



## MAJALAH ILMIAH

### POLITEKNIK MANDIRI BINA PRESTASI

Volume: 9 No. 1 - Mei 2020

#### BUKU 3

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. SUNINDO VARIA MOTOR GEMILANG MEDAN**

Dr. Agus Susanto, SH., MM

**TINJAUAN TENTANG KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI TREETOPS RESTORAN PADA HOTEL BANYAN TREE BINTAN**

Arifin Assaly, SE., MM

**PENGARUH PEMBELAJARAN KEWIRAUSAHAAN, SIKAP, DAN MOTIVASI BERWIRAUSAHA TERHADAP MINAT BERWIRAUSAHA (STUDI PADA MAHASISWA DI MEDAN)**

Bestadrian Prawiro Theng, Drs., MM

**PERANAN ROOM BOY DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU PADA SWISS-BELHOTEL HARBOUR BAY BATAM**

Linda Rotua Hutabarat, SE. MM

**ANALISIS DAMPAK PERDAGANGAN INTERNASIONAL TERHADAP PERTUMBUHAN EKONOMI DI INDONESIA TAHUN 2004-2017**

Rudy, SH., MM

**PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA**

Darwan Tanady

**ANALISIS PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, ETOS KERJA DAN KOMUNIKASI TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA PT. BANK PERMATA, TBK CABANG MEDAN**

Benny Lim, B.Sc (Hons).,MM

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, MOTIVASI KERJA, KOMUNIKASI INTERNAL, DAN KERJASAMA TIM TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA PT. SUMATRA SARANA SEKAR SAKTI MEDAN**

Diana Afriani, SE, MM

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

Edward Harnjo

**BUKU 3**

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
PADA PT. SUNINDO VARIA MOTOR GEMILANG MEDAN**

**Dr. Agus Susanto, SH., MM**

**TINJAUAN TENTANG KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI TREETOPS RESTORAN PADA HOTEL  
BANYAN TREE BINTAN**

**Arifin Assaly, SE., MM**

**PENGARUH PEMBELAJARAN KEWIRASAHAAN, SIKAP, DAN MOTIVASI  
BERWIRASAHA TERHADAP MINAT BERWIRASAHA (STUDI PADA  
MAHASISWA DI MEDAN)**

**Bestadrian Prawiro Theng, Drs., MM**

**PERANAN *ROOM BOY* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU PADA  
SWISS-BELHOTEL HARBOUR BAY BATAM**

**Linda Rotua Hutabarat, SE. MM**

**ANALISIS DAMPAK PERDAGANGAN INTERNASIONAL TERHADAP  
PERTUMBUHAN EKONOMI DI INDONESIA TAHUN 2004-2017**

**Rudy, SH., MM**

**PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA**

**Darwan Tanady**

**ANALISIS PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, ETOS KERJA DAN  
KOMUNIKASI TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA PT.  
BANK PERMATA, TBK CABANG MEDAN**

**Benny Lim, B.Sc (Hons).,MM**

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, MOTIVASI KERJA, KOMUNIKASI  
INTERNAL, DAN KERJASAMA TIM TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA  
KARYAWAN PADA PT. SUMATRASARANA SEKAR SAKTI MEDAN**

**Diana Afriani, SE, MM**

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

**Edward Harnjo**

***Majalah Ilmiah  
Politeknik Mandiri Bina Prestasi***

- Penasehat : Afridayanti Surbakti, S.E., M.Si.  
Drs. Anggiat P. Simamora, S.H., M.H.  
Monang Taringan, S.E.  
Saut M. J. Banjarnahor, S.P.
- Penanggung Jawab : Ketua LPPM Politeknik Mandiri Bina Prestasi
- Pimpinan Redaksi : Mardaus Purba, S.T., S.E., M.Si
- Sekretaris Redaksi : Dra. Sempa Br Perangin-angin, M. Hum
- Dewan Redaksi : 1. Ebsan Marihot Sianipar, S.P., M.M., M.P.  
2. Sahat, S.T., M.Si.  
3. Afridayanti Surbakti, S.E., M.Si.  
4. Sahlan Tampubolon, S.Pd, M.Hum.  
5. M. Zuhri, S.E., M.Si.  
6. Yosefi Barus, S.T., M.T.  
7. Morlan pardede, S.T., M.T.  
8. Erna Sebayang, S.E., M.Si.

Alamat Redaksi:  
Majalah Ilmiah Politeknik Mandiri Bina Prestasi  
Jl. Letjend Djamin Ginting's No. 285-287  
Padang Bulan Medan 20155  
Telp (061) 8218605-8218589  
Fax. (061) 8218605  
Email : [politeknikmbp@prestasi.ac.id](mailto:politeknikmbp@prestasi.ac.id)  
Homepage : <http://www.prestasi.ac.id>

## DAFTAR ISI

### **PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. SUNINDO VARIA MOTOR GEMILANG MEDAN**

**Dr. Agus Susanto, SH., MM**  
Halaman 102 s.d. 107 (Buku 3)

### **TINJAUAN TENTANG KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI TREETOPS RESTORAN PADA HOTEL BANYAN TREE BINTAN**

**Arifin Assaly, SE., MM**  
Halaman 108 s.d. 113 (Buku 3)

### **PENGARUH PEMBELAJARAN KEWIRAUSAHAAN, SIKAP, DAN MOTIVASI BERWIRAUSAHA TERHADAP MINAT BERWIRAUSAHA (STUDI PADA MAHASISWA DI MEDAN)**

**Bestadrian Prawiro Theng, Drs., MM**  
Halaman 114 s.d. 120 (Buku 3)

### **PERANAN ROOM BOY DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU PADA SWISS-BELHOTEL HARBOUR BAY BATAM**

**Linda Rotua Hutabarat, SE. MM**  
Halaman 121 s.d. 125 (Buku 3)

### **ANALISIS DAMPAK PERDAGANGAN INTERNASIONAL TERHADAP PERTUMBUHAN EKONOMI DI INDONESIA TAHUN 2004-2017**

**Rudy, SH., MM**  
Halaman 126 s.d. 131 (Buku 3)

### **PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA**

**Darwan Tanady**  
Halaman 132 s.d. 136 (Buku 3)

### **ANALISIS PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, ETOS KERJA DAN KOMUNIKASI TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA PT. BANK PERMATA, TBK CABANG MEDAN**

**Benny Lim, B.Sc (Hons).,MM**  
Halaman 137 s.d. 143 (Buku 3)

### **PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, MOTIVASI KERJA, KOMUNIKASI INTERNAL, DAN KERJASAMA TIM TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA PT. SUMATRASARANA SEKAR SAKTI MEDAN**

**Diana Afriani, SE, MM**  
Halaman 144 s.d. 150 (Buku 3)

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

**Edward Harnjo**  
Halaman 151 s.d. 157 (Buku 3)

## **PETUNJUK PENULISAN NASKAH**

Majalah Ilmiah Politeknik Mandiri Bina Prestasi memuat artikel ilmiah berupa hasil pemikiran, penelitian, peninjauan/ulasan maupun studi literatur di bidang Akuntansi, Keuangan/Perbankan, Administrasi Bisnis, Teknik Mesin, Teknik Elektro, Pertanian, Peternakan, Bahasa, Pendidikan.

1. Panjang Artikel 10-15 halaman, diketik dan belum pernah diterbitkan sebelumnya
2. Ditulis dengan ms Word, spasi single, Times New roman, ukuran Font 12pt, margin atas 3 cm, kiri 4 cm, kanan 3 cm, bawah 3 cm, ukuran kertyas A4.
3. Manuskrip dikirimkan dalam bentuk hardcopy/printout rangkap 2 (dua) disertai softcopy dalam CD.
4. Format tulisan meliputi abstrak, jika artikel dalam bahasa inggris, maka abstraksnya wajib dalam bahasa Indonesia dan jika artikel dalam bahasa Inggris maka abstraksnya Bahasa Indonesia beserta kata kuncinya (keyword), pendahuluan, isi/pembahasan, kesimpulan, saran dan daftar pustaka.
5. Redaktur Pelaksana berwenang menyunting naskah tanpa mengubah isi, dan berwenang memutuskan layak tidaknya diterbitkan.
6. Majalah Ilmiah Politeknik Mandiri Bina Prestasi terbit dua kali dalam setahun pada bulan Mei dan Desember.

**Alamat Redaksi Majalah Ilmiah  
Politeknik Mandiri Bina Prestasi**

: Jl. Letjend Djamin Ginting's No. 285-287  
Padang Bulan Medan 20155  
Telp (061) 8218605-8218589  
Fax. (061) 8218605  
Email : [politeknikmbp@prestasi.ac.id](mailto:politeknikmbp@prestasi.ac.id)  
Homepage : <http://www.prestasi.ac.id>

## PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. SUNINDO VARIA MOTOR GEMILANG MEDAN

Dr. Agus Susanto, SH., MM

0109047101

Dosen Program Studi Magister Manajemen IB IT&B Medan

### ABSTRAK

Dipilihnya PT.Sunindo Varia Motor Gemilang Medan sebagai objek penelitian karena perusahaan tersebut mengalami masalah dengan gaji yang tidak dibayarkan, tidak berfungsi dengan klaim BPJS, pemotongan THR, dan pengurangan karyawan. Hal tersebut pastinya akan mempersulit ekonomi karyawan maupun keluarganya dan juga dapat mengganggu pikiran bahkan dapat memicu emosi seseorang menjadi tidak mampu mengenali emosinya, lebih mudah marah, rasa empati terhadap orang lain berkurang dan kehilangan semangat sehingga dapat mengganggu kinerjanya. Adapun karyawan yang memiliki kredit atau pinjaman yang mengalami kemacetan menyebabkan hubungan sosial yang tidak baik dengan pihak pemberi kredit. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan PT.Sunindo Varia Motor Gemilang Medan. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Metode pengumpulan data pada penelitian ini melalui pembagian kuesioner. Sampel dalam penelitian ini adalah 48 orang karyawan PT.Sunindo Varia Motor Gemilang Medan. Teknik sampling yang digunakan adalah sampling jenuh yaitu penentuan sampel dimana semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Teknik analisis data pada penelitian ini yaitu uji regresi linier sederhana (Ordinary Least Square), koefisien korelasi, koefisien determinasi dan uji hipotesis (uji t). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil pengujian t yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan maka disimpulkan bahwa hipotesis diterima.

**Kata Kunci:** Kecerdasan Emosional, Kinerja Karyawan

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan IPTEK dan arus globalisasi telah membawa perubahan-perubahan dan menciptakan paradigma baru di tempat kerja maupun di dunia pendidikan. Perubahan ini akan menuntut sumber daya manusia atau pegawai untuk segera menyesuaikan dengan perubahan tersebut. Sumber daya manusia adalah asset yang sangat vital bagi maju dan berkembangnya organisasi akibat adanya perubahan-perubahan yang terjadi. Organisasi tidak hanya semata-mata mengejar pencapaian produktivitas yang tinggi saja, tetapi juga lebih memperhatikan kinerja dalam proses pencapaiannya, dengan demikian kinerja merupakan faktor kunci bagi setiap individu dan organisasi dalam pencapaian produktivitas. Untuk meningkatkan mutu pegawai maka perlu memperbaiki metode dan model pembinaan pegawai dan menjamin agar para pegawai dapat melaksanakan tugas dengan

baik, tanpa mengalami berbagai gangguan yang dapat mempengaruhi kinerja.

Manusia adalah yang menjadi perencana, pelaku, dan penentu dari organisasi, oleh karena itu, alat secanggih apapun tidak akan dapat beroperasi tanpa peran aktif dari sumber daya manusia. Kinerja pegawai yang baik tentunya akan menghasilkan pelayanan yang baik pula. Untuk mewujudkan pelayanan yang baik maka semangat, ketekunan dan motivasi pegawai harus tetap stabil. Simanjuntak (2005:1) yang mengemukakan kinerja adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen kinerja adalah 2 keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut. Menurut Mangkunegara (2002:61), kinerja adalah: hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung

jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Martin (2000:26) kinerja karyawan tidak hanya dilihat dari kemampuan kerja yang sempurna, tetapi juga kemampuan menguasai dan mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain. Kemampuan tersebut oleh Daniel Goleman disebut dengan Emotional Intelligence atau kecerdasan emosi. Goleman (2006:44) menyatakan bahwa setinggi-tingginya kecerdasan intelektual menyumbang kira-kira 20% bagi faktor-faktor yang menentukan sukses individu dalam hidup. Sedangkan 80% diisi oleh kekuatan- kekuatan lain termasuk diantaranya kecerdasan emosional.

Mengenai kecerdasan intelektual ada yang menyatakan bahwa kecerdasan intelektual tidak dapat banyak diubah oleh pengalaman dan pendidikan, kecerdasan intelektual cenderung bawaan sehingga kita tidak dapat berbuat banyak untuk meningkatkannya. Sementara itu kecerdasan emosional dapat dilatih, dipelajari, dan dikembangkan pada masa kanak- kanak, sehingga masih ada peluang untuk menumbuhkembangkan dan meningkatkannya untuk memberikan sumbangan bagi sukses hidup seseorang. Kecerdasan emosional (emotional intelligence) situasi dimana seseorang harus mampu mengendalikan diri, semangat, emosi, dan bertahan menghadapi stres 3 yang bisa saja terjadi dikarenakan hal apapun baik di dalam lingkungan kerja maupun diluar lingkungan kerja yang akan membawa dampak yang buruk ke depannya. Goleman (2000:37) sebagai seorang psikolog ternama, dalam bukunya pernah mengatakan bahwa untuk mencapai kesuksesan dalam dunia kerja bukan hanya cognitive intelligence saja yang dibutuhkan tetapi juga emotional intelligence. Kinerja karyawan akhir-akhir ini tidak hanya dilihat oleh faktor intelektualnya saja tetapi juga ditentukan oleh faktor emosinya. Seseorang yang dapat mengontrol emosinya dengan baik maka akan dapat menghasilkan kinerja yang baik pula. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Mayer (Psikologi.com, 2004) bahwa kecerdasan emosi merupakan faktor yang sama pentingnya dengan kombinasi kemampuan teknis dan analisis untuk menghasilkan kinerja yang optimal.

Dengan kemampuan yang disebutkan di atas maka karyawan mampu mengetahui apa yang ada di dalam dirinya, memotivasi dirinya, mengendalikan dirinya, kesanggupan

untuk menghadapi frustasi, kesanggupan untuk mengendalikan emosi dan kepuasan sesaat, serta mampu berempati dan bekerja sama dengan orang lain. Kecerdasan ini yang mendukung karyawan dalam mewujudkan kinerja yang baik.

Secara khusus pemimpin perusahaan membutuhkan kecerdasan emosional yang tinggi karena mereka mewakili organisasi, dan berinteraksi dengan orang-orang baik di dalam maupun diluar organisasi serta berperan penting dalam membentuk moral dan disiplin pegawainya (Estining Widayastini, 2003). Pemimpin yang memiliki empati yang tinggi akan dapat memahami kebutuhan pegawainya dan dapat memberikan feedback yang konstruktif. Nilai mendasar yang dikembangkan dengan menampilkan kecerdasan emosional adalah implikasinya terhadap pelatihan- pelatihan, dengan memperhatikan bahwa kecerdasan emosional berperan aktif bagi kesuksesan seseorang dalam bekerja.

Program pelatihan adalah salah satu upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam menghadapi berbagai macam perubahan baik internal maupun eksternal. Model dan metode pelatihan yang tepat dan bervariasi akan mampu mengurangi kebosanan dan kejemuhan karyawan. Sehingga kinerja karyawan tetap stabil dan berkualitas. Menurut Cooper dan Sawaf (2002:15) emotional intelligence itu mencakup 5 pengendalian diri, semangat, dan ketekunan serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustasi, kesanggupan untuk mengendalikan dorongan hati dan emosi, serta tidak melebih-lebihkan kesenangan mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berfikir, untuk membaca perasaan terdalam orang lain (empati) dan berdoa, untuk memelihara hubungan sebaik-baiknya, kemampuan untuk menyelesaikan konflik, serta untuk memimpin orang-orang yang dikuasai dorongan hati yang kurang memiliki kendali diri.

Kemudian Goleman (2001:39) mengatakan bahwa kemampuan kecerdasan emosional adalah kemampuan memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain serta menggunakan perasaan-perasaan tersebut untuk memandu pikiran dan tindakan, sehingga kecerdasan emosi sangat diperlukan untuk sukses dalam bekerja dan menghasilkan kinerja yang menonjol dalam pekerjaan.

Tetapi ketika dibandingkan antara kemampuan teknikal, IQ dan kecerdasan emosional sebagai penentu kinerja yang cemerlang tersebut, maka kecerdasan emosional menduduki porsi lebih penting dua kali dibandingkan yang lain pada seluruh tingkatan jabatan.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang di atas, maka penulis merumuskan masalah, yaitu: "Apakah terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT.Sunindo Varia Motor Gemilang Medan

## TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2004:441) Kata emosi berasal dari bahasa latin yaitu *Movere* yang berarti menggerakkan atau bergerak. Sedangkan emosi menurut kamus bahasa Inggris Oxford adalah setiap kegiatan atau pergelakan pikiran, perasaan, nafsu atau setiap keadaan mental yang hebat atau meluap-luap, emosi merujuk kepada suatu perasaan dan pikiran-pikiran khasnya, suatu keadaan biologis dan psikologis serta serangkaian kecendrungan untuk bertindak. Emosi dapat dikelompokkan sebagai suatu rasa amarah, sedih, takut, jengkel, malu dan lain-lain. Emosi bisa menyebar seperti virus, tetapi tidak semua emosi bisa menyebar dengan sama mudahnya.

Goleman (2004:10) dalam sebuah kajian pada Yale University School Of Management menemukan bahwa diantara kelompok-kelompok kerja, yang paling mudah menyebar adalah kegembiraan dan kehangatan, sedangkan emosi mudah tersinggung dan depresi hamper tidak menyebar sama sekali. Kajian diatas menemukan bahwa suasana hati mempengaruhi efektifitas kerja 26 orang, suasana hati yang baik mendorong kerjasama, keadilan, dan kinerja bisnis yang baik. Meskipun dari sudut pandang bisnis, emosi dan suasana hati bisa tidak penting, tetapi keduanya mempunyai konsekuensi yang nyata terhadap penyelesaian pekerjaan. Kata cerdas menurut Goleman mengandung dua arti, pertama cerdas pikiran, kedua cerdas emosional. Cerdas pikiran dimaksudkan adalah pikiran pada suatu model pemahaman yang lazimnya kita sadari dengan karakter bijaksana, mampu bertindak hati-hati dan merefleksi. Sedangkan cerdas secara

emosional dimaksudkan adalah pikiran emosional yang merupakan satu sistem pemahaman implusif dan berpengaruh besar, terkadang tidak logis.

Kedua pikiran tersebut, pikiran emosional dan pikiran rasional bekerja dalam kelarasan, saling melengkapi dalam mencapai pemahaman walaupun dengan cara-cara yang amat berbeda, dan berfungsi secara bersama mengarahkan kita menjalani kehidupan dunia. Namun apabila kecerdasan emosi mengalahkan kecerdasan rasio, hal ini dapat mengakibatkan kita mempunyai kecenderungan tragis. Kecerdasan emosional mencakup pengendalian diri, semangat, dan ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustasi, kesanggupan untuk mengendalikan dorongan hati dan emosi, tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berfikir, untuk embaca perasaan terdalam orang lain (empati) dan berdoa untuk memelihara hubungan sebaik-baiknya. Kemampuan untuk menyelesaikan konflik serta memimpin diri dan lingkungan sekitarnya.

### 2.2 Kinerja

Kinerja merupakan aspek penting dalam upaya pencapaian suatu tujuan. Pencapaian tujuan yang maksimal merupakan buah dari kinerja tim atau individu yang baik, begitu pula sebaliknya kegagalan dalam mencapai sasaran yang telah dirumuskan juga merupakan akibat dari kinerja individu atau tim yang tidak optimal. Banyak batasan yang dikemukakan oleh para ahli terkait dengan kinerja. Rivai (2004:309) misalnya mengatakan bahwa kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Mengacu pada pandangan ini, dapat diinterpretasikan bahwa kinerja seseorang dihubungkan dengan tugas-tugas rutin yang dikerjakannya.

Nurlaila (2010:71) Mengatakan bahwa Performance atau kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses. (Luthans, 2005:165) Menurut Pendekatan pada 19 perilaku dalam manajemen, kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan. Mangkunegara (2002:68) mengatakan bahwa kinerja adalah

“hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Secara umum dapat dikatakan bahwa kinerja (performance) merupakan wujud atau keberhasilan pekerjaan seseorang atau organisasi dalam mencapai tujuannya. Hasil atau kinerja yang dicapai tidak hanya terbatas dalam ukuran kuantitas, namun juga kualitas.

## METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Jenis i Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2014:11) penelitian kuantitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan..

### 3.2 Populasi dan Sampel

1. Populasi Sugiyono (2014:119) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan 36 oleh peneliti untuk diprlajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Seluruh Karyawan PT.Sunindo Varia Motor Gemilang Medan yang berjumlah 48 orang.
2. Sampel Sugiyono (2014:120) Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Sampel dari penelitian ini adalah seluruh karyawan PT.Sunindo Varia Motor Gemilang Medan yang berjumlah 48 orang. Adapun teknik sampling yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah non probability sampling, yaitu Sampling Jenuh. Menurut Sugiyono (2014: 126) Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

### 3.3 Metode Pengumpulan data

Data yang dikumpulkan menggunakan metode angket yaitu dengan memberikan daftar pertanyaan atau kuisioner kepada responden. Menurut Sugiyono (2014:192) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dimana partisipan/ responden mengisi pertanyaan atau pernyataan kemudian setelah diisi dengan lengkap dikembalikan kepada peneliti. Alasan menggunakan adalah bahwa subyek penelitian merupakan orang yang paling tahu tentang dirinya, dan pernyataan subyek yang diberikan adalah benar dan dapat dipercaya. Jawaban atas daftar pernyataan 37 yang harus diisi oleh responden dibuat dengan menggunakan skala likert, yaitu rentangan 1 sampai dengan 5, dimana nilai 1 adalah pernyataan sangat tidak setuju dan nilai 5 adalah pernyataan sangat setuju.

### 3.4 Teknik Analisis Data

Adapun pengolahan data dilakukan dengan menggunakan bantuan program perangkat lunak SPSS. Untuk menjawab hipotesis yang telah diajukan, maka metode yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Uji Kualitas Data
  - a. Uji Validitas Uji validitas berarti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Validitas suatu item pernyataan dapat ditentukan dengan melihat tingkat signifikansi pada koefisien korelasi antara skor item pernyataan dengan skor total pernyataan, jika tingkat signifikansi koefisien korelasi  $\geq 0,30$ , maka item pertanyaan tersebut dinyatakan valid (Sugiyono, 2008:3)
  - b. Uji Reliabilitas Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2005:41). Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara one shot atau pengukuran sekali saja. Disini pengukuran hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha (a). Suatu variabel dikatakan

- reliabel jika nilai Cronbach Alpha (a) > 0,6.
2. Analisis Data
- Analisis regresi linier sederhana
  - Analisis Koefisien Korelasi Linier Sederhana
  - Koefisien Determinasi
3. Uji Hipotesis
- Dalam penelitian ini pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji t (ttest) untuk melihat sejauhmana pengaruh (positif/negatif) variabel bebas (X= Kecerdasan Emosional) terhadap variabel terkait (Y= Kinerja Karyawan). Pengujian hipotesis dapat dikatakan sebagai berikut:
- Jika  $t_{hitung} < t_{table}$  maka  $H_0$  diterima, variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat
  - Jika  $t_{hitung} > t_{table}$  maka  $H_1$  diterima, variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengujian secara statistic dapat dilihat bahwa variabel kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat. Pengaruh yang diberikan variabel bebas tersebut bersifat positif, artinya semakin tinggi variabel kecerdasan emosional maka mengakibatkan semakin tinggi pula kinerja karyawan yang dihasilkan.

