias, mampu memahami dan menghargai pihak lain (bawahan), tetap tenang saat dalam situasi menegangkan, tetap optimis, tidak mengumpat terhadap bawahan, menjelaskan kesalahannya pada waktu dan tempat yang tepat.
2. Tidak menunda jawaban atau memberi jawaban yang mengambang.
3. Memberi perintah dengan gaya minta tolong.
4. Tidak lupa memberi hadiah atau penghargaan.

Hal tersebut sangat mempengaruhi semangat kerja karyawan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya.

Kepemimpinan merupakan faktor penting dalam memberikan pengarahan kepada karyawan apalagi pada saat-saat sekarang ini di mana semua serba terbuka, maka kepemimpinan yang dibutuhkan adalah kepemimpinan yang bisa memberdayakan karyawannya. Kualitas hubungan antara pemimpin dan bawahannya sangat penting dalam berbagai hal untuk memastikan kualitas performa dalam pekerjaannya. Dengan gaya kepemimpinan serta karakter pemimpin yang berbeda akan memberi dampak yang berbeda pula terhadap kualitas kerja bawahannya. Bukan hanya pada perusahaan atau organisasi dibutuhkan gaya kepemimpinan yang baik tetapi di restoran juga. Didalam kegiatan operasional hotel terdapat adanya ketidaktegasan dari para pimpinan terhadap bawahan sehingga para bawahan dengan mudah melanggar aturan tanpa merasa bersalah dan tanpa sanksi yang jelas seperti; meninggalkan pekerjaan saat jam kerja, istirahat melebihi waktu yang ditentukan yaitu 1 jam, datang terlambat ketempat kerja, mengerjakan sesuatu pekerjaan tidak sesuai standar yang telah ditetapkan. Kemudian dalam penilaian kinerja setiap karyawan yang dilakukan oleh *departement head* cenderung terpusat dan terkadang subjektif, sehingga karyawan merasa kurangnya perhargaan dari apa yang telah dicapainya dalam bekerja.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Manajemen Perhotelan

Manajemen memiliki peranan penting bagi keberlangsungan sebuah organisasi, berperan dalam mengkombinasikan faktor-faktor produksi. Prosesnya terdiri dari beberapa rangkaian kegiatan utama yang disebut dengan fungsi-fungsi manajemen. Fungsi-fungsi yang dimaksud terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan, atau pengendalian. Pengertian manajemen banyak dikemukakan para ahli dengan berbagai definisi dengan ragam penekanan yang berbeda-beda. Hal ini disebabkan karena manajemen merupakan cabang ilmu sosial sehingga pengertiannya bergantung pada sudut pandang pembuat definisi.

Menurut Appley dan Oey Liang Lee (2010:16) "Manajemen adalah seni dan ilmu, dalam manajemen terdapat strategi memanfaatkan pikiran dan tenaga orang lain untuk melaksanakan suatu aktifitas yang diarahkan pada pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam manajemen terdapat teknik-teknik yang kaya akan nilai-nilai estetika

kepemimpinan dalam mengarahkan, memimpin, mengawasi, mengorganisasikan semua komponen yang saling menunjang untuk tercapainya tujuan yang dimaksudkan."

Menurut Sri Wilujeng (2008:3) "Manajemen sebagai proses, karena dalam manajemen terdapat adanya kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan, misalnya kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan. Kegiatan-kegiatan itu satu sama lainnya tidak dapat dipisahkan atau dengan kata lain saling terkait (terpadu), sehingga akan membentuk satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Oleh karena itu, manajemen di sebut sebagai sistem."

Manajemen Perhotelan adalah studi dan praktik efektif serta seni untuk menjalankan bisnis hotel, restoran dan bisnis pariwisata lainnya yang berhubungan dengan bidang perjalanan supaya akan lebih lancar, nyaman, berkualitas sehingga memenuhi bahkan melebihi harapan konsumen, yang pada tujuannya adalah menghasilkan margin keuntungan yang lebih besar bagi perusahaan. Tanpa manajemen perhotelan yang efektif, tidak akan ada standar untuk pelayanan di hotel atau agen perjalanan. Manajemen hotel melibatkan kombinasi berbagai keterampilan seperti manajemen pemasaran, pengembangan sumber daya manusia, manajemen keuangan, keterampilan hubungan antar manusia, ketangkasian, dan lain-lain. Hotel merupakan generator utama di industri pariwisata. Manajemen Hotel memastikan melibatkan semua operasi, termasuk akomodasi, makanan dan minuman dan layanan hotel lainnya dapat berjalan lancar.

Tugas utama tim manajemen hotel meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengolahan pegawai, dan pengawasan untuk mencapai tujuan tertentu. Untuk memenuhi tugas-tugas ini diperlukan kemampuan untuk mengordinasi kegiatan-kegiatan di semua departemen. Selain itu, penting juga untuk melihat gambaran yang lebih luas untuk memahami peran dari berbagai aktivitas terhadap tujuan.