Berdasarkan hasil pengujian t yang menunjukkan bahwa "kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan" maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima. Hal ini disebabkan karena karyawan PT.Sunindo Varia Motor Gemilang Medan merasa yakin bahwa mereka memiliki kinerja yang baik. 68 Dari hasil analisis ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan atas kinerja karyawan yang memiliki kecerdasan emosional menunjukkan kinerja yang lebih baik dari karyawan lain yang kurang mampu mengendalikan emosionalnya. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Dodi R. Setiawan (2009).

Penjelasan yang dapat diberikan dari hasil analisis ini adalah kecerdasan emosional seseorang sangat berperan penting dalam kinerjanya karena ketika emosional terganggu maka aktivitas akan terganggu. Hasil penelitian ini mengimplementasikan bagi perusahaan-perusahaan bahwa individu yang memiliki kecerdasan untuk mengatur

emosionalnya akan menghasilkan kinerja yang baik.

## KESIMPULAN

Kesimpulan Berdasarkan Hasil uji hipotesis (uji t) yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT.Sunindo Varia Motor Gemilang Medan. Hal ini disebabkan karena variabel kecerdasan emosional (X) menunjukkan nilai thitung lebih besar dari ttabel, ( $21.220 > 1,679$ ), atau  $sig < 0.05$ , berarti variabel kecerdasan emosional (X) berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y) PT.Sunindo Varia Motor Gemilang Medan, dengan demikian hipotesis diterima

## DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. Analisis Regresi Teori, Kasus, dan Solusi. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2013.
- Anthony Dio Martin. Aplikasi WQ Bassed HR Management System. Majalah Manajemen, No. 148, Desember, 2000.
- AryoKurniawan. SP SHS Tolak PP Akuisisi Oleh Pupuk Indonesia. <http://www.indopos.co.id/2014/04/sp-shs-tolak-pp-akuisisi-oleh-pupukindonesia.html>
- Basori, Ruchman. Konsep Emotional Intelligence dalam Perspektif Pendidikan Islam. Jurnal Studi Islam, Vol. 3, No. 1, 2003.
- Edwardin, L.T.A.S. Analisis Pengaruh Kompetensi Komunikasi, Kecerdasan Emosional, dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. Tesis, tidak dipublikasikan. Magister Manajemen Universitas Diponegoro, 2006.
- Fathoni, Abdurrahmat. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT. Rineka Cipta, 2006. Furtwangler, Dale. Penilaian Kinerja, Yogyakarta:
- Andi, 2002. Ghazali, Imam. Aplikasi Analisis Multivariate. Dengan program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005.
- Goleman, Daniel. Kecerdasan Emosi: Mengapa emotional Intelligence Lebih Tinggi Daripada IQ. Alih bahasa: T. Hermay, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000.

- . Emotional Intelligence: Mengapa EI lebih penting dari IQ. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001.
- . Kecerdasan Emosional: Mengapa EI lebih penting dari IQ. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- , Richard Boyatzis dan Annie Mekee. Kepemimpinan Berdasarkan Kecerdasan Emosi. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2004.
- Handoko, Hani T. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia, jilid II. Jogjakarta: BPFE, 2003.
- Hariyoga, Septian dan Edy Suprianto. Pengaruh Kecerdasan Emosional, Perilaku Belajar, dan Budaya Terhadap Tingkat Pemahaman Akuntansi Dengan Kepercayaan Diri Sebagai Variabel Pemoderasi. Symposium Nasional Akuntansi XIV. (21-22 juli) Banda Aceh, 2011. 72
- Hatta, Ahmad. Tafsir Qur'an Per Kata Dilengkapi Dengan Asbabun Nuzul dan Terjemah, Jakarta: Magfrah Pustaka, 2009.
- Luthans, F. Organization Behavior. New York: McGraw-Hill, 2005.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu, Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Bandung: Remaja Roesdakarya, 2002.
- Mathis MC Shane and Glinow Von. Organization Behavior Eleventh Edition, 2004.
- Meladi RM dan Aziza Nurna. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Tingkat Pemahaman Akuntansi, Kepercayaan Diri Sebagai Variabel Pemoderasi. Simposium Nasional Akuntansi 9 Padang, Padang 23-26 Agustus 2006.
- , Rissyo dan Fitri Widayastuti, dan Nurna Aziza. Singkronisasi Komponen Kecerdasan Emosional dan Pengaruhnya terhadap Tingkat Pemahaman Akuntansi dalam Sistem Pendidikan Akuntansi. Simposium Nasional Akuntansi X. Unhas Makassar 26-28 Juli 2007.
- Meyer, J. EQ dan Kesuksesan Kerja, <http://www.e-psikologi.com>, 12 Desember 2004.
- Niurlaila. Manajemen Sumber Daya Manusia I. Penerbit Lep Khair, 2010. Rivai, Veithzal. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan. edisi.II. Bandung : Aditama, 2008.
- . Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan. Jakarta: PT. Raja GrafindoPersada, 2004.
- Robbins, Stephen P. Perilaku Organisasi, PT Indeks. Jakarta: Kelompok Gramedia, 2006.
- Sani, Ahmad. Analisis Pengaruh Burnout dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai PT Bank Mega Syariah Cabang Malang. Jurnal. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi UIN Maliki Malang, 2012.
- Segal, Jeanne, Melejitkan Kepekaan Emosional: Cara Baru Praktis Untuk Mendayagunakan Potensi Insting dan Kekuatan Emosi Anda, Bandung: Kaifa, 2000.
- Setiawan, R Dodi. Kecerdasan Emosional dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Universitas Azzahra. Jurnal. Universitas Azzahra Jakarta Pusat, 2009.
- Simanjuntak, Payaman J. Manajemen Evaluasi Kerja. Lembaga Penerbit FEUI, Jakarta, 2005. Sugiyono. Metode Penelitian Kombinasi. Cet V; Bandung: Alfabeta, 2014.
- . Metode Penelitian Manajemen. Bandung: Alfabeta, 2013.
- . Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D. Bandung: Alfabeta, 2011.
- . Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D. Bandung: Alfabeta, 2008.
- UsepHusnaeni. "Didemokaryawan, Sang Hyang Seri Lumpuh". Koran SINDO.05 Agustus 2015. <http://daerah.sindonews.com/read/1029558/151/didemo-karyawan-sang-hyang-seri-lumpuh-1438740302>
- Wayne, R. Pace dan Don F. Falues, Komunikasi Organisasi, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2005.
- Widyastini, Estining. EQ dan Kesuksesan Kerja. <http://www.e-psikologi.com> (2003).
- Yuniani, Anggun. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Tingkat Pemahaman Akuntansi. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Semarang, 2010.

## TINJAUAN TENTANG KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI TREETOPS RESTORAN PADA HOTEL BANYAN TREE BINTAN

Arifin Assaly, SE., MM  
0110015701

Dosen Program Studi Manajemen IB IT&B Medan

### ABSTRACT

*The restaurant is a room or place where guests can buy and enjoy food and drinks or is a section to prepare meals and drinks for guests who need them. The restaurant not only sells food and drinks alone, the restaurant itself is known as one of the service providers for every customer / guest who come. The success of the restaurant can be measured from the level of goodness of service provided by the waiter to the guests who come. Service is very important, which with the better service provided to the guests, the more likely it will be to generate greater profits, or it will probably make more guests to come to the restaurant. Quality of service given to the consumer must function to better provide maximum satisfaction, therefore in order to provide services must be done in accordance with the service function. Quality of service provided by each hotel must have a purpose. Waitress or waiters / waitress is a restaurant employee who has task and responsibilities to serve food and beverage needs propesional for the customer of restaurant. With good communication with customers, a waitress can detect the wants and needs of the customers and immediately make it happen. Therefore, restaurant waiters can serve the needs of eating and drinking the guests well and satisfactorily.*

**Keywords:** Quality of Service, Guest Satisfaction, Hotel

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Saat ini pariwisata merupakan salah satu kebutuhan sekunder yang berkembang di Indonesia. Mengingat Indonesia memiliki kekayaan alam yang luar biasa seperti ribuan pulau, pantai yang luas, hutan yang belum terjamah, bahkan aneka budaya dan kekayaan kuliner yang berpotensi untuk dikembangkan menjadi obyek wisata, perkembangannya jelas terlihat dari tahun-ketahun. Semakin banyak wisatawan asing yang datang ke Indonesia maka semakin besar keuntungan yang diterima yaitu sebagai sumber devisa negara yang sangat membantu dalam menaikkan taraf kesejahteraan masyarakat.

Salah satu sektor yang mendukung kepariwisataan adalah hotel. Hotel adalah bentuk bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan, dan dikelola secara profesional untuk mendapat-kan keuntungan (Rumekson, 2004:2). Di samping itu, hotel juga memiliki beberapa departemen yang saling memberikan kontribusi keuntungan bagi hotel. Salah

satunya adalah *Food and Beverage* dimana departemen ini menangani penyajian makanan dan minuman di sebuah hotel. *Lounge* merupakan salah satu bagian dari *Food and Beverage* yang menyelenggarakan pelayanan khususnya minuman alkohol maupun non alkohol kepada tamu. *Lounge Bar* biasanya terdapat di dalam hotel tempatnya luas dan memanjang, ruangannya tertutup dan dilayani oleh *bartender* dan beberapa pramusaji, sangat cocok untuk tamu yang ingin *relax*, mendengarkan musik sambil menikmati minumannya.

Restoran merupakan salah satu *outlet* yang ikut menunjang dalam kepuasan para pengunjung hotel. Sebagai usaha jasa restoran harus benar-benar memperhatikan kualitas pelayanannya kepada para pelanggan atau pengunjung. Karena restoran tidak hanya menyediakan makanan atau minuman yang bisa dinikmati oleh pengunjungnya tetapi juga *service* atau pelayanan yang memuaskan. Pramusaji yang profesional sangat berperan dalam memenuhi kepuasan pengunjung hotel dan restoran khususnya. Pramusaji mempunyai tugas dan tagung jawab malayani

kebutuhan makanan dan minuman secara propesional bagi para pelanggan restoran.

Dengan komunikasi yang baik dengan para pelanggan, seorang pramusaji dapat mendeteksi keinginan dan kebutuhan para pelanggan dan segera mewujudkannya. Oleh karena itu, pramusaji restoran dapat melayani kebutuhan makan dan minum para tamu dengan baik dan memuaskan.

Dengan kualitas pelayanan maximal yang diberikan kepada pengunjung atau tamu oleh pramusaji maka akan menentukan besarnya pendapatan restoran, karena banyaknya pelanggan dengan kepuasan pelayanan yang tercipta oleh pramusaji yang profesional. Untuk mendukung kelancaran operasionalnya, maka dibutuhkan pramusaji yang berkualitas dan terampil di bidangnya, sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan tamu hotel. Penulis melihat ada beberapa masalah mengenai pelayanan yang kurang profesional dan kurang memuaskan tamu, mengingat standar pelayanan yang biasanya diterapkan pada hotel berbintang.

## 1.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pramusaji Kepada Tamu Di *Treetops* Restoran Pada Banyan Tree Bintan.
2. Bagaimana Pengetahuan Pramusaji tentang Meningkatkan Kepuasan Tamu Di *Treetops* Restoran Pada Banyan Tree Bintan.
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu Di *Treetops* Restoran Pada Banyan Tree Bintan.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Restoran

Restoran adalah merupakan suatu ruangan atau tempat dimana tamu dapat membeli dan menikmati makanan dan minuman atau merupakan suatu seksi untuk menyiapkan makan dan minuman bagi tamu yang memerlukannya. Dan hotel besar biasanya terdapat lebih dari satu restoran (Mertayasa, 2012:2). Restoran adalah suatu operasi layanan makanan yang mendatangkan keuntungan yang mana basis utamanya termasuk di dalamnya adalah penjualan makanan / minuman kepada individu - individu dan tamu - tamu dalam kelompok kecil (Azul miotry, 2015:10).

### 2.2 Jenis-jenis Restoran

Menurut (Mertayasa, 2012:3-4) pada hotel besar terdapat lebih dari satu restoran, bahkan bisa mencapai 5-10 buah. Tetapi kalau dikelompokan akan dapat dibagi menjadi 2 yaitu:

- a. Restoran Formal

Restoran formal/ *dinning room* adalah sebuah restoran yang berpenampilan mewah, dengan pelayanan khusus dan harga makan yang mahal. Disamping itu menu yang di hidangkannya akan dipilih, tamu yang dating kesana adalah orang yang menggunakan pakaian lengkap.

- b. Restoran Sederhana/ *unformal*

Adalah restoran yang penampilannya sederhana dan mengutamakan pelayanan yang cepat.

Menurut (Anisa Hayati, 2013:24-25) jenis-jenis restoran yang ada di dalam hotel antara lain:

1. Formal *Dining Room Restaurant*

Yaitu suatu restaurant yang umumnya terdapat di hotel-hotel besar, yang penyajian makanannya dilaksanakan secara resmi, terikat oleh suatu peraturan yang ketat. Antara lain, tamu atau pengunjungnya harus berpakaian resmi atau formal (memakai jas dan berdasarkan untuk pria, memakai gaun/dress untuk wanita) dan tata caranya bisa mempergunakan cara pelayanan ala perancis atau rusia. Peralatan dan dekorasi ruangan di restoran tersebut umumnya agak mewah dan indah.

2. *Grilled Room Restaurant*

Suatu restoran yang menyediakan berbagai macam hidangan daging panggang. *Grilled room restaurant* juga menawarkan kualitas hidangan utama dan pelayanan yang sangat mewah. Oleh sebab itu harga makanan yang disediakan juga sangat tinggi.

3. *Coffee Shop*

Perbedaan *coffee shop* dengan restaurant yang lain adalah pelayanan yang diberikan, yaitu pelayanan yang serba cepat, tidak terlalu formal, makanan telah siap diatas piring, dekorasi tidak terlalu mewah. Disamping itu *standart set up* peralatan tidak terlalu bervariasi, serta harga makanan yang tersedia tidak terlalu tinggi. Sistem pelayanan: *American service* (mengutamakan kecepatan). Contoh *Coffee Shop* yang banyak dikunjungi: *Starbucks Coffee*.

4. *Speciality Restaurant*

Yaitu jenis restoran dengan nuansa, hiburan hingga *uniform* berlatar belakang atau mencerminkan suatu suku bangsa atau negara. Contoh: *Japanese restaurant*.

5. *Gourmet Restaurant*

*Gourmet Restaurant* adalah restoran yang menyelenggarakan pelayanan makanan dan minuman untuk orang-orang yang berpengalaman luas dalam bidang makanan dan minumannya yang lezat-lezat, pelayanan megah dan harga relative mahal.

6. *Fish and Chips Shop*

*Fish and Chips Shop* adalah suatu restoran yang banyak terdapat di Inggris, tersedia bermacam-macam kripik (*chips*) dan ikan goreng, biasanya merupakan ikan *cod*, yang bungkus dalam kertas untuk dibawa pergi, jadi *makanannya tidak dinikmati di tempat itu*.

7. *Terrace Restaurant*

Suatu restoran yang terletak di luar bangunan, namun umumnya masih berhubungan dengan hotel maupun restaurant induk. Di negara-negara barat pada umumnya restaurant tersebut hanya buka pada waktu musim panas saja.

8. *Night Club*

Suatu restoran yang pada umumnya mulai dibuka pada larut malam. Menyediakan makan malam bagi tamu-tamu yang ingin santai, diiringi musik dan tersedia *dance floor*, terkadang dengan *life show*.

9. *Tavern*

Suatu restaurant dengan harga cukup murah yang dikelola oleh perorangan di tepi kota. Suasannya dibuat sangat dekat dan ramah terhadap tamu-tamunya. Sedangkan hidangannya pun lezat-lezat. *Tavern* masa sekarang pada umumnya adalah tempat penjualan aneka minuman beralkohol yang ada di hotel-hotel.

### 2.3 Definisi Pelayanan

Pengertian pelayanan pelanggan adalah bentuk pemberian layanan atau servis yang diberikan kepada pelanggan atau konsumen. Persaingan yang semakin ketat sekarang ini, dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi kepada pemenuhan kepuasan pelanggan sebagai tugas utama. Pelayanan kepada pelanggan merupakan salah satu unsur

terpenting dalam komunikasi pemasaran. Pelayanan kepada pelanggan bertujuan memelihara dan meningkatkan hubungan psikologis antara produsen dan pelanggan serta memantau berbagai keluhan pelanggan

Pelayanan mengandung pengertian terdapatnya dua unsur atau kelompok orang yang masing-masing membutuhkan karena itu peranan dan fungsi yang melekat pada masing-masing unsur tersebut berbeda. Pelayanan terimplisit pengertian didalamnya dan berbagai faktor yang menentukan, yaitu faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani.

Menurut (Sugeng, 2014:22) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi.

Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut :

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihkan harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

### 2.4 Tujuan dan Fungsi Pelayanan

Menurut (Muchlisin, 2013:45) kualitas pelayanan diberikan kepada konsumen harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal, oleh karena itu dalam rangka memberikan pelayanan harus dilakukan sesuai dengan fungsi pelayanan. Kualitas pelayanan

yang diberikan oleh setiap perusahaan tentunya mempunyai tujuan. Umumnya tujuan dengan diadakannya pelayanan adalah agar konsumen merasakan adanya kepuasan dan dampaknya bagi perusahaan akan memperoleh laba maksimum. Kualitas pelayanan diberikan kepada konsumen, antara lain:

1. Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi Kualitas Pelayanan (*Servqual*) dibagi menjadi lima dimensi *Servqual* diantaranya adalah:

- a. *Tangibles* (Bukti Fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- b. *Reliability* (Kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- c. *Responsiveness* (Ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. *Assurance* (Jaminan Dan Kepastian) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
- e. *Emphaty* (Empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan

memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

## METODE PENELITIAN

### 3.1 Jenis Penelitian

Metode deskriptif analisis yaitu suatu metode penelitian dengan cara mengamati masalah yang ada pada saat ini kemudian data ini dihubungkan dengan teori (Sugiono, 2009:8).

### 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. 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.

## PEMBAHASAN

Industri jasa perhotelan yang juga dinamakan *hospitality industri* dengan menjual jasa keramah-tamahan yang terdiri dari akomodasi penginapan. Untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan yang diinginkan, terlebih dalam menciptakan kenyamanan dan kepuasan tamu, maka sangat dibutuhkan kategori kualitas pelayanan pramusaji kepada tamu di *Treetops* Restoran pada Hotel Banyan *Tree* Bintan. Penelitian ini dilaksanakan untuk mengungkapkan bagaimana kualitas pelayanan pramusaji kepada tamu di *Treetops* Restoran pada Banyan *Tree* Bintan. Untuk menghitung persentase digunakan rumus distribusi frekuensi menurut Arikunto (2000:349) sebagai berikut :

$$P = \frac{f}{n} \times 100 \%$$

Dimana:

P= Presentase

f= Jumlah jawaban yang diperoleh (frekuensi)

n= Jumlah responden sample

Penafsiran data dan hasil distribusi terhadap jawaban kuesioner dilakukan dengan menggunakan pedoman penafsiran data dikemukakan oleh Arikunto (2000:57) sebagai berikut :

0,00 %	: Tidak ada
1,00%-24,99%	: Sebagian kecil
25,00%-49,99%	: Hampir setengahnya
50,00%	: Setengahnya
50,01%-74,99%	: Sebagian besar
75,00%-99,99%	: Pada umumnya
100%	: Seluruhnya

Untuk mengetahui tanggapan pramusaji apakah sudah menguasai cara kerja yang ada di Treetops Restoran Pada Hotel Banyan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan penulis, maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan pramusaji kepada tamu di *Treetops* Restoran pada Hotel Banyan Tree Bintan sangat penting dilakukan dalam operasional pelayanan.

Pramusaji harus diberikan *training* untuk dapat menguasai cara meningkatkan kepuasan tamu di Treetops Restoran pada Hotel Banyan Tree Bintan. Pelayanan diberikan kepada konsumen harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal, oleh karena itu dalam rangka memberikan pelayanan harus dilakukan sesuai dengan fungsi pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap perusahaan tentunya mempunyai tujuan. Umumnya tujuan dengan diadakannya pelayanan adalah agar konsumen merasakan adanya kepuasan tamu.

*Supervisor* juga sebaiknya meningkatkan pengawasan yang lebih lagi terhadap kinerja pramusaji agar para pramusaji dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen hotel.

## KESIMPULAN

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pramusaji di Treetops Restoran masih kurang baik dan belum bisa memuaskan keinginan para tamu yang datang ke Treetops Restoran. Hal ini dapat dilihat dari tingginya tingkat komplain tamu dan tingkat kunjungan tamu yang berkurang

karena pramusaji tidak melayani tamu yang datang ke Restoran dengan baik.

2. Belum sepenuhnya pramusaji di Treetops Restoran mengetahui cara bagaimana meningkatkan kepuasan tamu yang datang ke Restoran. Akibatnya banyak tamu yang merasa kecewa kerana pramusaji tidak melayani sesuai dengan yang mereka harapkan.
3. Masih banyak konsumen di Treetops Restoran yang kurang puas dengan pelayanan pramusaji, sehingga konsumen sering mengeluh karena mereka tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan yang mereka harapkan.

## 5.2 Saran

1. Diharapkan pramusaji di Treetops agar memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu dan lebih memperhatikan keinginan dan kebutuhan tamu agar tamu merasa senang dan nyaman datang ke Restoran.
2. Pentingnya pengetahuan pramusaji tentang meningkatkan kepuasan tamu dan diharapkan pramusaji lebih banyak belajar dan bertanya kepada atasan ataupun senior dan rajin mengikuti *training* yang diberikan oleh hotel guna untuk mengetahui bagaimana cara menciptakan pelayanan yang baik dan meningkatkan kepuasan tamu.
3. Pramusaji diharapkan meningkatkan pelayanannya agar tamu yang datang merasa puas dan melaksanakan prosedur pelayanan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Kurniawati, Rina. 2013. *Manajemen Sarana dan Prasarana dan Akutabilitas Manajemen Pendidikan*, Bantul: Vol.1.No. (1)58-108.
- Londong, Dedy. 2012. *Kepuasan Pelanggan Customer*.  
<http://dedylondong.blogspot.com/2012/04/kepuasan-pelanggan-customer.html>.

- Mertayasa, I Gede Agus. 2012. *Food & Beverage Service Operational*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Muchlisin, Riadi.2013. *Defenisi dan Tujuan Audit*, Maret 2013 diakses dari <http://www.kajianpustaka.com/2013/03/defenisi-dan-tujuan-audit.html#xzz2SCENZBXn> pada tanggal 13 Agustus 2013.
- Pujileksono, Sugeng. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif, Bandung*: Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus. 2016. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung : Alfabeta.
- WA Marsum and Siti Fauziah. 2016. *Professional Waiter*, Yogyakarta : C.V Andi Offset.
- Wiyasha, 2010. *Akuntansi Perhotelan*, Yogyakarta: andi

**Internet**

- <http://tatahidang.blogspot.co.id/2014/02/peralatan-restoran.html> (online) diakses tanggal 6 Agustus 2017.

## PENGARUH PEMBELAJARAN KEWIRUSAHAAN, SIKAP, DAN MOTIVASI BERWIRUSAHA TERHADAP MINAT BERWIRUSAHA (STUDI PADA MAHASISWA DI MEDAN)

Bestadrian Prawiro Theng, Drs., MM

0108086002

Dosen Program Studi Kewirausahaan IB IT&B Medan

### ABSTRACT

*The purpose of this study is to determine the influence of entrepreneurship learning, attitude, and motivation of entrepreneurship on interest of entrepreneurship on students in Medan. To finish this study, researcher used quantitative method, with the number of 50 respondents. Analyzed by using multiple linear regression. Based on research, the result show that partially two independent variables, attitude and motivation of entrepreneurship have significant influence on interest of entrepreneurship on community mahasiswa di Medan. However, the entrepreneurship learning has no significant effect on interest of entrepreneurship. Simultaneously, the three independent variables (entrepreneurship learning, attitude, and motivation of entrepreneurship) together have significant effects to the dependent variable (interest of entrepreneurship). Conclusion: attitude and motivation of entrepreneurship have significant influence on interest of entrepreneurship on students in Medan. Suggestion: for further research to combine with other studies that have the same criteria, reproduce the data of respondents such as income, the intensity of the members follow the class of learning, and the reason of members follow the community.*

**Keyword:** *Entrepreneurship Learning. Attitude, Motivation of Entrepreneurship, Interest of Entrepreneurship.*

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Kondisi perekonomian negara merupakan tolak ukur kesuksesan negara. Suatu negara dikatakan sukses dalam pembangunan ekonomi jika telah menyelesaikan tiga masalah inti dalam pembangunan antara lain: angka kemiskinan yang terus meningkat, distribusi pendapatan yang semakin memburuk, dan lapangan pekerjaan yang tidak variatif sehingga tidak mampu menyerap pencari kerja. Pertumbuhan ekonomi bisa saja terhambat dengan adanya tingkat pengangguran. Masalah pengangguran merupakan masalah yang menjadi tantangan besar bagi pemerintahan dan masyarakat Indonesia. Hal tersebut berdampak pada masalah-masalah lain seperti kemiskinan dan kesenjangan sosial. Terutama dengan jumlah penduduk yang sangat tinggi, tentunya akan menimbulkan persaingan yang sangat ketat bagi dunia kerja karena jumlah lapangan kerja yang tidak sebanding dengan jumlah angkatan kerja, sehingga mengakibatkan banyaknya orang terdidik yang menganggur. Tingginya tingkat persaingan dalam dunia kerja

menuntut masyarakat Indonesia untuk memiliki sejumlah kemampuan dan keterampilan yang tinggi agar mampu bersaing untuk mendapatkan pekerjaan. Masrun dalam Ginting (2015: 66) menyatakan bahwa banyak lulusan perguruan tinggi belum mampu berwirausaha dan bahkan kurang berminat menjadi wirausaha. Mahasiswa cenderung berpikir bagaimana caranya mereka bisa diterima bekerja dengan gaji yang sesuai dengan gelar kesarjanaannya ketik menyelesaikan kuliahnya. Mereka berpendapat lebih baik menganggur daripada mendapat pekerjaan yang tidak sesuai dengan keahliannya.

Pengangguran bukanlah hasil sebuah pilihan untuk tidak bekerja, tetapi akibat dari semakin sulitnya mendapatkan pekerjaan. Terutama di kota-kota besar, dimana jumlah angka lulusan perguruan tinggi yang setiap tahun bertambah, namun lapangan pekerjaan yang tersedia semakin sempit. Hal inilah yang menjadi salah satu penyebab meningkatnya jumlah pengangguran karena adanya tingkat persaingan dalam melamar pekerjaan semakin tinggi. Lapangan kerja yang terbatas membuat orang mencari jalan untuk bertahan hidup agar

dapat hidup dengan layak. Memasuki pasar bebas dan persaingan pasar global yang semakin ketat, menuntut masyarakat khususnya yang berada pada usia produktif untuk memiliki kualitas individu yang aktif dan kreatif agar mampu bersaing secara kompetitif untuk mengurangi angka pengangguran yang ada. Oleh karena itu menumbuhkan perilaku wirausaha pada masyarakat luas khususnya para pencari kerja akan sangat penting dan strategis bagi pengembangan sumber daya manusia Indonesia yang bermutu, serta memiliki kejelian dalam menciptakan peluang usaha sendiri yang kreatif tanpa meninggalkan potensi lokal dalam menghadapi pasar global.

Menurut Sudrajat (2012: 26), salah satu solusi yang ditempuh untuk mengatasi pengangguran di Indonesia adalah dengan menciptakan wirausaha. Selain berpeluang menghasilkan pendapatan yang besar, berwirausaha juga mampu membantu pemerintah mengurangi jumlah pengangguran dengan menciptakan lapangan pekerjaan baru. Menciptakan seorang wirausaha dapat dimulai melalui pembelajaran kewirausahaan yang diajarkan di perguruan tinggi, tetapi akan lebih cepat apabila pembelajaran kewirausahaan juga mulai diterapkan dari keluarga, masyarakat dan lembaga pendidikan.

Pembelajaran kewirausahaan diharapkan mampu membangkitkan semangat berwirausaha, berdikari, berkarya dan mengembangkan perekonomian nasional (Astuti, 2014: 2). Pada dasarnya pembelajaran merupakan salah satu solusi yang cukup berperan dalam mengatasi berbagai masalah yang terjadi di Indonesia, khususnya yaitu masalah ketenagakerjaan yang hingga kini masih menjadi tugas kita bersama. Pendidikan yang baik akan menciptakan sumber daya manusia yang dapat bersaing secara kompetitif.

Dewasa ini banyak kesempatan untuk berwirausaha bagi setiap orang yang jeli melihat peluang bisnis. Bagi seorang wirausaha membutuhkan keuletan serta keterampilan dalam menjalankan suatu usaha. Sementara itu, penguasaan, pemahaman, dan penerapan terhadap kemampuan seseorang dalam menjalankan wirausaha tidak lepas dari kemampuan terhadap wawasan pengetahuan kewirausahaan. Setiap individu akan terus menerus belajar demi mengembangkan bakat, minat, serta karirnya. Karir kewirausahaan dapat mendukung kesejahteraan masyarakat

dalam sisi ekonomi dan membantu dalam usaha memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan banyak pilihan barang dan jasa bagi konsumen. Wirausaha adalah orang yang memiliki dan mengelola serta menjalankan usahanya.

Menurut Peter F. Drucker, inti dari kewirausahaan (entrepreneurship) adalah kemampuan untuk menciptakan sesuatu yang baru dan berbeda melalui pemikiran kreatif dan tindakan inovatif demi terciptanya peluang (Suryana, 2006: 2). Wirausaha adalah orang yang mampu mengembangkan kreatifitasnya dan suka mengambil risiko sehingga harus memiliki ketahanan fisik dan mental yang kuat. Individu yang berkemauan keras untuk berwirausaha mempunyai sikap tidak pantang menyerah, terbuka terhadap saran dari orang lain, serta menyadari kelemahan pribadinya sebagai tantangan untuk dapat bangkit dan tidak berputus asa dalam mencapai prestasi yang lebih baik.

Alma (2011: 4) menjelaskan bahwa suatu pernyataan yang bersumber dari PBB (Perserikatan Bangsa – Bangsa) menyatakan bahwa suatu negara akan mampu membangun apabila memiliki wirausahawan sekurang-kurangnya 2% dari jumlah penduduknya. Jadi, jika negara kita memiliki jumlah penduduk sebanyak 200 juta jiwa, maka jumlah wirausahawan harus lebih dari 4 juta pengusaha. Salah satu upaya untuk mengurangi angka pengangguran adalah perlu dikembangkannya semangat entrepreneurship sedini mungkin, karena suatu bangsa akan maju apabila jumlah entrepreneur-nya paling sedikit 2% dari jumlah penduduk. Namun keberadaan perekonomian menggambarkan bahwa minat berwirausaha di Indonesia masih sangat rendah. Terbukti dari realita di lapangan yang menunjukkan bahwa jumlah wirausaha di Indonesia tidak lebih dari 1,6%, sehingga dapat diketahui bahwa masih terdapat minat yang kecil pada masyarakat Indonesia untuk memilih aktivitas sebagai wirausaha (Citradewi, 2016: 6).

Sebagian besar masyarakat Indonesia lebih memilih pekerjaan yang aman dan risiko yang kecil seperti menjadi pegawai perkantoran, karyawan, atau pun buruh pabrik. Alma (2011: 24) menjelaskan wirausaha adalah orang yang melihat adanya peluang kemudian menciptakan sebuah organisasi untuk memanfaatkan peluang tersebut. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa

aktivitas wirausaha merupakan kegiatan bisnis yang dilakukan oleh seseorang maupun beberapa orang yang memiliki berbagai tujuan serta berupaya untuk memperoleh keuntungan dari kegiatan bisnis yang dilakukannya dengan memanfaatkan peluang yang ada.

Wirausahawan yang berhasil pada dasarnya harus memiliki kepribadian unggul, sehingga memiliki kreativitas tinggi serta keberanian yang besar dalam mengambil risiko. Untuk itu diharapkan setiap individu / anggota mampu untuk menanamkan sifat keuletan dan semangat sehingga hal tersebut mendukung jiwa wirausaha dari setiap individu dalam mengembangkan jenjang karirnya.

## 1.2 Perumusan Masalah

1. Pembelajaran kewirausahaan berpengaruh signifikan terhadap minat berwirausaha pada mahasiswa di Medan?
2. Sikap berpengaruh signifikan terhadap minat berwirausaha pada mahasiswa di Medan?
3. Motivasi berwirausaha berpengaruh signifikan terhadap minat berwirausaha pada mahasiswa di Medan?
4. Pembelajaran kewirausahaan, sikap, dan motivasi berwirausaha berpengaruh signifikan terhadap minat berwirausaha pada mahasiswa di Medan?

## TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Pengertian Kewirausahaan

Secara etimologi, Kewirausahaan berasal dari kata wira dan usaha. Kata wira berarti pejuang, pahlawan, manusia unggul, teladan, berbudi luhur, gagah berani dan berwatak agung. Usaha adalah perbuatan amal, bekerja, dan berbuat sesuatu. Secara epistemologi, kewirausahaan adalah nilai yang diperlukan untuk memulai suatu usaha atau proses dalam mengerjakan suatu yang baru dan sesuatu yang berbeda (Novian, 2012: 14). Menurut Peter F. Drucker, inti dari kewirausahaan (entrepreneurship) adalah kemampuan untuk menciptakan sesuatu yang baru dan berbeda melalui pemikiran kreatif dan tindakan inovatif demi terciptanya peluang (Suryana, 2006: 2). Scarborough dan Zimmerer mendefinisikan wirausaha (Entrepreneur) adalah orang yang menciptakan suatu bisnis baru dalam menghadapi risiko dan ketidakpastian dengan maksud untuk memperoleh keuntungan dan pertumbuhan

dengan cara mengenali peluang dan mengombinasikan sumber-sumber daya yang diperlukan untuk memanfaatkan peluang tersebut (Suryana, 2010: 15). (An entrepreneur is who creates a new business in the face and uncertainty for the purpose of achieving profit and growth by identifying opportunities and assembling the necessary resources to capitalize on those opportunities).

Peter F. Drucker menjelaskan bahwa wirausaha (Entrepreneur) yaitu sifat, watak, dan ciri-ciri yang melekat pada seseorang yang mempunyai kemauan keras untuk mewujudkan gagasan inovatif ke dalam dunia usaha yang nyata dan dapat mengembangkannya (Suryana, 2006: 4). Seorang wirausahawan selalu diharuskan menghadapi risiko atau peluang yang muncul, serta sering dikaitkan dengan tindakan yang kreatif dan inovatif. Wirausahawan adalah orang yang merubah nilai sumber daya, tenaga kerja, bahan dan faktor produksi lainnya menjadi lebih besar daripada sebelumnya dan juga orang yang melakukan perubahan, inovasi dan cara-cara baru (Suryana, 2006: 4).

Berdasarkan konsep diatas, secara ringkas kewirausahaan dapat didefinisikan sebagai suatu kemampuan kreatif dan inovatif (create new and different) yang dijadikan kiat, dasar, sumberdaya, proses dan perjuangan untuk menciptakan nilai tambah barang dan jasa yang dilakukan dengan keberanian untuk menghadapi risiko.

### 2.2 Jenis Kewirausahaan

Menurut Williamson dalam Winardi (2003:4), terdapat beberapa jenis kewirausahaan, yaitu:

1. Innovating Entrepreneurship  
Berekspresiasi secara agresif, terampil mempraktekkan transformasitransformasi atraktif.
2. Imitative Entrepreneurship  
Meniru inovasi yang berhasil dari para Innovating Entrepreneur.
3. Fabian Entrepreneurship  
Sikap yang teramat berhati-hati dan sikap skeptikal tetapi yang segera melaksanakan peniruan-peniruan menjadi jelas sekali, apabila mereka tidak melakukan hal tersebut, mereka akan kehilangan posisi relatif pada industri yang bersangkutan.
4. Drone Entrepreneurship  
Penolakan untuk memanfaatkan peluang-peluang untuk melaksanakan perubahan

dibandingkan dengan produsen lain.

### 2.3 Teori Minat Berwirausaha

Menurut Crow & Crow (1973) dan Strong (1984), minat adalah kesadaran individu terhadap suatu hal yang bersangkutan paut dengan dorongan sehingga individu memusatkan seluruh perhatiannya terhadap objek tertentu dengan senang hati melakukan aktivitas yang berhubungan dengan objek (Trisnawati, 2013: 4).

Ginting, (2015: 66) menyatakan bahwa minat adalah perasaan tertarik atau berkaitan pada sesuatu hal atau aktivitas tanpa ada yang meminta atau menyuruh. Lebih lanjut Ginting menyatakan bahwa minat seseorang dapat diekspresikan melalui pernyataan yang menunjukkan seseorang lebih tertarik pada suatu obyek lain dan melalui partisipasi dalam suatu aktivitas. Sedangkan menurut Adhitama (2014: 12), minat adalah rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas tanpa ada paksaan dan merasa senang untuk mempelajarinya. Rasa ketertarikan tersebut bukan karena paksaan tapi kesadaran yang tinggi karena keinginan yang kuat untuk mencapai tujuannya.

Uswaturrasul dan Sisilia (2011: 3) menjelaskan bahwa minat berwirausaha adalah keinginan untuk bekerja keras atau berkemauan keras untuk berusaha memenuhi kebutuhan hidupnya dan menjalankan usahanya tanpa rasa takut dengan risiko dan senantiasa belajar dari kegagalan yang dialami. Sedangkan Adhitama (2014: 13) menjelaskan bahwa minat berwirausaha adalah keinginan, ketertarikan, serta kesediaan untuk bekerja keras atau berkemauan keras dengan adanya pemusatan perhatian untuk berusaha memenuhi kebutuhan hidupnya tanpa merasa takut akan risiko yang akan dihadapi, senantiasa belajar dari kegagalan yang dialami, serta mengembangkan usaha yang diciptakannya.

1. Minat berwirausaha tersebut tidak hanya keinginan dari dalam diri saja tetapi harus melihat ke depan dalam potensi mendirikan usaha. Uswaturrasul dan Sisilia (2013: 3) menyebutkan bahwa Minat berwirausaha dibagi dalam empat kategori berdasarkan perspektif waktu, yaitu:
  1. Minat untuk berwirausaha dalam jangka waktu dekat
  2. Minat untuk berwirausaha pada dua tahun mendatang

3. Minat untuk berwirausaha pada jangka panjang/di masa depan
4. Belum menentukan waktu untuk memulai

## METODE PENELITIAN

### 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian eksploratif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Adapun penelitian eksploratif menurut Sugiyono (2015: 90) adalah penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel yang mempengaruhi hipotesis. Alasan utama pemilihan jenis penelitian eksplanatori ini untuk mengajukan hipotesis yang diajukan agar dapat menjelaskan mengenai adanya hubungan interaktif atau timbal balik antara variabel yang diteliti dan sejauh mana hubungan tersebut saling mempengaruhi. Pendekatan kuantitatif karena data diwujudkan dalam bentuk angka dan dianalisis berdasarkan analisis statistik guna menunjukkan pengaruh pembelajaran kewirausahaan, sikap, dan motivasi berwirausaha terhadap minat berwirausaha mahasiswa di Medan.

### 3.2 Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Menurut Sugiyono (2015: 92), bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu, dimana yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Pada penelitian ini populasi yang dimaksud adalah anggota komunitas bisnis yang sudah atau sedang mengikuti program pendidikan yang dijalankan mahasiswa di Medan.

#### b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel yang diambil adalah 50 mahasiswa

### 3.4 Sumber Data

#### a. Data Primer

Menurut Nazir (2011: 153) Data Primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. Data Primer dalam penelitian ini merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui pemberian kuesioner.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui studi pustaka dari buku-buku literatur, jurnal, internet, serta artikel yang mendukung penelitian.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pada proses penyusunan penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

- a. Metode Angket (Kuesioner) Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono 2009: 142). Angket yang digunakan pada penelitian ini adalah untuk mendapatkan data mengenai variabel-variabel bebas maupun variabel terikat dengan bersifat tertutup, yaitu dimana angket yang sudah disediakan pilihan jawabannya, sehingga responden tinggal memilih jawaban dari pilihan yang sudah tersedia. Responden pada penelitian ini adalah mahasiswa di Medan.
- b. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya (Arikunto, 2010: 274). Data yang akan dijadikan peneliti sebagai dokumentasi antara lain profil tempat penelitian, data dan mahasiswa di Medan

### 3.6 Teknik Pengolahan Data

Tahap selanjutnya setelah data yang diperoleh terkumpul adalah mengolah data tersebut. Dalam Sugiyono (2015) teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

- 1) Editing Editing adalah kegiatan memeriksa kembali hasil data yang diperoleh dalam angka menjamin validitasnya serta dapat segera untuk dilanjutkan ke proses selanjutnya.
- 2) Tabulasi Tabulasi adalah proses memasukkan data kuesioner ke dalam tabel-tabel agar dapat dibaca dan diinterpretasikan.
- 3) Interpretasi Data yang telah dideskripsikan baik melalui hasil perhitungan statistik maupun tabel selanjutnya diinterpretasikan sehingga dapat ditarik kesimpulan sebagai hasil penelitian..

## PEMBAHASAN

### 4.1 Uji Normalitas

Uji ini bertujuan untuk menguji model regresi, apakah variabel terikat dan variabel bebas mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi

normal atau mendekati normal. Kriteria pengambilan keputusan uji normalitas adalah jika nilai Asymp Sig lebih dari atau sama dengan 0,05 maka data berdistribusi normal, jika Asymp Sig kurang dari 0,05 maka distribusi data tidak normal (Muhsan, 2009:159).

### 4.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi atau hubungan yang signifikan antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (Ghozali, 2011). Multikolinearitas akan menyebabkan koefisien regresi bernali 49 kecil dan standar error regresi bernali besar sehingga pengujian variabel bebas secara individu akan menjadi tidak signifikan. Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai tolerance dan VIF (Variance Inflation Factor). Apabila nilai  $VIF < 10$  mengindikasikan bahwa model regresi bebas dari multikolinearitas, sedangkan untuk nilai tolerance  $> 0,1$  (10%) menunjukkan bahwa model regresi bebas dari multikolinearitas. Dasar pengambilan keputusannya adalah : Jika  $VIF > 10$  atau jika tolerance  $< 0,1$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Jika  $VIF < 10$  atau jika tolerance  $> 0,1$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

### 4.3 Uji heteroskedastisitas

Digunakan untuk mendeteksi apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varian dari suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Jika varian dari satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda disebut heteroskedastisitas. Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan membuat scatterplot (alur sebaran) dan antara residual dan nilai presiksi dari variabel terikat yang telah distandarisasi. Untuk mengetahui apakah terjadi heteroskedastisitas atau tidak dalam suatu model regresi yaitu dengan melihat grafik scatterplot dengan dasar pemikiran menurut Ghozali (2006: 105) sebagai berikut:

- a. Jika terdapat pola tertentu, seperti titik – titik yang membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.

- b. Jika tidak terdapat pola yang jelas, serta titik – titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteoskedastisitas.

#### 4.4 Uji Hipotesis

a. Uji Determinan (R<sup>2</sup>) Koefisien determinan merupakan suatu nilai yang menjelaskan variabel bebas dalam mempengaruhi variabel terikatnya dalam suatu persamaan regresi. Nilai koefisien determinan antara 0 dan 1. Untuk menghitung koefisien determinasi yaitu dengan cara mengkuadratkan koefisien korelasi (Sugiyono, 2011: 185).

b. Pengujian Hipotesis t (secara parsial) Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelasan atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Priyatno, 2013: 149). Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah variabel bebas (Pembelajaran kewirausahaan, sikap dan motivasi berwirausaha) terhadap variabel terikat (minat berwirausaha) berpengaruh secara parsial atau terpisah. Hipotesis yang diajukan yaitu:

1. Ha1: Pembelajaran kewirausahaan berpengaruh signifikan terhadap minat berwirausaha. H01: Pembelajaran kewirausahaan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat berwirausaha.
2. Ha2: Sikap berpengaruh signifikan terhadap minat berwirausaha. H02: Sikap tidak berpengaruh signifikan terhadap minat berwirausaha.
3. Ha3: Motivasi berpengaruh signifikan terhadap minat berwirausaha. H03: Motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap minat berwirausaha.

Dasar pengambilan keputusannya adalah:

- a. Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  maka H diterima Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka H ditolak
- b. Jika probabilitas  $> 0,05$  maka H diterima Jika probabilitas  $\leq 0,05$  maka H ditolak
- c. Pengujian Hipotesis F (secara simultan)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Ha4: Adanya pengaruh antara pembelajaran kewirausahaan, sikap, dan

motivasi berwirausaha terhadap minat berwirausaha mahasiswa di Medan.

2. H04: Tidak adanya pengaruh antara pembelajaran kewirausahaan, sikap, dan motivasi berwirausaha terhadap minat berwirausaha mahasiswa di Medan. Dasar pengambilan keputusannya adalah:
  - a. Jika  $F_{hitung} \leq F_{kritis}$  maka H diterima
  - b. Jika  $F_{hitung} > F_{kritis}$  maka H ditolak

#### 5. Kesimpulan

1. Secara parsial variabel pembelajaran kewirausahaan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat berwirausaha mahasiswa di Medan. Pada uji regresi linier sederhana menunjukkan bahwa koefisiensi regresi pembelajaran kewirausahaan bernilai 0,710, dengan nilai signifikansi 0,481. Hal tersebut dapat disebabkan karena pekerjaan utama responden yang sebagian besar merupakan wiraswasta yang telah memiliki dan menjalankan usahanya, sehingga silabus, metode, sarana dan prasarana, serta lingkungan yang diberikan oleh mahasiswa di Medan tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap minat berwirausaha anggotanya.
2. Secara parsial variabel sikap berpengaruh signifikan terhadap minat berwirausaha mahasiswa di Medan. Hal itu disebabkan karena pada uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa koefisiensi regresi sikap bernilai 2,870 yang menunjukkan pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
3. Secara parsial variabel motivasi berwirausaha berpengaruh signifikan terhadap minat berwirausaha mahasiswa di Medan. Hal itu disebabkan karena pada uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa koefisiensi regresi motivasi berwirausaha bernilai 2,041, yang menunjukkan pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
4. Secara simultan pembelajaran kewirausahaan, sikap, dan motivasi berwirausaha berpengaruh signifikan terhadap minat berwirausaha mahasiswa di Medan. Hal itu disebabkan karena pada uji F (simultan) menunjukkan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $7,414 > 2,81$ ) dengan signifikansi

- probabilitas sebesar 0,000 maka Ha<sub>4</sub> diterima dan Ho<sub>4</sub> ditolak.
5. Pada pengambilan sampel sebagian dari responden memiliki profesi sebagai wiraswasta atau sudah mulai menjalankan bisnis sendiri, sehingga pada variabel pembelajaran kewirausahaan tidak memberikan pengaruh terhadap minat berwirausaha.
- DAFTAR PUSTAKA**
- Agustian, Ary Ginanjar (2001) Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosional dan Spiritual. Jakarta: Arga.
- Alma, Buchori. 2011. Kewirausahaan. Bandung: Alfabeta. Arikunto,
- Suharsimi. 2007. Prosedur Penelitian. Jakarta : Rineka Cipta.
- Basrowi. 2011. Kewirausahaan Untuk Perguruan Tinggi. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, Damodar N. Dan Dawn C. Porter. 2010. Dasar-Dasar Ekonometrika. Jakarta: Salemba Empat.
- Hasibuan, H, Malayu S.P. 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hendro. 2011. Dasar-dasar Kewirausahaan. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Iskandar. 2008. Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif). Jakarta: Penerbit Gaung Persada Press.
- Justin G. Longecker. 2000. Kewirausahaan, Manajemen Usaha Kecil. Yogyakarta: Salemba Empat.
- Kasali, Purnomo, dkk. 2010. Modul Kewirausahaan untuk Program Strata 1. Bekasi: Yayasan Rumah Perubahan.
- Meredith, Geoffrey. G. 1989. Kewirausahaan: Teori dan Praktek. Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo. Muhsin,
- Ali. (2009). Diktat Mata Kuliah Aplikasi Komputer. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta
- Nazir, Moh. 2011. Metode Penelitian. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia. Priyatno, Duwi. 2013. Mandiri Belajar Analisis Data SPSS. Jakarta: Mediakom.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Manajemen. Bandung: Alfabeta.
- Suharyadi, Nugroho. A., Purwanto., & Maman. F. Kewirausahaan Membangun Usaha Sukses Sejak usia Muda. Jakarta: Salemba Empat.
- Suryana. 2013. Kewirausahaan Pedoman Praktis: Kiat dan Proses Menuju Sukses. Jakarta: Salemba Empat.
- Undang-Undang Republik Indonesia. 2003. Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas): Jakarta.
- Yusuf, A. Muri. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan. Padang : UNP Press.
- Wasty Soemanto.(1996). Pendidikan Wiraswasta. Jakarta: Sinar Grafika Offset.
- Winardi. (2001). Kepemimpinan dan Manajemen. Jakarta: Rineka Cipta

## PERANAN ROOM BOY DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU PADA SWISS-BELHOTEL HARBOUR BAY BATAM

Linda Rotua Hutabarat, SE. MM

0115088504

Dosen Program Studi Perhotelan Politeknik IT&B Medan

### ABSTRACT

*The hotel is a company run by its owner by providing food, beverage, and room service to sleep to people traveling and able to pay a reasonable amount according to the service received without any special agreement. The room boy is the hotel clerk who cleans, tidies, the guest rooms to make it more beautiful, comfortable, and complete. Room boy has an important role for the smoothness, cleanliness and income of the hotel. Receiving services that are not satisfactory, it does not rule out that the guest will tell to other its chaos so that minimize the number of guests who come to stay at the hotel. In the housekeeping department the person responsible for organizing and supervising the smooth working of housekeeping personnel is the supervisor, a supervisor has a very important duties and responsibilities in a hotel, a supervisor must be able to create a good relationship between management with employees, in the hotel business Swiss- BelHotel Harbour Bay Batam., a supervisor has the duty to implement and conduct direct supervision on the implementation of duties or operational departments.*

**Keywords:** Role of Background Education Room Boy, Supervisor control, Guest Satisfaction.

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dunia pariwisata di Indonesia dewan ini, menunjukkan perkembangan yang semakin meningkat. Pariwisata merupakan penghasil devisa negara terbesar ke dua setelah minyak dan gas. Oleh karenanya pemerintah menaruh perhatian yang sangat besar pada perkembangan kepariwisataan, mengingat potensi yang ada di Indonesia memang sangat memungkinkan untuk memperoleh hasil yang bermutu seperti apa yang di harapkan. Usaha yang searah dengan meningkatnya perkembangan pariwisata adalah dengan di bangunnya hotel dilengkapi dengan berbagai fasilitas.