Tujuan dari manajemen perhotelan adalah untuk menghasilkan sumber daya manusia yang memahami dasar-dasar pengetahuan di bidang perhotelan, mampu dan terampil melaksanakan inti bisnis perhotelan yang meliputi *Front Office, Housekeeping, Laundry, Food and Beverage, Bar, Safety, Hygiene, Pastry and Bakery, Sanitasi*,

dan mampu berkomunikasi secara profesional dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris.

Pengertian Sumber Daya Manusia

Pada hekekatnya manajemen sumber data manusia (SDM) adalah pendayagunaan karyawan sebagai sumber utama dalam suatu organisasi atau perusahaan dengan cara yang paling efektif untuk mencapai suatu sasaran organisasi tersebut baik sasaran jangka pendek atau jangka panjang. Untuk mencapai itu, organisasi atau perusahaan harus terus menerus melaksanakan kegiatan mencari, menerima, menetapkan, mengembangkan, dan mendayagunakan pegawai secara efektif, terencana dan terpadu. Manajemen SDM sebenarnya adalah manajemen yang mengkhususkan dalam bidang sumber daya manusia atau bidang kepegawaian dalam pemanfaatannya yang optimal, layak dan terjaminnya kerja yang efektif.

Menurut Noe (2010:5), "Manajemen sumber daya manusia mengacu pada kebijakan-kebijakan, praktik-praktik, serta sistem-sistem yang mempengaruhi perilaku, sikap, dan kinerja karyawan."

Menurut Veitzal Rivai dalam buku Suwanto dan Priansa (2011:29), "Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu bidang manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian."

Menurut Bangun (2012:6), "Manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, penggerakan, dan pengawasan, terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan ternaga kerja untuk mencapai tujuan organisasi." Tujuan dari SDM umumnya bervariasi dan bergantung pada penahapan perkembangan yang terjadi pada masing-masing organisasi.

Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu sistem yang merupakan bagian dari proses kegiatan yang paling sentral, karena merupakan suatu rangkaian untuk mencapai tujuan. Oleh karena itu, agar kegiatan manajemen SDM ini berjalan dengan lancar, maka dapat memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen. Menurut Sutrisno (2012:9-11) mendefinisikan fungsi-fungsi manajemen SDM sebagai berikut :

1. Perencanaan
Kegiatan memperkirakan tentang keadaan tenaga kerja agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya tujuan.
2. Pengorganisasian
Kegiatan untuk mengaturpegawai dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bentuk bagan organisasi.
3. Pengarahan
Pengarahan adalah kegiatan memberi petunjuk kepada pegawai, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi.
4. Pengendalian
Kegiatan mengendalikan pegawai, agar memtaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana.
5. Pengadaan
Pengadaan adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induk untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
6. Pengembangan
Pengembangan adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.
7. Kompensasi
Kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung berupa uang atau barang kepada pegawai sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada organisasi.
8. Pengintegrasian
Merupakan kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan pegawai, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.
9. Pemeliharaan
Merupakan kegiatan pemeliharaan atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun.
10. Kedisiplinan
Merupakan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yang merupakan kunci terwujudnya tujuan organisasi karena tanpa adanya kedisiplinan, maka sulit terwujud tujuan yang maksimal.
11. Pemberhentian
Merupakan putusnya hubungan kerja seorang pegawai dari suatu organisasi.

Dari definisi diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa fungsi-fungsi dari manajemen SDM adalah menerapkan dan mengelola sumber daya manusia secara tepat untuk organisasi/perusahaan agar dapat berjalan efektif, guna mencapai tujuan yang telah dibuat, serta dapat dikembangkan dan dipelihara agar fungsi-fungsi organisasi dapat berjalan seimbang dan efisien.

Pengertian Kepemimpinan

Kepemimpinan secara etimologi menurut kamus Besar Bahasa Indonesia berasal dari kata dasar "Mimpin" dengan menambah awalan "Pe" menjadi "pemimpin" yang berarti menuntun, menunjukkan jalan dan membimbing. Seorang pemimpin seharusnya membimbing bawahannya untuk bekerjasama mencapai tujuan yang telah ditentukan. Pemimpin merupakan tampil karena pengakuan orang, *thinking radical*, yang secara alami diikuti oleh bawahannya tanpa ada paksaan. Kepemimpinan juga sering dikenal sebagai kemampuan untuk memperoleh konsensus anggota organisasi untuk melakukan tugas manajemen agar tujuan organisasi tercapai.

Menurut Stoner (2012:12), "Pemimpin pada hakikatnya adalah seorang yang mempunyai kemampuan untuk mempengaruhi perilaku orang lain di dalam kerjanya dengan menggunakan kekuasaan. Kekuasaan merupakan kemampuan untuk mengarahkan dan mempengaruhi bawahan sehubungan dengan tugas-tugas yang harus dilaksanakannya.

Menurut Katz dan Kahn (Sondang, 2011:700) berbagai definisi kepemimpinan pada dasarnya dapat diklarifikasi menjadi tiga kelompok besar yakni, "sebagai atribut atau kelengkapan dari suatu kedudukan, sebagai karakteristik seseorang, dan sebagai kategori perilaku."

Selanjutnya contoh pengertian kepemimpinan sebagai karakteristik seseorang, terutama dikaitkan dengan sebutan pemimpin, seperti dikemukakan oleh Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (2014:27), "*Leaders are agents of change, persons whose acts affect other people's acts affect them.*" Atau pemimpin merupakan agen perubahan, orang sepi bertindak mempengaruhi orang lain lebih dari orang lain mempengaruhi dirinya.

Sehubungan dengan kedua kategori pengertian di atas, Watkins (Watkins, Peter:1002), *A Critical Review of Leadership Concepts and Research: The Implication for Educational*

Administration. (Geelong:Deaken University Press:2012), mengemukakan bahwa "kepemimpinan berkaitan dengan anggota yang memiliki kekhasan dari suatu kelompok yang dapat dibedakan secara positif dari anggota lainnya baik dalam perilaku, karakteristik pribadi, pemikiran, atau struktur kelompok." Pengertian ini tampak berusaha memadukan ketiga kategori pemikiran secara komprehensif karena dalam definisi kepemimpinan tersebut mencakup karakteristik pribadi, perilaku, dan kedudukan seseorang dalam suatu kelompok. Berdasarkan pengertian tersebut maka teori kepemimpinan pada dasarnya merupakan kajian tentang individu lain dalam suatu kelompok sehingga individu yang bersangkutan dapat mempengaruhi individu lain dalam kelompok tersebut untuk bertindak kearah pencapaian suatu tujuan.

Setelah memahami beberapa pengertian kepemimpinan secara umum, maka dapatlah sekarang disempitkan lingkup pembahasannya, yaitu ruang lingkup kepemimpinan yang bergerak dalam bidang perhotelan. Istilah "Kepemimpinan *Restaurant Manager*" mengandung dua arti dimana kata *Restaurant Manager* merupakan personal restoran yang bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan-kegiatan restoran, ia mempunyai wewenang dan tanggung jawab penuh untuk menyelenggarakan seluruh kegiatan dalam lingkungan restoran yang dipimpinnya.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan penulis dalam penelitian adalah metode deskriptif analisis yaitu suatu metode penelitian dengan cara mengamati masalah yang ada pada saat ini kemudian data ini dihubungkan dengan teori yang didapatkan.

Teknik pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi yang berarti pengamatan bertujuan untuk mendapatkan data tentang suatu masalah, sehingga diperoleh pemahaman atau sebagai alat pembuktian terhadap informasi/keterangan yang diperoleh sebelumnya. Sebagai metode ilmiah observasi biasa diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan fenomena-fenomena yang diselidiki secara sistematis.

b. Wawancara

Tanya jawab dengan maksud memperoleh data untuk keperluan tertentu. Tanya jawab itu dilakukan oleh dua pihak, yakni :

pewawancara, yakni orang mengajukan pertanyaan-pertanyaan, dan yang diwawancarai, yakni orang yang memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mengumpulkan data dengan cara mengalir atau mengambil data-data dari catatan, dokumentasi, administrasi yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Dalam hal ini dokumentasi diperoleh melalui dokumen-dokumen atau arsip-arsip dari lembaga yang di teliti. Yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkip, buku, surat, majalah dan sebagainya.

ANALISA DAN PEMBAHASAN

Analisa

1. Berdasarkan data dapat diketahui bahwa seluruh karyawan (6 orang) menyatakan bahwa pemimpin tidak membeda-bedakan karyawan yang satu dengan yang lain dalam memberikan tugas di *Dragon Inn Chinesse Restaurant* pada Hotel Holiday Inn Resort Batam. Dan tidak ada satu pun karyawan yang menyatakan bahwa pemimpin membeda-bedakan karyawan yang satu dengan yang lain dalam memberikan tugas.
2. Dari data di atas dapat diketahui bahwa karyawan menyatakan *Restaurant Manager* tidak selalu memeriksa kembali hasil pekerjaan karyawan di *Dragon Inn Chinesse Restaurant*.
3. Dari data diatas dapat diketahui bahwa pemimpin sering tidak memberikan teladan yang baik dan membagi pengalaman kerjanya kepada karyawan di *Dragon Inn Chinesse Restaurant* pada Hotel Holiday Inn Resort Batam.
4. Dari data diatas dapat diketahui bahwa pemimpin tidak pandai mengadakan pendekatan dalam upaya meningkatkan hasil kerja di *Dragon Inn Chinesse Restaurant*.
5. Dari data diatas, dapat diketahui bahwa pemimpin tidak memberikan informasi yang lengkap tentang petunjuk pelaksanaan kerja yang benar kepada semua karyawannya.
6. Dari data diatas, dapat diketahui bahwa pemimpin sering lari dari tanggung jawabnya atas pengaturan jalannya kegiatan operasional perusahaan di *Dragon Inn Chinesse Restaurant*.
7. Dari data diatas, dapat diketahui bahwa penyampaian tugas oleh pimpinan kepada