Hotel merupakan salah satu badan usaha yang bergerak di bidang jasa, dimana hotel menyediakan dan melayani kebutuhan yang di perlukan oleh tamu yang akan menginap, terutama kebutuhan kamar, makan, minum, dan fasilitas-fasilitas pendukung lainnya yang terorganisasi dengan baik dan bertujuan untuk kepuasan bagi tamu dan mendapatkan keuntungan bagi perusahaan. Hotel adalah sebagai salah satu penunjang industri pariwisata yang memiliki beberapa departemen yang saling berkaitan dalam kegiatannya. Salah satu departemen dalam hotel yang berhubungan langsung dengan tamu adalah *Housekeeping Department*.

*Housekeeping Department* mempunyai tanggung jawab atas pemeliharaan serta menyajikan keadaan yang bersih untuk seluruh area hotel. Adapun pengertian hotel adalah Perusahaan yang menyediakan jasa dalam bentuk penginapan (akomodasi) serta menyajikan hidangan dan fasilitas lainnya untuk umum yang memenuhi syarat-syarat *comfort* dan bertujuan komersial. Kamar merupakan salah satu *product* utama dari sebuah hotel.

Bila keadaan kamar kurang bersih dan perlengkapaannya kurang tersedia menurut standar hotel tersebut, tentunya akan membuat tamu merasa kecewa dan tidak puas terhadap pelayanan hotel yang di berikan kepadanya. *Room Boy* adalah orang yang bertanggung jawab terhadap kebersihan kamar, oleh karena itu seorang *room boy* dalam membersihkan kamar harus benar-benar membersihkan sesuai dengan standar yang telah di tetapkan serta memperhatikan teknik dan prosedur yang benar, *room boy* juga dituntut harus mempunyai motivasi kerja yang tinggi. Oleh karena itu *room boy* harus terlebih dahulu mempunyai pengetahuan tentang hotel sehingga mempermudah *room boy* dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Pengawasan dan pemeriksaan hasil pekerjaan *room boy* harus selalu di lakukan oleh *Floor*

### *Supervisior.*

Kamar yang bersih, rapih dan lengkap serta nyaman akan membuat tamu merasa betah untuk tinggal di hotel. Untuk membuat dan mencapai keadaan kamar yang standar, maka harus didukung dengan persediaan peralatan dan perlengkapan serta bahan pembersih yang memadai sesuai dengan fungsi dan kebutuhannya. Tamu-tamu yang akan menginap di hotel biasanya akan memilih hotel-hotel yang mempunyai kamar-kamar yang memenuhi standar yaitu kamar-kamar yang bersih, rapi, indah, nyaman, dan aman serta pelayanan *room boy* yang baik.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Identifikas masalah merupakan aspek-aspek yang diteliti berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya. Adapun identifikasi masalah yang dikemukakan penulis adalah :

1. Bagaimana Peranan Latar Belakang Pendidikan *Room Boy* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam?
2. Bagaimana Pengawasan *Supervisor* Terhadap Kinerja *Room Boy* di Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam?
3. Bagaimana Kepuasan Tamu Terhadap Kinerja *Room Boy* di Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam?

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Defenisi *Housekeeping Department***

Pengertian umum *Housekeeping* atau tata graha adalah salah satu bagian dalam suatu hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan kebersihan, keindahan, kerapian, dan kelengkapan serta kesehatan kamar-kamar, kantor dan area umum lainnya agar semua tamu dan karyawan nyaman dan aman tinggal di hotel.

Berdasarkan keputusan menteri parposetel no Km94/HK103/MPPT 1987. *Housekeeping* departement adalah departement hotel yang bertanggung jawab atas seluruh kebersihan hotel baik dalam ruangan maupun public area serta membersihkan berbagai fasilitas hotel. Menurut Romekso (2009) *Housekeeping* berasal dari kata *house* yang berarti rumah, wisma, hotel dan *to keep* yang berarti merawat atau memelihara jadi pengertian *Housekeeping* adalah bagian atau department yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan

tujuan agar hotel nampak rapi, bersih, menarik, dan menyenangkan penghuninya.

### **2.2 Fungsi *Housekeeping Department***

Menurut Oka Gunawan (2012) Fungsi *Housekeeping* adalah menyediakan dan merawat kebersihan kamar, menjaga dan merawat, kerapian dan keindahan seluruh lingkungan hotel (dalam dan luar). khusus yaitu main *kitchen*, *laundry* (washing area), dan *engineering* (mechanical room/ workshop). Ketiga bagian tersebut tidak menjadi tanggung jawab *housekeeping* karena ketiga bagian tersebut memiliki ke khususan dalam pekerjaan, perawatan dan pembersihannya, yaitu :

1. Main *Kitchen* sudah ditangani oleh *Crew Steward* yang ditugas secara khusus untuk merawat, membersihkan semua peralatan dapur, lingkungan dapur, mencuci piring dan gelas, atau dengan kata lain steward bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian semua peralatan dapur, restoran dan semua peralatan *service* lainnya.
2. *Laundry* ( *Washing Area* ) juga sudah ditangani oleh *crew laundry* atau *laundry man* yang secara khusus menjaga, merawat dan sekaligus mencuci pakaian serta bertanggung jawab atas kebersihan *washing area*.
3. *Engineering* khususnya pada bagian *mechanic*, *maintenance*, dan *workshop*, tidak perlu ditangani *housekeeping* karena tempat ini sudah ditangani secara khusus oleh *crew engineering* yang sekaligus bertanggung jawab atas kerapian dan kebersihannya. Namun perlu kita sadari bahwa faktor kebersihan ini sudah menjadi tugas utama *housekeeping department*. Jadi bila bagian tersebut membutuhkan bantuan *housekeeping*, misalnya untuk *general cleaning* (sebulan sekali atau setahun sekali), maka *crew housekeeping* tidak boleh menolaknya. Jadi dalam hal permintaan khusus tersebut hendaknya *Department Head* / *Section Head* yang bersangkutan harus juga membuat *general cleaning order* atau *housekeeping order* yang ditujukan ke *Executive Housekeeper*. Kemudian *Executive Housekeeper* membuat instruksi ke *Chef* / *Head Public Area* untuk pelaksanaannya. Jadi dalam hal ini tergantung pada kebijakan manajemen hotel masing-masing serta adanya kerja sama antar *department* yang baik, karena tanpa adanya kerja sama yang baik tentu

hubungan yang harmonis antara department dan karyawan sulit untuk diciptakan. Untuk itu rasa kebersamaan dan rasa memiliki perlu diciptakan dan ditanamkan kepada setiap karyawan, agar setiap karyawan menyadari akan fungsi dan tanggung jawabnya terhadap perusahaan.

Menurut Jekson Purba (2009) Ruang lingkup *housekeeping* adalah semua bagian area yang berkaitan dengan *housekeeping* yang berhubungan dengan kerapihan dan kebersihan dan kerapihan meliputi : Penyediaan perlengkapan kamar atau pun ruangan umum, alat pembersi dan pakaian seragam karyawan hotel yaitu sesuatu yang menyangkut kegiatan dalam hal pengaturan lena, pakaian seragam karyawan, alat-alat yang diperlukan di kamar dan sarana ruangan umum. Kamar hotel meliputi seluruh bagian yang berkaitan dengan kegiatan keindahan, kerapihan, dan kebersihan serta kelengkapan kamar mulai dari kamar mandi,kamar tidur dan ruangan d dalam kamar. Ruang umum menyangkut seluruh area hotel yang berkaitan dengan kebersihan seperti toilet umum, restoran, koridor dan lain-lain.

### 2.3 Hubungan *Housekeeping* Dengan Departemen Lain

Menurut Meri Donna (2009) untuk mencapai target yang telah ditentukan, maka dalam pelaksanaanya bagian *housekeeping* harus bekerja sama dengan bagian lain dalam hotel.

1. Hubungan *Housekeeping* Tengan Kantor Depan (*Front Office*)
  - a. Membuat laporan kehilangan barang milik hotel.
  - b. Membuat laporan mengenai penemuan barang milik tamu yang tertinggal.
  - c. Melaporkan kepada kantor depan mengenai status kamar sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
  - d. Menyiapkan kamar untuk tamu setelah setelah medapat informasi dari kantor depan bahwa aka nada tamu yang *check in*
2. Hubungan kantor depan dengan *Housekeeping*
  - a. Mengirimkan daftar kamar-kamar yang akan ditempati oleh tamu.
  - b. Mengirimkan daftar penghuni kamar tiap pagi.
  - c. Memberitahukan kamar dengan status C/O.

- d. Membuat laporan apabila terjadi perbedaan antara status kamar yang disebut dengan *room disperancy report*.
- e. Memberikan *guest slip* agar housekeeping tahu tamu mana yang baru saja *check in*.
- f. Member tahu status *change room*.
- g. Member tahu kebutuhan tambahan bagi tamu.
3. Hubungan *Housekeeping* dengan binatu (*Laundry*)  
Hubungan ini meliputi pencucian pakaian tamu, pakaian karyawan, dan pencucian *linen-linen*, serta menangani keluhan tamu pada keluhan tamu.
4. Hubungan *Housekeeping* dengan *Engeneering*  
Hubungan *housekeeping* dengan bagian *engeneering* sangat erat, dalam perbaikan dan pemeliharaan alat-alat terutama yang menyangkut operasional *housekeeping* seperti perbaikan telepon, ac, air dan lain-lain, serta perlengkapan *housekeeping* yang berada di kamar tamu.
5. Hubungan *Housekeeping* Dengan Bagian Peambelian (*Purchasing*)  
Bagian *purscasing* menangani pembelian barang-barang yang di butuhkan oleh housekeeping dan alat penunjang operasional *housekeeping* seperti folmulir-folmulir.
6. Hubungan *Housekeeping* Dengan Bagian Personalia (Hrd)  
Bagian kepegawaian mengurus dan menentukan segala sesuatu mengenai tenaga kerja housekeeping seperti cuti karyawan, pelatihan karyawan, gaji pegawai, program training, tunjangan karyawan, pengurusan jaminan sosial dan lain-lain.
7. Hubungan *Housekeeping* Dengan *Security Department*  
Hubungan ini meliputi pengawasan keamanan pada area-area *housekeeping* seperti *corridor*, tempat tugas *room boy*, serta keamanan barang milik tamu dan keselamatan tamu.
8. Hubungan *Housekeeping* Dengan Bagian *Food And Beverage*  
Hubungan dari bagian *F&B* ini meliputi pelayanan *room service* kepada tamu, pengiriman *fruit basket* untuk tamu penting, melaksanakan *clear up*, mempersiapkan makanan untuk karyawan.

## METODE PENELITIAN

### 3.1 Jenis 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 dari buku atau jurnal.

### 3.2 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 diwawancara, 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.

## PEMBAHASAN

### 4.1 Analisis Tentang Kepuasan Tamu Terhadap Kinerja Room Boy di Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam.

Kepuasan dapat diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang, dimana ia telah berhasil mendapatkan sesuatu yang menjadi kebutuhan-kebutuhan dan keinginan-keinginannya. Untuk memberikan kepuasan kepada tamu adalah berusaha mengetahui terlebih dahulu apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh tamu yang akan atau sedang menginap di hotel anda. Oleh karena usaha anda adalah usaha hotel, yang banyak berkaitan dengan pelayanan. Sikap atau perilaku yang dituntut

dari seorang *room boy* dalam menunjang mutu pelayanan pada dasarnya adalah suatu sikap yang keberadaannya untuk tujuan dan kepentingan yang sama “ *the satisfactory service*” yaitu dimana sikap yang menunjukan oleh para petugas hotel harus dapat menciptakan suatu kepuasan bagi tamu. Sebagian besar *room boy* belum melakukan pelayanan dengan baik. Sedangkan hampir setengahnya *room boy* sudah melakukan pelayanan dengan baik Akibatnya banyak tamu yang merasa kurang puas dengan kinerja *room boy*.

Untuk mengetahui tanggapan tamu tentang apakah cara kerja *room boy* tentang kebersihan kamar di Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam. Sebagian besar *room boy* belum melakukan cara kerja yang baik tentang kebersihan kamar. Sedangkan hampir setengahnya *room boy* belum melakukan cara kerja yang baik tentang kebersihan kamar. Sehingga banyak tamu yang kurang puas dengan keadaan yang ada di Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam. Sedangkan hampir setengahnya *room boy* sudah memberikan perhatian yang baik kepada tamu secara khusus..

Tamu merasa nyaman saat berada di Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam. Sedangkan setengahnya tamu merasa belum nyaman saat berada di Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam. Sebagian besar tamu menyatakan *linen-linen* yang digunakan di Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam belum bersih. Sedangkan hampir setengahnya tamu menyatakan *linen-linen* yang digunakan di Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam sudah bersih.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data pada bab sebelumnya, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Masih banyak *Room Boy* belum mengetahui perananya tentang cara meningkatkan kepuasan tamu. Karena kurangnya pengetahuan mereka dibidang perhotelan.
2. Pengawasan *supervisor* terhadap kinerja *room boy* di Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam masih kurang. Seorang *Supervisor* harus mampu melaksanakan tugasnya sendiri, harus dapat memahami berbagai sarana, kebijakan prosedur strategis dan mengkomunikasikan kepada bawahannya, juga memastikan bahwa target-target kualitas, waktu dan anggaran bisa dicapai.

3. Kurangnya kerjasama *Room Boy* dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab terhadap kepuasan tamu mengakibatkan tamu tidak puas terhadap kinerja *room boy*. Sikap atau perilaku yang dituntut dari seorang *room boy* dalam menunjang mutu pelayanan pada dasarnya adalah suatu sikap yang keberadaannya untuk tujuan dan kepentingan yang sama “*the satisfactory service*” yaitu dimana sikap yang menunjukan oleh para petugas hotel harus dapat menciptakan suatu kepuasan bagi tamu.

pelayanan-dan-kepuasan-pelanggan/ diakses 20 Agustus 2017.  
<http://akomodasi-perhotelan.blogspot.co.id/2012/08/tugas-dari-room-boy-atau-room-maid.html>. diakses 22 Agustus 2017.  
<http://tipsmotivasihidup.blogspot.co.id/2016/08/tugas-floor-supervisor-terhadap-room.html>. diakses 10 September 2017.  
<https://id.m.wikipedia.org>. diakses 10 September 2017  
Keputusan menteri parpostel no Km94/HK103/MPPT 1987.  
<https://hotel-management.binus.ac.id>. diakses 19 Agustus 2017  
Oka Gunawan putra.  
<https://blogspot.co.id/2012/10/fungsi-housekeeping-html>. Diakses 19 Agustus 2017.  
Paulussoetrisno.blogspot.co.id/2014/07/normal-o-false-false-en-us-x-none-.htm. Diakses 19 Agustus 2017.  
<http://tyolaksono26.blogspot.co.id/2015/03/pengertian-kepuasan-pelanggan-dan.html>. diakses 22 juli 2017.

## DAFTAR PUSTAKA

Barutu, Donna, Meri, (2009), *Peranan room boy pada operasional housekeeping departement untuk meningkatkan pelayanan kamar di hotel Emerald garden Internasional*.  
Irawan, Hendi, (2009), *10 Prinsip Kepuasan Tamu*, Jakarta: Gramedia.  
Komar, Richard, ( 2014). *Hotel management*, Jakarta: Pt. Grasindo  
Mertayasa, I Gede Agus, (2012), *Food & Beverage Service Operational*. Yogyakarta : CV Andi Offset.  
Purba, Jekso, (2009), *Peran dan efisiensi kerja room boy dalam meningkatkan pendapatan di hotel Seochi Internasional Medan*.  
Rumekso, ( 2009), *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta : C.V Andi Offset.  
Ruffino, Bartono, (2010), *Hotel Supervisi Dan Uji Kompetisi Untuk Pariwisata*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.  
Sulastiyono, Agus, (2016), *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Bandung : Alfabeta.  
Terry, R. G, (2011), *Dasar-dasar Management*, Bandung: Bumi Aksara.  
WA, Marsum and Fauziah, Siti, (2016) *Professional Waiter*, Yogyakarta : C.V Andi Offset.

## WEBSITE

file:///C:/Users/the%20dark/Downloads/41-61-1-SM.pdf. Diakses 11 Juli 2017  
<https://brainy.co.id/tugas/6878872>. Diakses 11 Juli 2017  
<https://rinakurniawati.wordpress.com/2013/01/11/definisi-restoran-kualitas->

## ANALISIS DAMPAK PERDAGANGAN INTERNASIONAL TERHADAP PERTUMBUHAN EKONOMI DI INDONESIA TAHUN 2004-2017

Rudy, SH., MM  
0114077505

Dosen Program Studi Perdagangan Internasional IB IT&B Medan

### ABSTRAK

Perdagangan internasional dalam perekonomian setiap negara memiliki peranan yang sangat penting dalam peningkatan kesejahteraan dunia. Karena dapat dikatakan bahwa tidak ada satu negara di dunia yang tidak melakukan perdagangan internasional. Oleh karena itu perekonomian menyebabkan setiap negara berusaha untuk mencapai surplus dalam neraca perdagangan internasionalnya. Karena semakin besar surplus yang dihasilkan maka semakin besar pula devisa yang masuk sehingga dapat menjadi sumber pemasukan kas negara yang pada akhirnya dapat digunakan untuk membiayai pembangunan. Rumusan masalah dalam penelitian ini yang adalah apakah net ekspor, investasi, tenaga kerja dan kurs berpengaruh secara simultan dan persial terhadap pertumbuhan ekonomi Indonesia. Adapun tujuan yang mendasari dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh net ekspor, investasi, tenaga kerja dan kurs berpengaruh secara simultan dan persial terhadap pertumbuhan ekonomi Indonesia. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, dan keseluruhan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang diperoleh dari hasil pencatatan yang sistematis berupa data runtun waktu (time series) dari tahun 2004-2017 yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik (BPS) provinsi Lampung. Data dianalisis dengan menggunakan regresi linier berganda. Berdasarkan data statistik eviews 8, dari hasil penelitian Uji Signifikan Simultan (Uji F) diperoleh hasil nilai Prob. (F-statistic) sebesar -0,825468 lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi yang diestimasi layak untuk menjelaskan pengaruh net ekspor, investasi, tenaga kerja dan kurs terhadap variabel terikat yaitu pertumbuhan ekonomi. Berdasarkan hasil perhitungan uji determinasi nilai R Square sebesar 0,3549 hal ini menunjukan bahwa presentase sumbang yang diberikan dari variabel independen yaitu net ekspor, investasi, tenaga kerja dan kurs terhadap variabel terikat pertumbuhan ekonomi sebesar 35,49% sedangkan sisanya 64,51% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian. Berdasarkan hasil analisis data tersebut maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah net ekspor, investasi, tenaga kerja dan kurs memiliki pengaruh yang sangat penting dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi Indonesia.

**Kata Kunci:** Pertumbuhan Ekonomi, Net Ekspor, Investasi, Tenaga Kerja,

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Perdagangan internasional merupakan sarana untuk melakukan pertukaran antara barang dan jasa internasional. Perdagangan internasional semakin tumbuh dan berkembang secara drastis dan dalam ukuran yang besar. Hal ini disebabkan karena kerjasama yang dilakukan oleh berbagai negara untuk menghilangkan proteksi perdagangan dan adanya keinginan untuk mempromosikan perdagangan barang dan jasa secara bebas. Perdagangan internasional merupakan faktor penting dalam proses globalisasi. Membuka perdagangan dengan berbagai negara di dunia

akan memberikan keuntungan dan membawa pertumbuhan ekonomi dalam negeri, baik secara langsung berupa pengaruh yang ditimbulkan terhadap alokasi sumber daya dan efisiensi, maupun secara tidak langsung berupa naiknya tingkat investasi.

Pada sisi lain, kebijakan perdagangan yang semakin terbuka tersebut sebagaimana yang diterapkan indonesia saat ini, telah memperbesar resiko guncangan eksternal terhadap perekonomian domestik, khususnya bagi kesejahteraan masyarakat indonesia. Seberapa besar dampak yang disalurkan, dan melalui jalur mana, merupakan pertanyaan yang empiris yang penting untuk diketahui,

baik bagi pelaku bisnis, dan juga bagi pemerintah terutama dalam mendesain kebijakan. Maju atau berkembangnya suatu negara adalah dengan melihat jumlah seberapa besar pendapatan suatu negara tersebut. Salah satunya adalah dengan melihat seberapa besar kontribusi dari net ekspor, investasi, tenaga kerja dan kurs terhadap Pertumbuhan Ekonomi dalam negara tersebut, sehingga membuat tertarik dalam membahas penelitian ini. Setiap kegiatan ekonomi bertujuan untuk mencapai kemakmuran. Salah satu cara yang ditempuh adalah mengadakan perdagangan baik interregional maupun internasional, dengan tujuan mendapatkan keuntungan.<sup>8</sup>

Perdagangan internasional dalam perekonomian setiap negara memiliki peranan yang sangat penting dalam peningkatan kesejahteraan dunia. Karena dapat dikatakan bahwa tidak ada satu negara di dunia yang tidak melakukan perdagangan internasional. Oleh karena itu perekonomiam menyebabkan setiap negara berusaha untuk mencapai surplus dalam neraca perdagangan internasionalnya. Karena semakin besar surplus yang dihasilkan maka semakin besar pula devisa yang masuk sehingga dapat menjadi sumber pemasukan kas negara yang pada akhirnya dapat digunakan untuk membiayai pembangunan.

Perdagangan internasional menjadi penghubung antara perekonomian dalam negeri dan perekonomian luar negeri. Perdagangan internasional muncul karena pada kenyataannya setiap negara tidak dapat mencukupi kebutuhannya sendiri. Salah satu kegiatan perekonomian yang tidak dapat dilepaskan dari perdagangan internasional adalah aktivitas aliran modal, baik yang sifatnya masuk maupun keluar, dari suatu negara. Ketika terjadi aktivitas perdagangan internasional berupa kegiatan ekspor dan impor maka besar kemungkinan terjadi perpindahan faktor-faktor produksi dari negara eksportir ke negara, importir yang disebabkan karena perbedaan biaya dalam proses perdagangan internasional.<sup>9</sup>

Secara umum sebuah negara tidak boleh hanya terpaku pada perdagangan internasional, khususnya ekspor sebagai satu-satunya mesin penggerak pertumbuhan ekonomi pada masa sekarang. Kinerja perdagangan Indonesia yang semakin menurun, terlihat dari surplus neraca perdagangan yang semakin menurun (defisit) dari tahun ketahun harus

diwaspadai oleh pemerintah. Hal tersebut menunjukkan bahwa tidak selamnya keuntungan diperoleh dari aktivitas perdagangan sehingga pemerintah harus mulai memikirkan alternatif lain untuk menutupi kekurangan-kekurangan yang ada.

Salah satu usaha yang dapat dilakukan pemerintah adalah menarik investor asing untuk menambah modalnya di Indonesia dalam bentuk Foreign Direct Investment (FDI). Aliran FDI yang masuk ke Indonesia diharapkan mampu meningkatkan produktivitas dan pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan pendapatan nasional. Investasi merupakan hal yang mutlak diperlukan.

## 1.2 Perumusan Masalah

Rumusan Masalah Berdasarkan latar belakang di atas, maka secara khusus pembahasan penelitian yang menjadi pokok permasalahan adalah Apakah net ekspor, investasi, tenaga kerja dan kurs secara simultan dan persial berpengaruh terhadap pertumbuhan ekonomi di Indonesia.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Teori Perdagangan Internasional

#### a. Keunggulan Absolut

Filsafat ekonomi yang dikenal sebagai merkantilisme menyatakan bahwa cara yang terpenting bagi suatu negara untuk menjadi kaya dan berkuasa adalah mengekspor lebih banyak dari pada mengimpor. Selisihnya akan diselesaikan dengan pemasukan dari logam-logam mulia sebagian besar dari emas. Pada tahun 1776 Adam Smith menerbitkan bukunya yang terkenal The Wealth Of Nations yang menyerang pandangan merkantilis dan sebaliknya menganjurkan perdagangan bebas sebagai suatu kebijaksanaan yang paling baik untuk negara-negara di dunia.

Adam Smith membuktikan bahwa dengan perdagangan bebas setiap negara dapat berspesialisasi dalam produksi komoditi yang mempunyai keunggulan absolut (memproduksi lebih efisien dibanding negara-negara lain) dan mengimpor komoditi yang mengalami kerugian absolut (memproduksi dengan cara yang kurang efisien). Spesialisasi internasional dari faktor-faktor produksi ini akan menghasilkan pertambahan produksi dunia yang akan dipakai bersama-sama melalui perdagangan antarnegara. Dengan demikian kebutuhan suatu negara tidak diperoleh dari pengorbanan negara-negara lain, semua negara dapat memperolehnya

secara serentak.

Teori keunggulan absolut dicetuskan oleh Adam Smith bersamaan dengan ramainya revolusi industri di Inggris abad ke-18. Dasar pemikiran teori ini adalah suatu negara akan bertambah kaya ketika memiliki peningkatan keterampilan dan efisiensi dalam hal keterlibatan para tenaga kerja dalam proses produksi. Negara dikatakan memiliki keuntungan mutlak dalam produksi jenis barang tertentu apabila negara tersebut mampu memproduksi barang dengan biaya lebih rendah dibanding ketika barang tersebut diproduksi di negara lain. Karenanya, negara tersebut akan melakukan ekspor jika negara tersebut dapat membuatnya lebih murah dibandingkan negara lain.

Negara dapat dikatakan memiliki keunggulan absolut apabila negara tersebut melakukan spesialisasi dalam memproduksi komoditi tertentu dibandingkan dengan negara lain. Terdapat beberapa asumsi teori keunggulan absolut atau yang biasa disebut juga sebagai teori keunggulan mutlak ini, yakni:

- 1) Faktor produksi yang digunakan hanya tenaga kerja
- 2) Kualitas barang yang diproduksi kedua negara sama
- 3) Pertukaran dilakukan secara barter tanpa menggunakan uang.
- 4) Biaya transportasi ditiadakan.

Dalam teori keunggulan absolut, besaran atau variabel yang diutamakan adalah variabel riil dan bukannya moneter. Hal tersebut membuat teori ini juga dikenal dengan sebutan teori murni (pure theory) perdagangan internasional. Dalam artian, teori ini disebut murni karena hanya memusatkan perhatian pada variabel riil saja, seperti nilai suatu barang yang diukur dengan banyaknya tenaga kerja yang digunakan dalam menghasilkan suatu barang.

Semakin banyak tenaga kerja yang digunakan, maka nilai barang tersebut akan semakin tinggi (Labor Theory of value). Jadi, dalam teori Absolute Advantage memanfaatkan teori nilai tenaga kerja yang bersifat sangat sederhana. Pandangan utamanya dalam teori ini adalah tenaga kerja pada dasarnya memiliki sifat homogen dan merupakan satu-satunya faktor produksi. Namun pada kenyataannya, tenaga kerja tidaklah bersifat homogen. Selain itu, faktor produksi juga tidak hanya satu saja serta mobilitas tenaga kerjapun tidak bebas.

Sekalipun demikian, teori nilai tenaga kerja tetap digunakan karena teori ini memungkinkan kita menjelaskan tentang prinsip spesialisasi dan keuntungan dari pertukaran secara sederhana.

### **b. Keunggulan Komparatif**

Teori keunggulan komparatif dicetuskan oleh David Ricardo dengan asumsi utama bahwa perdagangan internasional dapat terjadi walaupun suatu negara tidak memiliki keunggulan absolut. Dalam teori ini, dijelaskan bahwa perdagangan internasional dapat saling menguntungkan ketika salah satu negara tidak memiliki keunggulan absolut, dengan jalan hanya memiliki keunggulan komparatif saja pada harga untuk komoditi yang relatif berbeda

Keunggulan komparatif yang dikemukakan oleh David Ricardo dalam bukunya *Principles of Political Economy and Taxation* (1817). Pemikiran Ricardo berangkat dari analisanya terhadap kelemahan teori keunggulan absolut yang menjelaskan bahwa perdagangan internasional akan terjadi dan menguntungkan ketika setiap negara yang terlibat dalam perdagangan internasional mempunyai keunggulan absolut yang berbeda-beda. Menurut Ricardo, kelemahan pola pikir keunggulan absolut karena ketika hanya satu negara yang memiliki keunggulan absolut untuk barang tertentu yang dihasilkan, maka tidak akan terjadi perdagangan internasional yang menguntungkan. Karenanya, kelemahan ini lalu disempurnakan oleh David Ricardo lewat teori keunggulan komparatif.

### **c. Heckscher-Ohlin (H-O)**

Teori Heckscher-Ohlin atau yang biasa disebut sebagai Teori H-O dicetuskan oleh Eli Heckscher dan muridnya Bertil Olin. Dalam teori ini, dijelaskan bahwa pola perdagangan negara-negara cenderung mengekspor barang-barang dengan faktor produksi yang relatif melimpah secara intensif. Hal ini disebabkan oleh adanya perbedaan produktivitas yang terjadi akibat perbedaan proporsi faktor tenaga kerja, modal, dan tanah yang dimiliki oleh suatu negara. Karenanya, teori ini juga disebut sebagai (The Proportional Factor Theory).

Teori ini berasumsi bahwa negara dengan faktor produksi yang relatif tinggi dan murah dalam biaya produksi akan melakukan spesialisasi produksi untuk target ekspor. Sebaliknya, bagi negara dengan faktor produksi yang relatif langka dan mahal dalam biaya produksi, akan melakukan impor. Dari

sinilah, maka dapat dijelaskan bagaimana pola perdagangan internasional berlangsung, yakni negaranegara yang cenderung mengekspor barang-barang dengan menggunakan faktor produksi relatif melimpah secara intensif.

## METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Jenis dan Sifat Penelitian

#### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan secara kuantitatif. Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandasan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

#### 2. Sifat Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian yang bersifat asosiatif, penelitian asosiatif ialah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih.<sup>113</sup> Jenis penelitian ini digunakan untuk mencari hubungan antara variabel bebas yaitu Net Ekspor, Investasi, tenaga kerja dan Kurs terhadap variabel terikat yaitu Pertumbuhan Ekonomi.

#### 3.2 Sumber Data

Sumber Data Data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat dokumen. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh jurnal-jurnal penelitian terdahulu, buku-buku, artikel, data BPS, yang berhubungan dengan permasalahan penelitian, serta dokumentasi perusahaan atau data terkait penelitian. Metode analisis yang dilakukan menggunakan data urut waktu (times series). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pertumbuhan Ekonomi, Net Ekspor, Investasi, Tenaga Kerja dan Kurs yang dikutip dari BPS (Badan Pusat Statistik).

## PEMBAHASAN

1. Pengaruh Secara Simultan Net Ekspor, Investasi, Tenaga Kerja dan Kurs Terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia Periode 2004- 2017 Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan model regresi linier berganda dimana menggunakan Uji Signifikan Simultan (Uji F) diperoleh hasil nilai Prob. (F-statistic) sebesar -0,825468 lebih kecil dari tingkat

signifikansi 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi yang diestimasi layak untuk menjelaskan pengaruh net ekspor, investasi, tenaga kerja dan kurs terhadap variabel terikat yaitu pertumbuhan ekonomi. Dengan demikian dapat disimpulkan variabel X1 (net ekspor), X2 (investasi), X3 (tenaga kerja) dan X4 (kurs) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel Y (Pertumbuhan Ekonomi) di Indonesia pada tahun 2004-2017. Maka dapat dikatakan dalam penelitian ini Ha diterima dan Ho ditolak. Selanjutnya dari analisis regresi linier berganda diperoleh hasil R Square sebesar 0,3549 hal ini menunjukan bahwa presentase sumbangan yang diberikan dari variabel independen yaitu net ekspor, investasi, tenaga kerja dan kurs terhadap variabel terikat pertumbuhan ekonomi sebesar 35,49% sedangkan sisanya 64,51% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini, setelah mengetahui persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, diketahui bahwa pengaruh dari variabel net ekspor, investasi, tenaga kerja dan kurs terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia adalah termasuk dalam kategori rendah, hal ini dikarenakan masih banyak pengaruh dari faktor atau indikator lain selain dari bantuan net ekspor, investasi, tenaga kerja dan kurs yang menyebabkan pertumbuhan ekonomi, misalnya stabilitas harga, komponen pengeluaran (pengeluaran konsumsi rumah tangga meningkat terutama pada kelompok restoran dan hotel, kelompok makanan dan minuman), selain itu pengeluaran konsumsi pemerintah juga meningkat, komponen produksi (sektor petanian tumbuh meningkat, industri pengelolaan non migas meningkat), dan masih banyak lagi faktor yang lainnya.

2. Pengaruh Secara Persial Net Ekspor, Investasi, Tenaga Kerja dan Kurs Terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia Periode 2004- 2017 Pengaruh secara parsial merupakan pengaruh variabel independen secara sendiri-sendiri terhadap variabel dependen, yaitu untuk melihat pengaruh variabel net ekspor, investasi, tenaga kerja dan kurs terhadap pertumbuhan ekonomi di Indonesia periode 2004-2017.

3. Analisis dan pengaruh tenaga kerja terhadap pertumbuhan ekonomi Indonesia Uji signifikansi ini dilakukan dengan menggunakan uji statistik t, pada Uji Signifikansi Parsial (Uji t) diambil kesimpulan dengan melihat nilai signifikansi yang dibandingkan dengan  $\alpha$  5%, jika nilai  $Sig < \alpha$  maka  $H_0$  ditolak, dan jika nilai  $Sig > \alpha$  maka  $H_1$  diterima. Hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa tenaga kerja ( $X_3$ ) memperoleh nilai coefficient sebesar -1,5288, nilai t-statistik sebesar -0,2298 dan nilai prob. Sebesar 0.8259 ( $>5\%$ ), maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dengan begitu Net ekspor berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi Indonesia. Menurut Todaro pada tahun 2000 pertumbuhan penduduk dan pertumbuhan Angkatan Kerja (AK) secara tradisional dianggap sebagai salah satu faktor positif yang memacu pertumbuhan ekonomi. Jumlah tenaga kerja yang lebih besar berarti akan menambah tingkat produksi, sedangkan pertumbuhan penduduk yang lebih besar berarti ukuran pasar domestiknya lebih besar. Selain itu sebagai mana dijelaskan sebelumnya bahwa Jumlah angkatan kerja yang bekerja merupakan gambaran kondisi dari lapangan kerja yang tersedia. Semakin bertambah besar lapangan kerja yang tersedia maka akan menyebabkan semakin meningkatkan total produksi di suatu daerah. Pada saat ini pertumbuhan penduduk di Indonesia sangat tinggi sehingga kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pekerjaan semakin kecil karena persaingan yang semakin ketat. Dengan melonjaknya pertumbuhan penduduk di Indonesia menyebabkan terjadinya pengangguran karena pemerintah juga kurang memadai mengenai lapangan pekerjaan. Meskipun pemerintah sudah berusaha mengatasi dalam hal ini tapi belum dapat menyediakan lapanan pekerjaan untuk para tenaga kerja yang masih membutuhkan suatu pekerjaan yang layak. Minimnya lapangan pekerjaan di Indonesia menyebabkan terjadinya imigrasi tenaga kerja, yaitu tenaga kerja Indonesia bekerja di luar negeri. Selain kurangnya lapangan pekerjaan yang tersedia juga gaji yang angat rendah jika dibandingkan dengan

negara lain. Pertambahan penduduk akan mengakibatkan pertambahan angkatan kerja yang baru sehingga pemerintah perlu menciptakan kesempatan kerja. Seperti diketahui bahwa output dari setiap aktivitas ekonomi tergantung pada sumber daya manusia yang melaksanakan aktivitas tersebut, maka sumber daya manusia merupakan sumber daya utama dalam pembangunan. Tenaga kerja adalah salah satu faktor produksi dalam perekonomian, disisi lain tenaga kerja juga merupakan bagian dari penduduk yang memproduksi barang dan jasa. Hasil temuan ini sejalan dengan dengan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Santoso pada tahun 2010 yang melakukan penelitian dengan menggunakan data tahun 1994–2008 meliputi Pertumbuhan Ekonomi, Impor Barang Modal, Ekspor, Investasi, Tenaga kerja dan Kurs Valutas Asing, dengan metode regresi linier berganda mendapatkan kesimpulan bahwa secara simultan variabel tenaga kerja berpengaruh negatif terhadap pertumbuhan ekonomi Indonesia.

## KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan pada net ekspor terhadap pertumbuhan ekonomi diperoleh hasil bahwa net ekspor berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi. Hipotesesi yang diajukan diperoleh t hitung sebesar -0,046707 dan nilai prob. Sebesar 0.9643 ( $>5\%$ ), maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dengan begitu Net ekspor berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi Indonesia.
2. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan pada investasi terhadap pertumbuhan ekonomi diperoleh hasil bahwa investasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi. Hipotesesi yang diajukan diperoleh t hitung sebesar 0,6116 dengan signifikansi  $0,5632 > 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa investasi mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi. maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dengan begitu investasi berpengaruh positif dan

- tidak signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi Indonesia.
3. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan pada tenaga kerja terhadap pertumbuhan ekonomi diperoleh hasil bahwa tenaga kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi. Hipotesesi yang diajukan diperoleh t-statistik sebesar  $-0,2298$  dan nilai prob. Sebesar  $0.8259 (>5\%)$ , maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dengan begitu tenaga kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi Indonesia.
4. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan pada kurs terhadap pertumbuhan ekonomi diperoleh hasil bahwa kurs berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi. Hipotesesi yang diajukan diperoleh t hitung sebesar  $(-0,6461$  dengan signifikansi  $0,2637 > 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa kurs mempunyai pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi. Maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dengan begitu kurs berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Budi purnomo, "Kausalitas antara ekspor dan pertumbuhan ekonomi". jurnal ekonomi dan bisnis indonesia, Vol. 16 no 2 (2001)
- Adil khan Miankhel, "Foreign Direct Investment, Exports, and Economic Growth in South Asia and Selected Emerging Countries: A Multivariate VAR Analysis". CCAS Working Paper No. 23, Agustus 2009.
- Adrian Sutawijaya, "Pengaruh Ekspor dan Investasi terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia tahun 1980-2006". Jurnal Organisasi dan Manajemen, Vol. 6 No. 1 (Maret, 2010)
- Adrian Sutedi, Hukum Ekspor Impor: Jakarta: Raih Asa Sukses, 2014.
- Almutmainnah, "Analisis Pengaruh Ekspor Dan Impor Terhadap Cadangan Devisa Indonesia". Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol.5 No. 2 (Desember 2017)
- Angrita Denziana, Indrayenti, Ferdinan Fatah, "Corporate Financial Performance Effects Of Macro Economic Factors Against Stock Return". Jurnal Akuntansi & Keuangan, Vol. 5 No. 2 (September 2014). Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemah: Jakarta Timur: Pustaka AlMubin, 2013 Eduardus Tandelilin, Portofolio Dan Investasi Teori Dan Aplikasi: Yogyakarta: Kanisius, 2010
- Hasibuan. M, Manajemen Sumber Daya Manusia,: Jakarta: PT. Gunung Agung, 1990 Ikatan Bankir Indonesia IBI Dan Lembaga Sertifikasi Pfofesi Perbankan LSPP, Wealth Management Produk dan Analisis: Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2017
- Irham dan Yogi, Ekspor di Indonesia, Cetakan 1, Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo, 2003 Jhingan M.L, Ekonomi Pembangunan dan Perencanaan, Penerjemah: D. Guritno. Edisi 1, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2000
- Jung, Woo S. and Peyton J. Marshall, "Export, Growth and Causality in Developing Countries". Journal of Development Economics, Vol. 18, (1985)
- Komang Oko Barata, Panduan Praktis Ekspor Impor: Jakarta: Raih Asa Sukses, 2014
- Lincoln Arsyad, Ekonomi Pembangunan: Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2015
- Mankiw, Gregory N, Teori Makroekonomi, 6th Edition. Alih Bahasa Nurmawan, Jakarta: Erlangga, 2006
- Mankiw, N. Gregory, Teori Makro Ekonomi Terjemahan, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003
- Michael P. Todaro, Stephen C. Smih, Pembangunan Ekonomi, Edisi 11 , Jakarta: Erlangga, 2009
- Todaro, M. P, Pembangunan Ekonomi: Jakarta: Erlangga, 2000
- Utomo, Yuni Priadi, "Ekspor Mendorong Pertumbuhan atau Pertumbuhan Mendorong Ekspor". Jurnal Manajemen, Vol.1, No.1 (2000)
- Wiratna Sujarweni, Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi: Yogyakarta: Pustaka Buana Press, 2015

## PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

**Darwan Tanady**

0130098201

Dosen Program Studi Magister Manajemen IB IT&B MEDAN

### ABSTRAK

Dalam era globalisasi terdapat tiga tuntutan terhadap SDM bidang pendidikan, yaitu: SDM yang unggul, SDM yang terus belajar, dan SDM yang memiliki nilai-nilai indigeneous. Terpenuhinya ketiga tuntutan tersebut dapat dicapai melalui pengembangan SDM. Upaya pembaharuan pendidikan Islam adalah sebuah keniscayaan demi terwujudnya eksistensinya yang lebih bermakna dalam derap langkah modernitas zaman. Mohammad iqbal adalah salah satu tokoh pembaharu dalam bidang pemikiran pendidikan islam. Fokus dalam penelitian ini adalah mengenai filsafatnya mohammad iqbal tentang khudi/ego dan pemikiran mohammad iqbal tentang rekonstruksi pendidikan dimana tujuan akhir dari rekonstruksi pendidikan yaitu mengembangkan sumber daya manusia yang unggul dan berkualitas yang dapat mengantarkan pada hakekat insan kamil. Ada dua permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Pertama, Bagaimanakah konsep pengembangan sumber daya manusia (SDM). Kedua, Bagaimana strategi pengembangan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas Penelitian ini termasuk penelitian kepustakaan (library research), yaitu penelitian yang mengumpulkan data dan informasi dengan bantuan bermacam-macam materi yang terdapat dalam kepustakaan (buku), dan merupakan penelitian literal non-empiric,

**Kata kunci :** *Pengembangan, sumber daya, manusia*

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Dalam hal pengembangan SDM, pendidikan memiliki nilai strategis dan mempunyai peran penting sebagai suatu investasi di masa depan. Karena secara teoretis, pendidikan adalah dasar dari pertumbuhan ekonomi, dasar dari perkembangan sains dan teknologi, mengurangi kemiskinan dan ketimpangan dalam pendapatan, dan peningkatan kualitas peradaban manusia pada umumnya.<sup>27</sup> Nilai strategis pendidikan yang makro ini, menyimpulkan bahwa pendidikan menyimpan kekuatan luar biasa untuk menciptakan keseluruhan aspek lingkungan hidup dan dapat memberikan informasi paling berharga mengenai pegangan hidup di masa depan serta membantu anak didik mempersiapkan kebutuhan hidup yang esensial untuk menghadapi perubahan. Di negara-negara maju, pendidikan menjadi prioritas utama dalam mengembangkan SDM. Kondisi ini berbeda dengan pendidikan di Indonesia yang dihadapkan pada persoalan kualitas sumber daya manusia yang masih bisa dikatakan kurang memadai.

#### 1.2 Identifikasi Masalah

1. Bagaimanakah konsep pengembangan sumber daya manusia (SDM)?
2. Bagaimana strategi pengembangan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas?

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengembangan dan pendidikan merupakan dua konsep yang berbeda, tetapi memiliki keterkaitan yang saling mempengaruhi satu sama lain. pengembangan dapat dilakukan melalui pendidikan, sehingga pendidikan menjadi wahana bagi pengembangan. Untuk itu, maka pendidikan memerlukan SDM yang kompeten sebagai aset bagi proses pengembangan dan SDM yang kompeten tersebut dapat dicapai melalui proses pengembangan. Dengan demikian, SDM menjadi bagian penting dalam pengembangan dan pendidikan. Pendidikan merupakan suatu sistem yang terdiri atas komponenkomponen saling yang saling terkait secara fungsional bagi tercapainya pendidikan yang berkualitas.

Setidaknya terdapat empat komponen utama dalam pendidikan, yaitu: SDM, dana, sarana, perasarana, dan kebijakan. Komponen

SDM dapat dikatakan menjadi komponen strategis, karena dengan SDM berkualitas dapat mendayagunakan komponen lainnya, sehingga tercapai efektivitas dan efisiensi pendidikan. Di mana SDM berkualitas dapat dicapai dengan pengembangan SDM. Pengembangan adalah upaya meningkatkan sesuatu agar lebih bertambah baik. Pengembangan SDM dapat dilakukan melalui pendidikan dan latihan. Seperti dikemukakan Sikula :

*"Development in reference to staffing and personnel matters, is a long term educational process utilizing a systematic and organized procedure by which managerial personnel learn conceptual and theoretical knowledge for general purposes. Training is a short term educational process utilizing a systematic and organized procedure by which nonmanagerial personnel learn technical knowledge and skill for a definite purpose."*

Di dalam melaksanakan tugasnya, SDM dituntut mengaktualisasikan kemampuannya, baik daya fikir maupun daya fisik secara terintegrasasi. Namun demikian, kedua kemampuan tersebut saja tidak cukup, melainkan harus diimbangi dengan kecerdasan emosional (Emotional Intelligence). Manakala kita memandang dunia pekerjaan adalah sebagai suatu masyarakat, maka kecerdasan emosional sangat diperlukan untuk mengenal dan memahami diri sendiri serta rekan kerja.