karyawannya tidak selalu dalam keadaan yang menyenangkan.

8. Dari data di atas, maka dapat diketahui bahwa karyawan masih kurang mematuhi jam kerja sesuai *schedule* yang telah ditetapkan di *Dragon Inn Chinesse Restaurant*.
9. Dari data diatas, dapat diketahui bahwa karyawan sering datang tidak tepat waktu (terlambat) di *Dragon Inn Chinesse Restaurant* pada Hotel Holiday Inn Resort Batam.
10. Dari data diatas, maka dapat diketahui bahwa karyawan di *Dragon Inn Chinesse Restaurant* dalam menyelesaikan setiap pekerjaannya masih ada yang tidak teliti dan rapi.
11. Dari data diatas, dapat diketahui bahwa karyawan yang ada di *Dragon Inn Chinesse Restaurant* tidak dapat menyelesaikan pekerjaan walaupun pimpinan tidak berada di tempat.
12. Dari data diatas, dapat diketahui bahwa pekerjaan yang dihasilkan karyawan masih sering tidak sesuai dengan target yang ditentukan di *Dragon Inn Chinesse Restaurant*.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan penulis, maka dapat diketahui bahwa pelatihan yang benar, pengawasan yang rutin, dan motivasi dari seorang *Restaurant Manager* berpengaruh besar terhadap peningkatan kinerja karyawan di *Dragon Inn Chinesse Restaurant* pada Hotel Holiday Inn Resort Batam.

Hal ini menjadi perhatian penting bagi seorang *Restaurant Manager* agar mengubah cara kerjanya terkhusus dalam hal pemberian pelatihan terhadap karyawan, pengawasan terhadap kinerja karyawan karena apabila *Restaurant Manager* melakuakan pengawasan rutin maka *Restaurant Manager* akan tahu apasaja yang menjadi kesalahan karyawan dalam bekerja dan sehingga dapat memberikan perbaikan, dan *Restaurant Manager* juga harus bisa sebagai pemberi motivasi (motivator) kepada para karyawannya. Apabila ketiga hal tersebut dirasakan oleh karyawan maka kinerja karyawan pun akan mengalami peningkatan.

KESIMPULAN

1. Peranan kepemimpinan pada umumnya menggunakan tipe kepemimpinan demokratis yang mana peran seorang pemimpinnya sebagai koordinator dan intergrator, menjunjung tinggi harkat martabat manusia,

- bawahan dilibatkan aktif dalam proses pengambilan keputusan, selalu mendelegasikan wewenang yang praktis dan realistik
2. Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Kinerja karyawan di *Dragon Inn Chinesse Restaurant* tidak begitu maksimal atau masih kurang sempurna, karena selama ini tipe kepemimpinan yang digunakan oleh pemimpin perusahaan masih menggunakan tipe kepemimpinan paternalistik yang mengakibatkan timbulnya naik turunnya semangat kerja karyawan,
3. Peranan kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Pemimpin sebagai salah satu penentu arah dan tujuan organisasi diharapkan mampu mengontrol perilaku-perilaku kerja dan mengarahkannya pada peningkatan produktivitas dan kinerja karyawan.
- Tampi, Bryan Johannes, 2014. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Negara Indonesia, Tbk (Regional Sales Menado)*. Journal "Acta Diuma Volume III No. 4."

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Mertayasa, I Gede Agus. 2012. *Food & Beverage Service Operational*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Sulastiyono, Agus. 2016. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung : Alfabeta.
- WA Marsum and Siti Fauziah. 2016. *Professional Waiter*, Yogyakarta : C.V Andi Offset.
- Soekarso, Iskandar Putong (2015). *Kepemimpinan Kajian Teoritis dan Praktis* (Volume 1 dari kepemimpinan Edisi 1). Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kartono, Kartini. 2011. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: Raja Grafindo Mangkunegara, A. A. Anwar. 2010. *Evaluasi Kerja SDM*, Penerbit: PT. Refika Aditama, Bandung.
- Rivai, Veithzal dan Ella Sagala, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik*. Penerbit: Raja Gravindo Persada, Jakarta.