Menurut Goleman (1996), kecerdasan emosional memiliki keunggulan dibandingkan kecerdasan intelektual, jika dasar penentunya adalah keberhasilan hidup di tengah masyarakat. SDM yang berkualitas yang dibutuhkan diperoleh melalui proses, sehingga dibutuhkan suatu program pendidikan dan pelatihan untuk mempersiapkan dan pengembangan kualitas SDM yang sesuai dengan transformasi sosial. Menurut Tilaar (1998), terdapat tiga tuntutan terhadap SDM bidang pendidikan dalam era globalisasi, yaitu: SDM yang unggul, SDM yang terus belajar, dan SDM yang memiliki nilai-nilai indigenous.

Terpenuhinya ketiga tuntutan tersebut dapat dicapai melalui pengembangan SDM.<sup>51</sup> Dalam upaya pengembangan SDM hendaknya berdasarkan kepada prinsip peningkatan kualitas dan kemampuan kerja. Terdapat beberapa tujuan pengembangan SDM, di antaranya adalah:

- (1) meningkatkan kompetensi secara konseptual dan teknikal;
- (2) meningkatkan produktivitas kerja;
- (3) meningkatkan efisiensi dan efektivitas;
- (4) meningkatkan status dan karier kerja;
- (5) meningkatkan pelayanan terhadap klien;
- (6) meningkatkan moral-ethis; dan
- (7) meningkatkan kesejahteraan.

Berdasarkan penuturan Hasibuan, terdapat dua jenis pengembangan SDM, yaitu: pengembangan SDM secara formal dan secara informal. Pertama, pengembangan SDM secara formal yaitu SDM yang ditugaskan oleh lembaga untuk mengikuti pendidikan atau latihan, baik yang dilaksanakan oleh lembaga tersebut maupun lembaga diklat. Pengembangan SDM secara formal dilakukan karena tuntutan tugas saat ini maupun masa yang akan datang. Dengan demikian, jenis pengembangan ini dapat memenuhi kebutuhan kompetensi SDM yang bersifat empirical needs dan predictive needs bagi eksistensi dan keberlanjutan lembaga.

Kedua, pengembangan SDM secara informal yaitu pengembangan kualitas SDM secara individual berdasarkan kesadaran dan keinginan sendiri untuk meningkatkan kualitas diri sehubungan dengan tugasnya. Banyak cara yang dapat dilakukan SDM untuk meningkatkan kemampuannya, namun jenis pengembangan ini memerlukan motivasi intrinsik yang kuat dan kemampuan mengakses sumber-sumber informasi sebagai sumber belajar. Terdapat lima domain penting dalam pengembangan SDM bidang pendidikan, yaitu: profesionalitas, daya kompetitif, kompetensi fungsional, keunggulan partisipatif, dan kerja sama. Dimilikinya kemampuan terhadap kelima domain tersebut merupakan modal utama bagi SDM dalam menghadapi masyarakat ilmu (Knowledge Society) yang dinamis.

Pengembangan SDM pada lima domain tersebut merupakan upaya mewujudkan SDM berkualitas untuk mempersiapkan masyarakat dan bangsa dalam menghadapi transformasi sosial yang kompetitif. Di mana pendidikan dan latihan menjadi wahana efektif bagi terwujudnya SDM berkualitas tersebut. Namun demikian, disinyalir banyak pihak bahwa pada tataran empiris, SDM yang telah melalui proses pendidikan dan latihan belum signifikan peningkatan kualitasnya. Untuk itu, terhadap pengembangan SDM pada kelima domain di atas masih diperlukan upaya

pengendalian mutu terpadu atau total quality control (TQC) dari pihak yang memiliki wewenang (authority), pada lembaga di mana SDM bertugas.

Selain itu, pendidikan dan latihan sebagai wahana pengembangan SDM diperlukan suatu program diklat terpadu agar tercapai efektivitasnya. Pengembangan SDM bidang pendidikan hendaknya tidak hanya sebatas pada peningkatan kemampuan untuk mempersiapkan masyarakat dalam mengikuti perubahan, melainkan lebih jauh ke depan adalah kemampuan mempersiapkan insan inovator bagi perubahan. SDM yang memiliki kemampuan tersebut menjadi aset strategis dalam merealisasikan peran pendidikan sebagai agent of innovation dan agent of changes. Selain itu, dapat menghasilkan insan-insan yang memiliki daya kompetitif yang tidak meninggalkan nilai-nilai indigeneous, sehingga mampu menunjukkan jati diri yang bermoral-etic dan identitas lembaga pada percaturan global.

## METODE PENELITIAN

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian Penelitian ini termasuk penelitian kepustakaan (library research), yaitu penelitian yang mengumpulkan data dan informasi dengan bantuan bermacam-macam materi yang terdapat dalam kepustakaan (buku). Penelitian ini merupakan penelitian literal non-empiric, karena data yang digunakan hanya menggunakan berbagai literatur kepustakaan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif, yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka. Adapun bentuk atau pendekatan yang penulis gunakan adalah pendekatan kepustakaan (library research) yang bersifat deskriptif, yaitu pendekatan dengan cara memaparkan atau menggambarkan sesuatu hal menurut apa adanya.
2. Sumber data adalah subjek dari mana data itu bisa diperoleh. Untuk itu dalam penelitian ini penulis menggunakan Personal Document sebagai sumber data dalam penelitian kualitatif ini. Personal Document adalah dokumen pribadi, yang mana disini berupa catatan atau karangan seseorang secara tertulis mengenai tindakan, pengalaman, dan kepercayaan. Berkaitan dengan sumber data,
3. Metode Pengumpulan Data Metode pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian kualitatif ini dengan menggunakan metode dokumenter atau metode dokumentasi, yaitu data yang berupa catatan, transkip buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat dan sebagainya. Penggunaan metode dokumentasi merupakan metode paling tepat dalam memperoleh data yang bersumber dari buku-buku sebagai sumber-sumber dan bahan utama dalam penulisan penelitian ini. Adapun kronologis jalannya pengumpulan data melalui tahap demi tahapan sebagai berikut.
  - a. Tahap Orientasi Pada tahapan ini, peneliti mengumpulkan dan membaca data secara umum yang mencakup manusia ataupun pendidikan untuk mencari hal-hal yang berhubungan dengan pengembangan Sumber Daya Manusia. Dari sini kemudian penulis tentukan fokus studi atau tema pokok bahasan.
  - b. Tahap Eksplorasi Pada tahapan ini, penulis mulai mengumpulkan data secara terarah dan terfokus untuk mencapai pemikiran yang matang tentang tema pokok bahasan, untuk itu peneliti juga perlu memahami kerangka pemikirannya.
  - c. Tahap Studi Terfokus Pada tahapan ini, penulis mulai melakukan studi secara mendalam yang terfokus upaya pengembangan Sumber Daya Manusia, sehingga dapat mengetahui apa yang masih belum diketahui.
4. Teknik Pengelolaan dan Analisis Data Keperluan untuk mengolah data menjadi signifikan manakala data telah terkumpul banyak. Data yang telah terkumpul tersebut kemudian dipilah dan disesuaikan dengan keperluan yang hendak dituliskan. Oleh sebab itu, teknik pertama dalam pengolahan data ini dikenal dengan editing, yaitu data-data yang ada disesuaikan, diselaraskan,

Machdhoero menjelaskan bahwa data bisa dibedakan menjadi dua. Pertama, data primer yaitu data yang diambil dari sumber aslinya. Kedua, data sekunder yaitu data yang diambil tidak dari sumbernya secara langsung, melainkan sudah dikumpulkan oleh pihak lain dan sudah diolah. Adapun sumber data primer dalam penelitian ini antara lain:

orisinal, dan jelas. Selanjutnya yang kedua adalah proses organizing, yaitu mengatur dan menyusun data sedemikian rupa sehingga dapat dilakukan untuk mendeskripsikan.

## PEMBAHASAN

1. Konsep individu Dengan konsep ini Iqbal menekankan bahwa hanya manusia yang dapat melaksanakan pendidikan. Oleh karena itu, pendidikan harus dapat memupuk sifat-sifat individualitas manusia agar menjadi manusia sempurna. Yang dimaksud dengan manusia sempurna menurut adalah manusia yang dapat menciptakan sifat-sifat ketuhanan menjelma dalam dirinya, sehingga berprilaku seperti Tuhan. Sifat-sifat ini diserap ke dalam dirinya sehingga terjadi penyatuan secara total.
2. Pertumbuhan individu dikatakan bahwa manusia sebagai makhluk individu akan mengalami berbagai perubahan secara dinamis dalam rangka interaksinya dengan lingkungan. Oleh karena itu, pendidikan dalam hal ini harus dapat mengarahkan pertumbuhan dan perkembangan individu ke arah yang optimal. Pertumbuhan dan perkembangan ini merupakan suatu proses kreatif-aktif yang dilakukan individu sebagai aksi dan reaksinya terhadap lingkungan. Proses ini bukanlah suatu kejadian di mana individu hanya tinggal menyesuaikan diri secara pasif dengan lingkungannya.
3. Keseimbangan jasmani dan rohani Perkembangan individu memiliki implikasi bahwa ia harus dapat mengembangkan kekayaan batin dari esistensinya. Pengembangan kekayaan batin ini tidak dapat dilaksanakan dengan melepaskannya dari kaitan dengan materi. Oleh karena itu, antara jasmani sebagai realita dengan rohani sebagai ide harus dipadukan dalam proses pengembangan individu.
4. Pertautan individu dengan masyarakat Pemahaman di atas memberikan pengertian yang mendalam tentang hakikat pertautan antara kehidupan individu dengan kebudayaan masyarakat. Masyarakat adalah tempat individu menyatakan keberadaannya. Oleh karena itu, tanpa masyarakat, kehidupan individu akan melemah dan tujuan hidupnya menjadi tak terarah.
5. Kreativitas individu menolak kausalitas yang tertutup, yang menyebabkan seolah-olah tak ada satu pun yang baru yang dapat atau mungkin terjadi lagi. Manusia sesungguhnya memiliki kreativitas yang berlu dikembangkan secara evolusi. Dengan kreativitasnya, manusia mampu melepaskan diri dari keterbatasan, menembus dan menaklukkan waktu. Adapun kreativitas itu sendiri hanya dapat ditumbuh kembangkan melalui proses pendidikan.
6. Peran intelek dan intuisi Ada dua cara untuk dapat menangkap realita. Masing-masing cara mempunyai peran khusus dalam mengarahkan dan memperkaya kerativitas manusia. Intelek berperan menangkap realita melalui pancaindera bagian demi bagian, tidak menyeluruh. Hal ini karena intelek berpusat pada aspek-aspek insidental dan temporal. Sedangkan intuisi berperan menangkap realita secara langsung dan menyeluruh. Oleh karena itu, dalam hal ini Iqbal berpendapat bahwa kebenaran metafisik tidak dapat diraih dengan jalan melatih intelek. Kebenaran metafisik hanya dapat diperoleh dengan jalan memusatkan perhatian pada apa yang mungkin ditangkap oleh suatu kemampuan yang disebut dengan intuisi. Maksud dari pernyataan ini adalah menghendaki pertemuan antara kekuasaan lahir yang diperoleh dari ilmu pengetahuan dengan kekuasaan batin yang muncul dari intuisi. Dengan ini disimpulkan bahwa pendidikan hendaknya memperhatikan aspek intelektual manusia dan intuisinya sekaligus.
7. Pendidikan watak Apabila manusia dapat memperlengkap diri dengan sifat individualitas yang dapat berkembang secara optimal, yang kemudian dilandasi dengan keimanan yang tangguh, maka ia dapat menjelma menjadi kekuatan yang tak terkalahkan. Manusia seperti ini akan dapat mengarahkan dirinya kepada kebijakan, serta dapat menyerlaskan diri dengan kehendak Tuhan. Itulah yang disebut watak yang tangguh. Watak ini mencakup sensititas dan kekuatan. Sensitif terhadap perikemanusiaan dan nilai-nilai ideal, dan kekuatan dalam berpegang pada maksud yang telah dicetuskan dalam kalbu. Untuk dapat mengembangkan watak seperti ini, pendidikan hendaknya dapat memupuk tiga

- sifat yang merupakan unsur utama manusia, yaitu keberanian, toleransi dan keprihatinan.
8. Pendidikan sosial mengungkapkan bahwa tata kehidupan sosial seharusnya secara aktif dapat mengurasi dan menggali segala kekuatan yang tersirat dalam ilmu pengetahuan, di samping dapat pula mengontrol dan mengawasi lingkungan kebendaan. Tidak mungkin membangun suatu tatanan sosial tanpa disertai dengan pemupukan ilmu pengetahuan dan pemanfaatannya, demi mencapai tujuan yang hendak dicapai masyarakat manusia. Dengan delapan pandangan tentang pendidikan ini, kiranya dapat dikatakan bahwa rekonstruksi pendidikan merupakan suatu upaya kreatif dalam rangka meningkatkan kualitas dumber daya manusia melalui proses pendidikan secara filosofis. Gagasan rekonstruksi pendidikan ini sebenarnya dilontarkan sebagai reaksi atas ketidakpuasan beliau terhadap totalitas peradaban India khususnya, dan peradaban manusia pada umumnya.

## KESIMPULAN

Berdasarkan rumusan masalah penelitian kepustakaan (library research) tentang Pengembangan sumber Daya Manusia (Studi Tentang Pemikiran Pendidikan dalam mengembangkan SDM dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Konsep Pengembangan Sumber daya manusia (SDM) menurut Mohammad Iqbal tidak terlepas dari konsep pengembangan sumber daya manusia (SDM) yakni, manusia diciptakan untuk beribadah kepada tuhan.
2. Strategi pengembangan SDM yang berkualitas perlu dilakukan karena dalam sistem pendidikan kita telah terpukau oleh pemahaman keagamaan yang sempit baik itu dari konsep individu (pribadi), masyarakat (sosial), dan intuisi (lembaga

## DAFTAR PUSTAKA

Abdul Latif, Pengembangan Sumber Daya Manusia yang Berkualitas Menghadapi Era Pasar Bebas,(Jakarta: DPP HIPPI,1996).

- Abdul Basir Solisa (ed), Al-Quran dan Pembinaan Budaya (Yogyakarta: LESFI, 1993).
- Abdul Munir Mulkhan, —Rekonstruksi Pendidikan Islam dalam Peradapan Industrial dalam Muslih Usa dan Aden Wijdan S. Z (Peny), Pendidikan Islam dalam Peradapan Industrial (Yogyakarta: UII Yogyakarta 1997).
- Abdullah Siddik, Islam dan Filsafat, JakartaPT; Triputra masa, 1984).
- Abdul Wahab Azzam, Filsafat dan Puisi Iqbal,terj. Ahmad Rofi'IUtsman, (Bandung : Pustaka,1985).
- Abdul Basir Solisa (ed), Al-Quran dan Pembinaan Budaya (Yogyakarta: LESFI, 1993).
- Abdul Qadir Sh, Iqbal The Great Poet of Islam (Lahore: Sang-e-Meel Publication, 1975).
- Abdul Hadi W.M. (editor), Iqbal Pemikir Sosial Islam dalam Syair-Syairnya, (Jakarta : HLMT Pantja Simpati, 1986).
- Abdul Aleem Hilal, Social Philosophy of Sir Muhammad Iqbal a Critical Study (India: Adam Publisher, 1995).
- Abul Hasan al-Nadwi, Pendidikan Islam yang Mandiri, alih bahasa Afif Muhammad (Cet. I; Bandung: Dunia Ilmu, 1987).
- Ace Suryadi dan H.A.R. Tilaar, Analisis Kebijakan Pendidikan; Suatu Pengantar,(Bandung: Remaja Rosdakarya, 1986).
- Ahmad faizin, —übermensch dan al insane al kamill skripsi (Surabaya: perpustakaan uin sunan ampel, 2015).
- Robert L. Mathis dan John H. Jackson., Manajemen Sumber Daya Manusia; Buku 2, alih bahasa.(Jakarta : Salemba Empat, 2002).
- Rumaidi Hartawa, Humanisme Religius: Pengantar pada Filsafat Iqbal (Yogyakarta: Putaka, 1999).
- Salahuddin al -Nadwi, "Muhammad Iqbal wa Qadaya al-Tajdid", Studia Islamika, Vol. II, No. 1, 1995.
- Sudarsono, Filsafat Islam, (Jakarta: RinekaCipta, 1997).
- Suharsimi Arikunto, Manajemen Penelitian, Rineka Cipta, (Jakarta, 1995).
- Suharsimi Arikunto, Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktik, Rineka Cipta, (Jakarta, 2007)

## ANALISIS PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, ETOS KERJA DAN KOMUNIKASI TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA PT. BANK PERMATA, TBK CABANG MEDAN

Benny Lim, B.Sc (Hons).,MM  
0117108001

Dosen Program Studi Perdagangan Internasional Institut Bisnis Informasi Teknologi dan Bisnis Medan

### ABSTRAK

Persaingan yang terjadi hampir pada semua bidang usaha sehingga terjadinya fenomena dimana perusahaan menuntut pimpinan dan karyawan untuk selalu meningkatkan produktivitas kerja. Untuk mencapai peningkatan produktivitas tersebut, perlu diperhatikan lingkungan kerja karyawan, etos kerja dan komunikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji, mengetahui, dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja, etos kerja dan komunikasi terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Bank Permata, Tbk cabang Medan. Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan dari kuisioner sebanyak 116 responden dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Berdasarkan perhitungan uji t dengan menggunakan SPSS untuk variabel lingkungan kerja memiliki nilai signifikansi 0,004 ( $t = 2,928$ ); untuk variabel etos kerja nilai signifikansi 0,016 ( $t = 2,457$ ) dan untuk etos kerja nilai signifikansi 0,000 ( $t = 19,177$ ). Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka  $H_1$  diterima, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial lingkungan kerja, etos kerja, dan komunikasi terhadap produktivitas kerja karyawan. Dari hasil perhitungan SPSS uji F, diperoleh nilai  $F = 173.572$  (signifikansi 0,000). Karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau nilai signifikansi  $< 0,05$  maka lingkungan kerja, etos kerja dan komunikasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Bank Permata, Tbk cabang Medan. Nilai *R Square* menunjukkan angka 0,823 atau 82,3%. Ini berarti bahwa variabel lingkungan kerja, etos kerja, dan komunikasi mempengaruhi produktivitas karyawan sebesar 82,3%. Sedangkan 17,7% produktivitas karyawan dipengaruhi oleh faktor lain.

**Kata Kunci:** Lingkungan Kerja, Etos Kerja, Komunikasi, Produktivitas Kerja, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, SPSS

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Pada dasarnya, berjalannya suatu perusahaan ditentukan oleh modal kerja dalam membangun perusahaan. Tidak hanya modal, dibutuhkan aset pendukung lainnya dalam membentuk suatu perusahaan yang tentunya bonafit sesuai dengan tujuan visi dan misi suatu perusahaan. Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu aset penting dalam mendukung jalannya suatu perusahaan yang bonafit. Dalam mencapai tujuan visi dan misi dari suatu perusahaan, perusahaan harus memiliki kualitas SDM yang baik dari segi pendidikan, keahlian dan kemampuan dalam memberikan kontribusi kerja yang positif dalam membangun perusahaan.

Persaingan yang terjadi hampir pada semua bidang usaha sehingga terjadinya fenomena dimana perusahaan menuntut pimpinan dan karyawan untuk selalu

meningkatkan produktivitas kerja mereka atau hasil yang dicapai oleh karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan baik tujuan jangka panjang maupun tujuan jangka pendek. Karyawan kerap dituntut untuk memiliki wawasan yang luas, berpikir kritis, proaktif, berkemauan tinggi, mempunyai semangat kerja yang tinggi. Karyawan merupakan unsur penting bagi perusahaan untuk mencapai keberhasilan sehingga karyawan kerap dituntut untuk terus meningkatkan produktivitas kerja yang dimiliki untuk tercapainya tujuan perusahaan.

Yang perlu diperhatikan dalam peningkatan produktivitas kerja karyawan adalah lingkungan kerja dalam perusahaan. Lingkungan kerja yang menyenangkan bagi karyawan melalui pengikatan hubungan yang harmonis dengan atasan, rekan kerja, maupun bawahan, serta didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai yang ada di tempat

bekerja akan membawa dampak yang positif bagi karyawan, sehingga kinerja karyawan dapat meningkat. Lingkungan kerja mempunyai peranan yang sangat penting dalam menyelenggarakan aktivitas-aktivitas perusahaan. (Sutrisno, 2010:118).

Menurut Nitisemito dalam Prabowo (2008:30), faktor-faktor yang termasuk lingkungan kerja yang harus diketahui dan diperhatikan yang berpengaruh besar terhadap semangat kegairahan kerja antara lain pewarnaan, kebersihan, pertukaran udara, penerangan, keamanan dan kebisingan.

Sebuah perusahaan pada hakikatnya merupakan sekelompok manusia yang saling bekerja sama dalam rangka mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya. Dari pengertian tersebut jelas terlihat bahwa tercapai organisasi yang baik tidak dapat dilepaskan dari aktifitas orang-orang yang menjadi anggotanya.

Mereka dapat bekerja dengan baik apabila dilandasi oleh etos kerja yang tinggi. Etos kerja dapat terbentuk apabila keinginan untuk dapat melakukan suatu pekerjaan dengan hasil pekerjaan yang maksimal. Adapun beberapa faktor yang dapat mempengaruhi terbentuknya etos kerja yang baik antara lain adalah hubungan yang terjalin dengan baik antar karyawan, situasi dan kondisi fisik dari lingkungan kerja itu sendiri, keamanan kerja yang baik, keadaan sosial lingkungan kerja, perhatian pada kebutuhan rohani, jasmani maupun harga diri dari lingkungan kerja, faktor kepemimpinan, pemberian insentif yang menyenangkan bagi pekerja.

Etos kerja harus dimiliki oleh setiap karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya agar mereka dapat bekerja dengan baik dan efektif. Apabila pada suatu perusahaan karyawan memiliki etos kerja yang rendah ketika melakukan pekerjaannya maka perusahaan itu mengalami kerugian yang disebabkan karena karyawan tidak bekerja dengan seluruh kemampuan yang dimilikinya.

Sebaliknya dengan etos kerja yang tinggi dapat membantu meningkatkan produktivitas kerja karyawan dan memberikan hasil kerja yang optimal baik secara kualitatif maupun kuantitatif, sehingga tujuan dari perusahaan dapat tercapai. Hal ini dikarenakan para karyawan bekerja dengan sepenuh hati sesuai dengan bidang-bidang masing-masing sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik dan dalam waktu yang singkat.

Disamping itu, dengan adanya etos kerja yang tinggi akan menjadikan karyawan mau bekerja sama dan saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan yang membutuhkan tenaga dan waktu yang lebih banyak.

Suatu perusahaan dalam menjalankan kegiatannya selain memperhatikan faktor-faktor yang ada dalam perusahaan juga harus memperhatikan yang ada di luar perusahaan atau yang disebut dengan lingkungan sekitar. Lingkungan sekitar perusahaan yang ada sering disebut kondisi fisik lingkungan kerja. Kondisi kerja yang menyenangkan terlebih lagi bagi semasa jam kerja akan memperbaiki moral pegawai dan kesungguhan kerja, peralatan yang baik, ruangan kerja yang nyaman, perlindungan terhadap bahaya, ventilasi yang baik, karyawan yang cukup, dan keberhasilan bukan saja dapat meningkatkan produktivitas kerja. (Manullang dalam Prabowo, 2008:16).

Faktor lain yang juga mempengaruhi produktivitas kerja karyawan adalah komunikasi, karena komunikasi merupakan kunci pembuka dalam meningkatkan semangat kerja karyawan. Komunikasi adalah penyampaian dan pemahaman suatu maksud, yang perlu diperhatikan dari definisi adalah penekanannya pada penyampaian maksud dan pemahaman maksud, tanpa penyampaian maksud komunikasi tidak akan terjadi, tanpa pemahaman maksud komunikasi juga jarang berhasil. (Ardana dkk, 2009:49).

Adapun faktor eksternal yaitu melemahnya kondisi perekonomian dewasa ini, ketatnya persaingan antar sesama kompetitor, permainan politik, terorisme ataupun musibah yang dialami oleh negara yang secara tidak langsung dapat berdampak pada perekonomian pasar.

Menurut Wana Nusa dalam Pangumpia (2013:5), pendidikan, keterampilan, disiplin, motivasi, sikap dan etika kerja, gizi dan kesehatan, tingkat penghasilan, jaminan sosial, lingkungan dan iklim kerja, hubungan industrial, teknologi, sarana produksi, manajemen dan kesempatan berprestasi merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat produktivitas kerja karyawan.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini, permasalahan yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan lingkungan kerja, etos kerja, komunikasi dan produktivitas

- kerja karyawan PT. Bank Permata, Tbk cabang Medan?
2. Apakah lingkungan kerja mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Bank Permata, Tbk cabang Medan?
  3. Apakah etos kerja mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Bank Permata, Tbk cabang Medan?
  4. Apakah komunikasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Bank Permata, Tbk cabang Medan?
  5. Apakah lingkungan kerja, etos kerja dan komunikasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Bank Permata, Tbk cabang Medan?

## TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan, lingkungan kerja ini meliputi tempat bekerja, fasilitas, dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada di tempat tersebut Sutrisno (2010:118).

Kondisi kerja yang menyenangkan terlebih lagi bagi semasa jam kerja akan memperbaiki moral pegawai dan kesungguhan kerja, peralatan yang baik, ruangan kerja yang nyaman, perlindungan terhadap bahaya, ventilasi yang baik, karyawan yang cukup, dan keberhasilan bukan saja dapat meningkatkan produktivitas kerja. (Manullang dalam Prabowo, 2008:16).

Menurut Anorogo dan Widiyanti dalam Wahyuningtyas (2013:15), lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankannya. Sedangkan menurut Nitisemito dalam Wahyuningtyas (2013:15) mengemukakan “Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan”.

Lingkungan kerja fisik yaitu semua keadaan yang terdapat di sekitar tempat kerja, akan mempengaruhi karyawan baik secara

langsung maupun tidak langsung menurut Sedarmayanti (2010:26).

Menurut Sedarmayanti dalam Wahyuningtyas (2013:16), faktor-faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja yaitu:

1. Penerangan/Cahaya  
Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi karyawan guna mendapat keselamatan dan kelancaran bekerja. Oleh sebab itu, perlu diperhatikan adanya penerangan (cahaya) yang terang tetapi tidak menyilaukan. Cahaya yang kurang jelas, sehingga pekerjaan akan lambat, banyak mengalami kesalahan, dan pada akhirnya menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan.
2. Suhu Udara  
Oksigen merupakan gas yang dibutuhkan oleh makhluk hidup untuk menjaga kelangsungan hidup, yaitu untuk proses metabolisme. Udara di sekitar dikatakan kotor apabila kadar oksigen, dalam udara tersebut telah berkurang dan telah bercampur dengan gas atau bau-bauan yang berbahaya bagi kesehatan tubuh. Rasa sejuk dan segar dalam bekerja akan membantu mempercepat pemulihan tubuh akibat lelah setelah bekerja.
3. Suara Bising  
Salah satu populasi yang cukup menyibukkan para pakar untuk mengatasinya adalah kebisingan, yaitu bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga. Tidak dikehendaki, karena terutama dalam jangka panjang bunyi tersebut dapat mengganggu ketenangan bekerja, merusak pendengaran dan menimbulkan kesalahan komunikasi, bahkan menurut penelitian, kebisingan yang serius bisa menyebabkan kematian. Karena pekerjaan membutuhkan sconsentrasi, maka suara bising hendaknya dihindarkan agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efisien sehingga produktivitas kerja meningkat.
4. Dekorasi/Tata Ruang  
Dekorasi ada hubungannya dengan tata warna yang baik, karena itu dekorasi tidak hanya berkaitan dengan hasil ruang kerja saja tetapi berkaitan juga dengan cara mengatur tata letak, tata warna, perlengkapan, dan lainnya untuk bekerja.
5. Hubungan Karyawan  
Lingkungan kerja yang menyenangkan bagi karyawan melalui pengikatan hubungan yang harmonis dengan atasan,

rekan kerja, maupun bawahan serta didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai yang ada di tempat bekerja akan membawa dampak yang positif bagi karyawan, sehingga kinerja karyawan dapat meningkat.

## 2.2 Komunikasi

Faktor lain yang juga mempengaruhi produktivitas kerja karyawan adalah komunikasi, karena komunikasi merupakan kunci pembuka dalam meningkatkan semangat kerja karyawan. Komunikasi adalah penyampaian dan pemahaman suatu maksud, yang perlu diperhatikan dari definisi adalah penekanannya pada penyampaian maksud dan pemahaman maksud, tanpa penyampaian maksud komunikasi tidak akan terjadi, tanpa pemahaman maksud komunikasi juga jarang berhasil (Ardana dkk, 2009:49).

Pengertian komunikasi organisasi oleh Goldhaber adalah "Proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jalinan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau selalu berubah-ubah (Muhammad, 2007:141).

Dan pengertian komunikasi Organisasi menurut Zelko dan Dance dalam Muhammad (2007:142) adalah: "Suatu sistem yang saling tergantung yang mencakup komunikasi internal dan komunikasi eksternal". Komunikasi internal menurut Zelko dan Dance adalah komunikasi dalam Organisasi itu sendiri seperti komunikasi dari bawahan kepada atasan, komunikasi sesama karyawan yang sama tingkat, sedangkan komunikasi eksternal adalah komunikasi yang dilakukan organisasi terhadap lingkungan kerja, seperti komunikasi penjualan hasil produksi dan lain-lain.

Definisi lain tentang komunikasi organisasi dalam Panudju dalam Nasution (2010:791) memberikan pengertian komunikasi organisasi adalah: Komunikasi Organisasi terjadi dalam suatu organisasi bersifat formal dan juga non formal dan berlangsung dalam satu jaringan yang lebih besar daripada komunikasi kelompok. Komunikasi organisasi sering melibatkan juga komunikasi diadik, komunikasi antar pribadi dan ada kalanya komunikasi publik."

Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian informasi dari seseorang kepada orang lain dengan harapan timbul kesamaan pengertian dan persepsi yang kemudian untuk diarahkan kepada sesuatu tindakan tertentu

untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu menurut Gorda dalam Indrajaya dan Adnyani (2013:415).

Komunikasi adalah usaha untuk mendorong orang lain menginterpretasikan pendapat seperti apa yang dikehendaki oleh orang yang mempunyai pendapat tersebut, sehingga diharapkan diperoleh titik kesamaan saling pengertian menurut Supardi dan Syaiful dalam Indrajaya dan Adnyani (2013:416).

Jenis-jenis komunikasi menurut Handoko dalam Indrajaya dan Adnyani (2013:416) dapat dibedakan menjadi dua, yaitu sebagai berikut:

1. Komunikasi informal adalah komunikasi yang dilaksanakan tidak berdasarkan atas ketentuan dalam struktur organisasi atau peraturan-peraturan di lingkungan organisasi.
2. Komunikasi formal adalah komunikasi yang terjadi berdasarkan ketentuan-ketentuan dalam suatu organisasi yang berupa komunikasi vertikal maupun horizontal.

## 2.3 Etos Kerja

Dalam bahasa Inggris Etos dapat diterjemahkan menjadi beberapa pengertian antara lain '*starting point*', '*to appear*', '*disposition*' hingga disimpulkan sebagai '*character*'. Dalam bahasa Indonesia kita dapat menterjemahkannya sebagai 'sifat dasar', 'pemunculan' atau 'disposisi/watak'.

Menurut Anoraga dalam Novliadi (2009:5), 'Etos Kerja merupakan suatu pandangan dan sikap suatu bangsa atau umat terhadap kerja.' Bila individu-individu dalam komunitas memandang kerja sebagai suatu hal yang luhur bagi eksistensi manusia, maka Etos Kerjanya akan cenderung tinggi. Sebaliknya sikap dan pandangan terhadap kerja sebagai sesuatu yang bernilai rendah bagi kehidupan, maka Etos Kerja dengan sendirinya akan rendah.

Dalam rumusan Sinamo dalam Novliadi (2009:5), 'Etos Kerja adalah seperangkat perilaku positif yang berakar pada keyakinan fundamental yang disertai komitmen total pada paradigma kerja yang integral.' Menurutnya, jika seseorang, suatu organisasi, atau suatu komunitas menganut paradigma kerja, mempercayai, dan berkomitmen pada paradigma kerja tersebut, semua itu akan melahirkan sikap dan perilaku kerja mereka

yang khas. Itulah yang akan menjadi Etos Kerja dan budaya.

#### 2.4 Produktivitas Kerja

Peningkatan produktivitas tenaga kerja merupakan hal yang sangat penting dalam suatu perusahaan. Wana Nusa dalam Pangumpia (2013) menyatakan bahwa pendidikan, keterampilan, disiplin, motivasi, sikap dan etika kerja, gizi dan kesehatan, tingkat penghasilan, jaminan sosial, lingkungan dan iklim kerja, hubungan industrial, teknologi, sarana produksi, manajemen dan kesempatan berprestasi merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat produktivitas kerja karyawan.

Payman J. Simanjuntak dalam Pangumpia (2013), juga mendefinisikan faktor yang mempengaruhi produktivitas karyawan perusahaan yang digolongkan pada tiga kelompok, yaitu:

1. Kualitas dan kemampuan fisik karyawan, dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, latihan, motivasi, etos kerja, mental, dan kemampuan fisik karyawan yang bersangkutan. Peningkatan produktivitas membutuhkan waktu yang lama dan memerlukan teknik-teknik tertentu, antara lain dengan menciptakan iklim dan lingkungan kerja yang menyenangkan dan hubungan industrial yang serasi.
2. Sarana pendukung, untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan perusahaan dapat dikelompokkan pada dua golongan, yaitu:
  - a. Menyangkut lingkungan kerja (teknologi dan cara produksi, sarana dan peralatan produksi yang digunakan, tingkat keselamatan dan kesehatan kerja, serta suasana dalam lingkungan kerja itu sendiri.
  - b. Menyangkut kesejahteraan karyawan yang terjamin dalam sistem pengupahan dan jaminan sosial, serta jaminan kelangsungan kerja
3. Supra sarana, menyangkut tiga hal:
  - a. Kebijaksanaan pemerintah dibidang ekspor impor, pembatasan-pembatasan dan pengawasan, juga mempengaruhi ruang lingkup pimpinan perusahaan dan jalannya aktivitas di perusahaan.
  - b. Hubungan antara pengusaha dan karyawan juga mempengaruhi kegiatan-kegiatan yang dilakukan sehari-hari. Bagaimana pandangan pengusaha terhadap karyawan, sejauh mana hak-

hak karyawan mendapat perhatian, sejauh mana karyawan diikutsertakan dalam pembuatan kebijakan.

- c. Kemampuan manajemen menggunakan sumber-sumber secara maksimal dan menciptakan sistem kerja yang optimal, akan menentukan tinggi rendahnya produktivitas kerja karyawan.

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Populasi dan Sampel

Sugiyono (2013:72) menyebutkan “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Sedangkan sampel menurut Sugiyono (2013:73) menyebutkan “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.” Sampel ditentukan menggunakan probability sampling dengan teknik simple random sampling. Sugiyono (2013:74) menyebutkan “dikatakan simple (sederhana) karena pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu”.

#### 3.2 Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel menurut Sugiyono (2012:58) adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. Sugiyono (2012:39) juga menyebutkan terdapat beberapa macam variabel antara lain variabel independen, variabel dependen, variabel moderator dan variabel kontrol.

Pada penelitian ini, variabel yang akan dipakai adalah variabel independen yaitu lingkungan kerja, etos kerja dan komunikasi, dan variabel dependen yaitu produktivitas kerja. Variabel independen yaitu merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen.

### PEMBAHASAN

#### 4.1 Analisa Regresi Linier Berganda dan Koefisien Determinasi

Dari hasil perhitungan SPSS untuk regresi linier berganda dan koefisien determinasi, dapat dilakukan analisa sebagai berikut:

1. Persamaan regresi linier berganda untuk penelitian ini adalah:  
$$Y = 0,947 + 0,131.X_1 + 0,106.X_2 + 0,729.X_3 + e$$
  - a. Konstanta sebesar 0,947 artinya jika  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $X_3$  nilainya 0 maka produktivitas (Y) nilainya adalah tetap 0,947.
  - b. Koefisien regresi variabel  $X_1 = 0,131$  artinya jika variabel bebas lainnya nilainya tetap dan  $X_1$  nilainya naik sebesar 1 maka akan mempengaruhi kenaikan produktivitas sebesar 0,131.
  - c. Koefisien regresi variabel  $X_2 = 0,106$  artinya jika variabel bebas lainnya nilainya tetap dan  $X_2$  nilainya naik sebesar 1 maka akan mempengaruhi kenaikan produktivitas sebesar 0,106.
  - d. Koefisien regresi variabel  $X_3 = 0,729$  artinya jika variabel bebas lainnya nilainya tetap dan  $X_3$  nilainya naik sebesar 1 maka akan mempengaruhi kenaikan produktivitas sebesar 0,729.
2. Nilai R Square menunjukkan angka 0,823 atau 82,3%. Ini berarti bahwa variabel lingkungan kerja, etos kerja, dan komunikasi mempengaruhi produktivitas karyawan sebesar 82,3%. Sedangkan 17,7% produktivitas karyawan dipengaruhi oleh faktor lain.

#### 4.2 Analisa Uji Hipotesis

Uji hipotesis menggunakan uji t (uji parsial) dan uji F (uji simultan) untuk menguji ada tidaknya pengaruh positif dan signifikan variabel bebas baik secara partial atau secara simultan terhadap variabel terikat.

1. Uji t dengan menggunakan SPSS untuk variabel lingkungan kerja memiliki nilai signifikansi 0,004 ( $t = 2,928$ ); untuk variabel etos kerja nilai signifikansi 0,016 ( $t = 2,457$ ) dan untuk etos kerja nilai signifikansi 0,000 ( $t = 19,177$ ). Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka  $H_1$  diterima dimana  $b \neq 0$ , artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas (X) secara parsial yaitu berupa variabel lingkungan kerja, etos kerja, dan komunikasi terhadap variabel terikat (Y) yaitu berupa variabel produktivitas kerja karyawan. Dari hasil perhitungan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak.
2. Uji F merupakan uji hipotesis secara simultan untuk melihat apakah ada pengaruh positif dan signifikan ketiga

variabel bebas (X) secara simultan terhadap variabel terikat (Y). Dari hasil perhitungan SPSS nilai  $F = 173,572$  (signifikansi 0,000).  $H_1$  diterima jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$  atau nilai signifikansi  $< 0,05$ . Dimana  $H_1 : b \neq 0$ , artinya lingkungan kerja, etos kerja dan komunikasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Bank Permata, Tbk. cabang Medan. Nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05; maka kesimpulannya  $H_1$  diterima. Artinya lingkungan kerja, etos kerja dan komunikasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Bank Permata, Tbk. cabang Medan.

#### KESIMPULAN

1. Berdasarkan uji t bahwa etos kerja secara parsial mempunyai pengaruh pengaruh yang positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Bank Permata, Tbk. cabang Medan.
2. Berdasarkan uji t bahwa komunikasi secara parsial mempunyai pengaruh pengaruh yang positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Bank Permata, Tbk. cabang Medan.
3. Nilai R Square adalah 0,823 atau 82,3% yang berarti bahwa variabel lingkungan kerja, etos kerja, dan komunikasi mempengaruhi produktivitas karyawan sebesar 82,3%. Sedangkan 17,7% produktivitas karyawan dipengaruhi oleh faktor lain.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ardana, Komang, Ni Wayan Mujati, Anak Agung Ayu Sriathi. 2009. *Perilaku Keorganisasian*. Edisi 2. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aziz A. Habib. 2011. *Tiga Dimensi Etos Kerja*. Diakses di <http://www.google.tigadimensiestokerja.com>.
- Daulay, Abdul Rahman. 2015. *Analisis Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja*

- Penyelenggara Pemilu di Padang Lawas. STIE IT&B. Medan.
- Dunggio, Mardjan. 2013. *Semangat dan Disiplin Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Jasa Raharja (Persero) cabang Sulawesi Utara*. Jurnal EMBA Vol. 1 No. 4. Universitas SamRatulangi. Manado.
- Handoko, T. Hani. 2008. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedua. Yogyakarta : BPFE.
- Handoko, T. Hani. 2013. *Manajemen*. Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Hastuti, Sri. Andi Sularso. Siti Komariyah. 2013. *Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Etos Kerja terhadap Kinerja Pegawai Koordinator Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur di Probolinggo*. JEAM Vol XII No. 1. Universitas Jember.
- Indrajaya, I Gusti Agung Aries dan I Gusti Ayu Dewi Adnyani. 2013. *Pengaruh Budaya Organisasi, Komunikasi dan Lingkungan Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan CV. Hitakara Denpasar*. FE Udayana. Bali.
- Kurniasih, Sri Anita Sutresna. 2013. *Pengaruh Etos Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Aparat Pemerintahan Kecamatan Baregbeg Kabupaten Ciamis)*. Universitas Galuh.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Jakarta: Penerbit Rosda.
- Mangkuprawira, Syafri. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Bogor: Ghalia Indonesia. Aditama.
- Senata, I Wayan. I Made Nuridja. Kadek Rai Suwena. 2012. *Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Produktivitas Kerja*
- Karyawan UD. Kembang Sari Kabupaten Badung. Universitas Pendidikan Ganesha. Singaraja.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suseno, V. Sandra. Miftahul Munir. 2013. *Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan bagian Produksi bidang Sanggan (Studi Kasus pada PT. Gudang Garam, Tbk.)*. Jurnal Cendekia Vol. 11. No. 2. FE UNISKA.
- Sutrisno, Edy. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana
- Wahyuningtyas, Nadya. 2013. *Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada kantor Bank Jateng cabang Koordinator Semarang)*. Semarang.
- Walpole, Ronald E. 2001. *Introduction to Statistic*. London: Macmillan.

## **PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, MOTIVASI KERJA, KOMUNIKASI INTERNAL, DAN KERJASAMA TIM TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA PT. SUMATRASARANA SEKAR SAKTI MEDAN**

**Diana Afriani, SE, MM**

0115049201

Dosen Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik IT&B Medan

### **ABSTRACT**

*This research aims to determine the effect of work environment, job motivation, internal communication, and teamwork on the employees productivity. The population in this research is all employees in production division of PT. Sumatrasarana Sekar Sakti Medan which are 34 employees and the sample used by researcher is saturated sample of 34 respondents. Data collection was conducted by using questionnaire. The analysis technique was done by using linear regression and multiple regression. The research method used in this research is descriptive verification method with ex post facto and survey approach. The results showed that there is a significant effect of work environment, job motivation internal communication, and teamwork on employee productivity in production division at PT. Sumatrasarana Sekar Sakti Medan is 76.2%.*

**Kata Kunci:** *Work Environment, Job Motivation, Internal Communication, Teamwork, and Employees Productivity*

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan usaha konveksi di Indonesia saat ini sangat pesat. Dewasa ini banyak sekali konveksi bermunculan dikarenakan bertambahnya minat konsumen terhadap pakaian yang dapat dipesan sesuai dengan keinginan konsumen. Prospek pengembangan usaha konveksi ini sangat menjanjikan karena pakaian merupakan kebutuhan primer (sandang) selain makanan (pangan) dan perumahan (papan). Kebutuhan akan pakaian ini harus dipenuhi untuk kelangsungan hidup.

Pangsa pasar konveksi pun sangat luas, tren dan mode yang sangat dinamis dan mengikuti perkembangan zaman. Maka dari itu usaha tersebut dapat direalisasikan dengan rencana peningkatan modal usaha, jumlah kapasitas produksi dan peningkatan distribusi penjualan. Para pelaku bisnis juga membutuhkan sumber daya yang berkualitas untuk bekerja di perusahaan yang dijalankannya agar perusahaan dapat terus berkembang dan juga untuk mencapai tujuan dari perusahaan tersebut.

Menurut Trianto (2010: 86) "Perusahaan adalah suatu lembaga yang diorganisir dan dijalankan untuk menyediakan barang dan

jasa agar dapat melayani permintaan konsumen akan kebutuhan". Pada era globalisasi, setiap perusahaan memiliki persaingan yang cukup ketat dengan perusahaan kompetitornya.

Dengan adanya teknologi yang semakin canggih menuntut setiap perusahaan harus dapat memiliki peralatan yang canggih. Perusahaan yang memiliki teknologi canggih adalah perusahaan yang efektif dalam hal memproduksi produknya. Sumber daya manusia merupakan salah satu aset paling berharga yang dimiliki oleh suatu perusahaan. Unsur sumber daya manusia ini salah satu faktor kunci yang harus dipertahankan suatu perusahaan sejalan dengan tuntutan yang senantiasa dihadapi perusahaan untuk menjawab setiap tantangan yang ada. Hal ini sesuai dengan pendapat Gomes (2008: 140), "Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, kemampuan, ketrampilan, pengetahuan, dorongan daya". Bagi perusahaan upaya meningkatkan produktivitas kerja dan mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas sangatlah penting.

Perusahaan perlu memperhatikan lebih jauh mengenai masalah-masalah yang berhubungan dengan karyawan, karena

karyawan menjadi faktor utama penggerak roda perusahaan yang tidak lepas dari berbagai permasalahan yang dapat mempengaruhi baik lingkungan eksternal maupun internal perusahaan yang semakin kompleks.

Sesuai dengan pernyataan Handoko (2012: 54) yang menyatakan bahwa "Perusahaan dalam memperoleh sumber daya yang berkualitas khususnya karyawan sebagai man power dan sebagai aset perusahaan yang berpengaruh terhadap maju atau mundurnya perusahaan atau manusia adalah faktor kunci penentu sukses dan kegagalan pencapaian tujuan perusahaan atau organisasi.

Peningkatan produktifitas kerja karyawan pada sebuah perusahaan merupakan suatu strategi yang dapat diterapkan perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Menurut Hasibuan (2010: 157) bahwa, "Produktivitas adalah perbandingan antara output (hasil) dengan input (masukan)". Jika produktivitas naik hanya dimungkinkan oleh adanya peningkatan efisiensi 4 (waktu, bahan dan tenaga) dan sistem kerja, teknik produksi, serta peningkatan keterampilan kerja karyawan dari tenaga kerjanya.

Selain lingkungan kerja, perusahaan juga harus memperhatikan cara menjaga dan mengelola motivasi karyawan dalam bekerja agar selalu tinggi dan fokus pada tujuan perusahaan. Menurut Sunyoto (2015: 16) bahwa tujuan diberikannya motivasi kerja kepada karyawan adalah untuk meningkatkan moral dan kepuasan kerja. Menjaga motivasi kerja sangat penting karena motivasi adalah motor penggerak bagi setiap individu yang mendasari mereka untuk bertindak dan melakukans sesuatu.

Selain masalah motivasi kerja, turunnya produktivitas kerja karyawan juga disebabkan kurangnya komunikasi internal. Seperti yang disampaikan Sukoco (2009: 54) bahwa komunikasi internal berkenaan dengan hubungan antara suatu perusahaan atau organisasi dengan karyawan. Hal utama dalam komunikasi internal adalah para karyawan yang ada di semua tingkatan, termasuk pihak manajemen dan di semua lokasi. Produktivitas kerja bagi perusahaan adalah hal yang sangat penting. Tanpa adanya produktivitas kerja yang baik tidak mungkin perusahaan dapat menghasilkan produk yang kompetitif. Peningkatan produktivitas kerja mempunyai implikasi yang positif bagi perusahaan itu sendiri, artinya perusahaan dapat

menghasilkan kuantitas dan kualitas produk yang optimal dengan harga bersaing.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan pada Odie Konveksi?
2. Apakah ada pengaruh motivasi kerja terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Bank Permata,Tbk Cabang Medan?
3. Apakah ada pengaruh komunikasi internal terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Bank Permata,Tbk Cabang Medan?
4. Apakah ada pengaruh kerjasama tim karyawan terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Bank Permata,Tbk Cabang Medan?
5. Apakah ada pengaruh lingkungan kerja, motivasi kerja, komunikasi internal, dan kerjasama tim terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Bank Permata,Tbk Cabang Medan?

## TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Lingkungan Kerja

Pengertian Lingkungan Kerja Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan sangat penting untuk perhatikan oleh pihak manajemen perusahaan. Meskipun lingkungan kerja tidak melaksanakan proses produksi, namun lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para karyawan yang melaksanakan proses produksi tersebut. Lingkungan kerja yang nyaman bagi karyawannya akan meningkatkan produktivitas kerja karyawan tersebut. Sebaliknya lingkungan kerja yang tidak nyaman bagi karyawan dapat menurunkan produktivitas kerjanya.

Menurut Nitisemito (2010: 183) bahwa lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas yang diembannya. Menurut Angelo Kinicki (2008: 38) mendefinisikan lingkungan kerja sebagai serangkaian faktor yang mempengaruhi kinerja dari fungsi-fungsi atau aktivitas-aktivitas manajemen sumber daya manusia yang terdiri dari faktor-faktor internal yang bersumber dari dalam organisasi. 17

Berdasarkan beberapa pendapat diatas lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan pada saat bekerjadalam bentuk langsung maupun tidak langsung, fisik dan non fisik yang dapat

mempengaruhi kinerja maupun tingkat produktivitas kerja karyawan.

## 2.2 Motivasi Kerja

Motivasi merupakan hal yang sangat penting dan harus dimiliki setiap individu, karena dengan adanya motivasi akan mampu mendorong seseorang untuk lebih giat dalam melakukan perkerjaannya. Pada dasarnya sebuah organisasi ataupun perusahaan bukan hanya mengharapkan karyawannya yang mampu, cakap, dan terampil, tetapi yang terpenting karyawan mau bekerja dengan giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang optimal. Oleh karena itu motivasi kerja sangat penting dan dibutuhkan untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi, sehingga tujuan dari perusahaan dapat tercapai. Karyawan dapat bekerja dengan produktivitas yang tinggi karena motivasi kerja yang tinggi pula.

Suwatno (2011:171) menyatakan bahwa motivasi berasal dari kata lain moreve berarti dorongan, daya penggerak atau kekuatan yang menyebabkan suatu tindakan atau perbuatan. Menurut Samsudin (2010: 281) menyatakan bahwa motivasi adalah proses mempengaruhi atau mendorong dari luar terhadap seseorang maupun kelompok kerja agar mereka mau melaksanakan sesuatu yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Liang Gie dalam Samsudin menyatakan bahwa motivasi adalah pekerjaan yang dilakukan oleh manajer dalam memberikan inspirasi, semangat dan dorongan kepada orang lain, dalam hal ini karyawannya untuk mengambil tindakan-tindakan tertentu.

## 2.3 Komunikasi Internal

Komunikasi internal merupakan komunikasi yang terjadi dalam lingkungan organisasi atau perusahaan. Komunikasi ini terjadi antara karyawan dengan karyawan maupun karyawan dengan atasan. Kualitas komunikasi ditentukan dari frekuensi dan intensitasnya guna meningkatkan kinerja karyawan dalam organisasi atau perusahaan. Menurut Akhmad Subkhi M.M dan Mohammad Jauhar, (2012: 274) komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia yang saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari dirumah tangga, di tempat pekerjaan, di pasar, dalam masyarakat atau di mana saja manusia berada. Sama hal nya menurut Yulius Eka Agung Saputra (2014: 173) komunikasi internal merupakan pertukaran gagasan di antara para administrator dan karyawan dalam suatu

organisasi atau perusahaan, dalam struktur lengkap yang khas disertai pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal, sehingga pekerjaan dapat berjalan dengan baik. Menurut Yulius Eka Agung Saputra (2014: 174) terdapat beberapa proses dalam komunikasi internal di dalam suatu perusahaan sebagai berikut:

1. Downward Communication Yaitu komunikasi yang berlangsung ketika orang-orang yang berada pada tataran manajemen mengirimkan pesan kepada bawahannya guna mendapatkan timbal balik. Fungsi arus komunikasi dari atas ke bawah ini adalah:
  - a. Pemberian atau penyimpanan instruksi kerja kepada karyawan.
  - b. Penjelasan dari pimpinan tentang mengapa suatu tugas itu perlu.
  - c. Penyampaian informasi mengenai peraturan-peraturan yang berlaku di dalam suatu perusahaan.
  - d. Pemberian motivasi kepada pegawai untuk bekerja lebih baik dari sebelumnya.
2. Upward Communication Yaitu komunikasi yang terjadi ketika bawahan mengirim pesan kepada atasannya. Fungsi arus komunikasi dari bawah ke atas antara lain:
  - a. Penyampaian informasi tentang pekerjaan ataupun tugas yang sudah dilaksanakan oleh bawahan.
  - b. Penyampaian informasi tentang persoalan-persoalan pekerjaan maupun tugas yang tidak dapat diselesaikan oleh bawahan.
  - c. Penyampaian saran-saran perbaikan dari bawahan atas pekerjaan.
  - d. Penyampaian keluhan dan bawahan tentang dirinya sendiri maupun pekerjaan yang telah dilakukannya.
3. Horizontal Communication Yaitu komunikasi yang berlangsung di antara para karyawan ataupun bagian yang memiliki kedudukan yang setara. Fungsi arus komunikasi horisntal dalam suatu perusahaan, yaitu:
  - a. Memperbaiki koordinasi tugas sesama karyawan.
  - b. Upaya pemecahan masalah sesama karyawan.
  - c. Saling berbagi informasi sesama karyawan.
  - d. Upaya pemecahan konflik sesama karyawan.

- f. Membina hubungan melalui kegiatan bersama.

#### 2.4 Kerjasama Tim

Kerjasama tim merupakan serangkaian nilai, sikap dan perilaku dalam sebuah tim. Untuk mencapai kerjasama tim yang baik perlu ditumbuhkan sikap-sikap yang positif di antara anggota tim antara lain kebiasaan untuk saling mendengarkan sehingga tercipta komunikasi yang baik, memberikan dukungan kepada anggota tim yang membutuhkan, dan apresiasi terhadap kontribusi dan pencapaian yang diperoleh dari setiap anggota tim dalam melaksanakan pekerjaan.

Menurut Leonard dalam Sri Sarjana (2014: 84) kerjasam tim merupakan orang-orang yang bekerja sama memecahkan masalah dan mencapai tujuan dalam suatu kelompok. Menurut Stephen P. Robbins dan Timothy Judge (2008: 466) mengungkapkan tim kerja merupakan tim yang usaha-usaha individualnya menghasilkan kinerja lebih tinggi daripada jumlah masukan individu. Berdasarkan definis di atas maka, dapat disimpulkan bahwa kerjasama tim digunakan dalam sekelompok orang-orang untuk bekerja secara bersama-sama dalam memiliki keahlian yang berbeda-beda yang dikoordinasikan untuk mencapai suatu tujuan organisasi atau instansi.

#### 2.5 Produktivitas Kerja

Setiap perusahaan selalu berusaha agar karyawan bisa berprestasi dalam bentuk memberikan produktivitas kerja yang maksimal. Produktivitas kerja karyawan bagi suatu perusahaan sangatlah penting sebagai alat pengukur keberhasilan dalam menjalankan usaha. Produktivitas merupakan suatu perbandingan antara output dengan input perusahaan, industri dan ekonomi.

Produktivitas kerja menurut Hasibuan (2007: 94) adalah perbandingan antara output dengan input, di mana output-nya harus mempunyai nilai tambah dan teknik penggerjaan yang baik. Bagi organisasi dan juga perusahaan, nilai produktivitas merupakan salah satu unsur yang penting dalam pelaksanaan tugas sehari-hari yang harus diperhatikan oleh pimpinan. Hal ini sependapat dengan Nafiah Al-amin (2014: 14) bahwa karyawan akan bersedia untuk bekerja dengan penuh semangat apabila ia merasa bahwakebutuhan fisik maupun non fisiknya terpenuhi melalui keterlibatannya dalam proses pekerjaan pada suatu organisasi

ataupun perusahaan. Kondisi utama karyawan yang semakin penting dan menentukan tingkat produktivitas karyawan yaitu pendidikan dan pelatihan, motivasi, keterampilan, tingkat penghasilan, lingkungan dan iklim kerja, serta penguasaan peralatan. Dengan harapan agar karyawan semakin gairah dan mempunyai semangat dalam bekerja dan akhirnya dapat meningkatkan mutu pekerjaan, produksi dan produktivitas kerja. Produktivitas yang rendah akan menimbulkan in-efisiensi dalam penggunaan tenaga kerja atau karyawan yang sekaligus merupakan pemborosan bagi perusahaan. Oleh sebab itu peranan karyawan dan pimpinan sangat menentukan produktivitas suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya.

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan *ex post fact* dan *survey*. Berdasarkan jenis data yang dianalisis, penelitian ini tergolong dalam penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang datanya berbentuk angka atau data kuantitatif. Penelitian dekriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan objek atau subjek penelitian.

Sedangkan verifikatif menunjukkan penelitian mencari pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat (Sugiyono, 2008: 75). Menurut Dr. Widarto, M.Pd (2013) menyatakan bahwa pendekatan *ex post fact* adalah sesudah fakta, yaitu penelitian yang dilakukan setelah suatu kejadian itu terjadi. Jadi dapat disimpulkan bahwa pendekatan *ex post fact* merupakan penelitian yang meneliti peristiwa yang terjadi dengan melihat kebelakang untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat menimbulkan kejadian. Sedangkan penelitian survei yaitu penyelidikan untuk memperoleh fakta-fakta yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual dari suatu kelompok.

Walaupun metode survei tidak memerlukan kelompok kontrol seperti halnya pada metode eksperimen. Seperti dalam penelitian Suryana dan Priyatna (2008) menyatakan bahwa penelitian survei merupakan penelitian yang digunakan untuk melakukan penarikan kesimpulan secara umum (generalisasi) dari sample yang ditentukan.

### 3.2 Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah kumpulan dari suatu objek. Populasi dapat dipahami sebagai kelompok individu yang minimal memiliki satu persamaan karakteristik. Hal ini senada dengan pendapat Sugiyono (2010: 118) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajarai, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh objek atau subjek tersebut. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Sumatrasarana Sekar Sakti Medan yang berjumlah 34 orang

#### 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang relatif sama dan dianggap bisa mewakili populasi. Sampel digunakan ketika meneliti hanya sebagian dari populasi atau tidak seluruhnya dari populasi. Menurut Sugiyono (2010: 118) sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Istilah lain dari sampel jenuh adalah sensus. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode sampling jenuh (metode sensus) yaitu teknik pengumpulan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Dalam penelitian ini, yang menjadi sampel penelitian yaitu seluruh karyawan PT. Sumatrasarana Sekar Sakti Medan yang berjumlah 34 orang. Penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan jenis Non Probability Sampling, yaitu jenis sampel ini tidak dipilih secara acak dan tidak semua unsur atau elemen populasi menjadi kesempatan sama untuk bisa dipilih menjadi sampel.

### 3.3 Variabel Penelitian

Jenis variabel dalam penelitian ini ada dua, yaitu:

#### 1. Variabel bebas (Independent Variable)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi, yang menyebabkan timbulnya atau berubahnya variabel ini. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Lingkungan kerja (X1), Motivasi Kerja

(X2), Komunikasi Internal (X3), dan Kerjasama Tim (X4).

#### 2. Variabel terikat (Dependent Variable)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah produktivitas kerja karyawan (Y).

### Definisi Konseptual dan Definisi Operasional Variabel

#### 1. Definisi Konseptual Variabel

a. Lingkungan Kerja (X1) Lingkungan kerja merupakan lingkungan tempat bekerja baik secara fisik maupun non fisik yang digunakan untuk memproduksi barang atau jasa dimana kondisi tersebut membuat nyaman, aman, sehat dan para pekerjanya, sehingga karyawan dapat bekerja secara optimal.

b. Motivasi Kerja (X2) Motivasi merupakan dorongan atau keinginan yang timbul pada diri seseorang sehingga menyebabkan seseorang itu menghasilkan suatu hasil kerja. Motivasi dipengaruhi oleh keinginan, tujuan serta dorongan untuk melaksanakan suatu pekerjaan sehingga menghasilkan imbalan berbentuk material maupun non material tergantung seberapa besar motivasi yang ada di dalam diri.

c. Komunikasi Internal (X3) Komunikasi internal merupakan pertukaran gagasan antar individu maupun kelompok dalam suatu organisasi atau perusahaan sehingga pekerjaan dapat berjalan dengan baik. Komunikasi internal digunakan sebagai penyampaian pesan guna mendapatkan informasi.

d. Kerjasama Tim (X4) Kerjasama tim merupakan orang-orang yang bekerja sama memecahkan masalah dan mencapai tujuan dalam suatu kelompok. Kerjasama tim digunakan untuk bekerja secara bersama-sama dalam individu yang memiliki keahlian yang berbeda-beda yang dikoordinasikan untuk mencapai suatu tujuan organisasi atau perusahaan.

e. Produktivitas Kerja (Y) Produktivitas adalah perbandingan secara ilmu hitung antara jumlah yang dihasilkan dan jumlah setiap sumber yang dipergunakan selama produksi berlangsung.

## PEMBAHASAN

Hubungan harmonis dan kekeluargaan antar rekan kerja sangat mempengaruhi produktivitas tenaga kerja di PT. Sumatrasarana Sekar Sakti Medan. Akan tetapi jika hubungan tersebut tidak ditunjang dengan fasilitas yang kurang memadai, maka produktivitas bisa berkurang. Fasilitas juga harus diberikan secara merata agar tidak ada kecemburuan antar pegawai dan lebih mendorong karyawan untuk meningkatkan produktivitasnya.

PT. Sumatrasarana Sekar Sakti Medan menyetujui jika seorang pemimpin dibekali keahlian dalam berkomunikasi kepada bawahan. 34 pegawai menambahkan jika seorang pemimpin yang memiliki keahlian berkomunikasi yang baik dengan bawahan dapat menimbulkan komunikasi yang efektif, karena dengan begitu atasan dan bawahan akan saling menerima apa yang dikomunikasikan sehingga menimbulkan cara berkomunikasi yang menyenangkan, agar hubungan yang tercipta antara atasan dan bawahan menjadi harmonis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai PT. Sumatrasarana Sekar Sakti Medan menyetujui jika komunikasi yang tidak baik antara pimpinan dan bawahan dapat berdampak pada sikap bawahan setelah mendengarkan komunikasi tersebut. Jika komunikasi antara bawahan dan atasan berjalan efektif akan merubah sikap bawahan yang berpikiran negatif menjadi positif sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Apabila komunikasi berjalan

buruk maka tingkat produktivitas kerja karyawan akan rendah.

3. Adanya pengaruh positif dan signifikansi komunikasi internal terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Sumatrasarana Sekar Sakti Medan. Jika komunikasi internal baik maka tingkat produktivitas kerja karyawan akan tinggi, sebaliknya jika komunikasi internal buruk maka tingkat produktivitas kerja karyawan akan rendah. Adanya pengaruh positif dan signifikansi kerjasama tim terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Sumatrasarana Sekar Sakti Medan. Jika kerjasama tim baik maka tingkat produktivitas kerja karyawan akan tinggi, sebaliknya jika kerjasama tim buruk maka tingkat produktivitas kerja karyawan akan rendah.
5. Adanya pengaruh positif dan signifikansi lingkungan kerja, motivasi kerja, komunikasi internal, dan kerjasama tim terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Sumatrasarana Sekar Sakti Medan. Jika lingkungan kerja, motivasi kerja, komunikasi internal, dan kerjasama tim baik maka tingkat produktivitas kerja karyawan akan tinggi, sebaliknya jika lingkungan kerja, motivasi kerja, komunikasi internal, dan kerjasama tim buruk maka tingkat produktivitas kerja karyawan akan rendah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-amin, Maratin Nafiah. 2014. Pengaruh Upah, Disiplin Kerja dan Incentif Terhadap Produktivitas Tenaga Kerja Mini Market Rizky di Kabupaten Sragen. Skripsi dipublikasikan. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta. A.M.
- Sardiman. 2007. Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar. Bandung: Rajawali Pers. Anisa, Nurul dan Rusman, Tedi dan Nurdin. 2016. Pengaruh Team Work dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Melalui Loyalitas Karyawan. Vol 4. No 4. Anoraga. P. 2008. Psikologi Kerja. Jakarta: PT. Rineka Cipta. Arikunto, Suharsimi. 2013. Prosedur Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta. Gomes, Faustico C. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Andy Offset

- Yogyakarta. Hamali, Arif Yusuf. 2018. Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: CAPS. Handoko, Hani. 2012. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Edisi 2, BPFE, Yogyakarta.
- Hasibuan, Melayu S.P. 2008. Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara. Jawad. A.A. 2008. Manajemen Teamwork. Bandung: PT. Syaamil Cipta Media.
- Kinicki, Angelo . 2008. Perilaku Organisasi. Jakarta: Erlangga. Lubis, Yusniar, Dkk. 2018. Manajemen dan Riset Sumber Daya Manusia. Bandung: Alfabeta.
- Nitisemito, Alex S. 2009. Manajemen Personalia: Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nugrohoseno, Dwiarko dan Pratiwi, Wahyu Kusuma. 2014. Pengaruh Kepribadian Terhadap Kerjasama Tim dan Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan. Jurnal Ilmu Manajemen.
- Osei, Maxwell. 2011. The Effect Of Motivation On Employee Performance In Ghana Education Service: A Case Study Of Angel Educationcomplex. Thesis. Ghana: Kwame Nkrumah University. Rahmad,
- Nur. 2014. Pengaruh Penempatan Kerja, Lingkungan Kerja dan Komunikasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Muamalat Jember Rivai, Veithzal. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan. Edisi Kedua. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen P, dan Judge, Timothy A. 2008. Perilaku Organisasi. Edisi Keduabelas. Jakarta: Salemba Empat.
- Samsudin, Sadili. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Pustaka Setia. Saputra, Yulius Eka Agung.
2014. Manajemen dan Perilaku Organisasi. Yogyakarta: Graha Ilmu. Sarjana,
- Sri . 2014. Kontribusi Pemimpin dan Kerjasama Tim Terhadap Etika Kerja Guru. Jurnal Paedagogia, Vol.17, No. 1 Tahun 2014.
- Sedarmayanti. 2009. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung:
- Mandar Maju. Sedarmayanti. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Refika Adiatama Eresco.
- Siagian, Sondang P. 2009. Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja. Jakarta: Penerbit Rinerka Cipta.
- Simamora, Henry. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: CV. Pustaka Setia.

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

Edward Harnjo

0103096702

Dosen Program Studi Perhotelan Politeknik IT&B Medan

### ABSTRACT

*Every company both private and government will strive to improve its performance in order to compete in the business world. In this research shows that the role of leadership is very big and significant in overcoming problematika at company. Therefore, this study aims to find out how the training, supervision and motivation given Restaurant Manager at Dragon Inn Chinesse Restaurant. This study uses descriptive method, where the data collection through questionnaires so as to obtain more in-depth information. The results showed that the lack of training, supervision and motivation of Restaurant Manager to employees at Dragon Inn Chinesse Restaurant at Holiday Inn Resort Batam Hotel so that employee performance does not increase. Therefore, Restaurant Manager should more often provide training, motivation and supervision.*

**Keywords:** Leadership and Employee Performance

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

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*, *House-keeping 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 membuat, menyediakan, menyajikan makanan kepada pelanggan dan setelahnya membersihkan hidangan yang telah di konsumsi 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 di tuntut 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 di sebuah 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 dimuliki 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 berpikir 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.

## 1.2 Identifikasi Masalah

1. Bagaimana gaya kepemimpinan di Dragon Inn Chinesse restoran pada hotel Holiday Inn Resort Batam?
2. Bagaimana kinerja karyawan di Dragon Inn Chinesse restoran pada hotel Holiday Inn Resort Batam?

## KERANGKA TEORI

### 2.1 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, memengaruhi, 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 peencanaan, 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 disebut sebagai sistem." Manajemen Perhotelan adalah studi dan praktek efektif serta seni untuk menjalankan bisnis hotel, restoran dan bisnis pariwisatalainnya 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 mengoordinasi kegiatan-kegiatan di semua departemen. Selain itu, penting juga untuk melihat gambaran yang lebih luas untuk memahami pengaruh 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.

## 2.2 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 terjaminya 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, penorganisasian, 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.

## 2.3 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 di ikuti 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 tau 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 act affect other people's acts affectt 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 pemikirannya 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 pembahasan-nya, 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 tangguh jawab penuh untuk menyelenggarakan seluruh kegiatan dalam lingkungan restoran yang dipimpinnya.

## METODE PENELITIAN

### 3.1. 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

### 3.2 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.

### 3.3 Tempat Penelitian

Adapun tempat penelitian sebagai berikut:

Nama : Holiday Inn Resort Batam  
Alamat : Waterfront City, Batam 29422, Riau, Indonesia

Departemen : *Food & Beverage Service*

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Analisis

Gaya kepemimpinan seorang pemimpin dalam hal ini seorang *Restaurant Manager* sangat mempengaruhi kinerja karyawan. Dalam pelaksanaanya seorang Manajer mempunyai tugas dan tanggung jawab yang sangat penting di dalam hotel yaitu mengadakan pengawasan langsung dalam operasional departemen. Seorang Manajer harus mampu menciptakan hubungan yang baik dengan karyawan untuk mendapatkan hasil kerja yang maksimal.

Untuk mengetahui apakah Manajer melakukan tugas-tugasnya terhadap bawahan maka penulis membagi angket kepada karyawan di *Dragon Inn Chinesse Restaurant* pada Hotel Holiday Inn Resort Batam.

Untuk menghitung persentase digunakan rumus distribusi ferkensi menurut Arikunto(2000:349) sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Dimana : P= Persentase

F= Jumlah jawaban yang diperoleh

N= Jumlah responden

Penafsiran data dari distribusi terhadap jawaban kuesioner dilakukan dengan menggunakan penafsiran sebagai berikut:

0,00%	: Tidak ada
1,00%-24,99%	: Sebagian kecil
25,00%-49,99%	: Hampir setengahnya
50%	: Setengahnya
50,01%-74,99%	: Sebagian besar
75,00%-99,99%	: Pada umumnya
100%	: Seluruhnya

### 1.1 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. Dari hasil olahan kuesioner yang di dapat dari, penulis mendapat hasil persentase yaitu *Restaurant Manager* yang menyatakan Ya sebanyak 46%, dan yang menyatakan Tidak sebanyak 54 %, sehingga dapat disimpulkan bahwa karyawan yang berada di *Dragon Inn Chinesse Restaurant* dalam melakukan pekerjaannya masih banyak kekurangan pada Hotel Holiday Inn Resort Batam.

### 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.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Mertayasa, I Gede Agus. 2012. *Food & Beverage Service Operational*. Yogyakarta : C 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.
- 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."*  
<http://ahmadfatihin.blogspot.co.id/2015/04/kepemimpinan.html> (online) diakses tanggal 30 Oktober 2017

<http://thesis.binus.ac.id/doc/Bab2HTML/2011100473mn2/body.html>(online) diakses tanggal 30 Oktober 2017

<https://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2/2015-1-00043MN%20Bab2001.pdf> (online) diakses tanggal 30 Oktober 2017

<http://diyanadevi-devirosdiyana.blogspot.co.id/2013/07/pendekatan-pendekatan-dalam-kepemimpinan.html> (online) diakses tanggal 30 Oktober 2017

<https://teorionline.wordpress.com/tag/teori-kepemimpinan.html> (online) diakses tanggal 31 Oktober 2017

<https://www.gulftalent.com/uae/jobs/assistant-restaurant-manager-223487> (online) diakses tanggal 31 Oktober 2017.

<http://definisirestoran.blogspot.co.id> (online) diakses 01 November 2017.

<http://www.restofocus.com/2015/03/tugas-manager-operasional-restoran.html> (online) diakses 01 November 2017.<http://jajaka-aja.blogspot.co.id/2011/12/makalah-tentang-tugas-dan-tanggung.html> (online) diakses 01 November 2017.