

PENGARUH KINERJA PRAMUSAJI TERHADAP OPERASIONAL HOTEL X DI BALI

Yuliana

Jurusan Hotel Management, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Nusantara
Jln. K.H. Syahdan No. 9, Palmerah, Jakarta Barat 11480
yuli@binus.edu

ABSTRACT

Hospitality industry which is a service industry, inseparable from the role of process performance influence the waiter, where it plays an important role in the operational work which is part of the main elements to be a qualified waiter. Regarding the theories that support for the strengthening of this title is taken several interrelated theories regarding operational performance with the waitress at the Hotel X Bali. Research carried out by using descriptive correlation method by distributing questionnaires to employees and guests who later data processing using likertt scale. From the discussions that there will be value in the correlation (r) of 0.7263, which means there is a positive relationship between operational performance with the waiter, with a strong degree of correlation. Leverage rate coefficient (Determination) amounted to 52.75%, it can be said that the waitress who was influenced by the performance of the operational level of 52.75% and the remaining 47.25% influenced by other factors, such as motivation, working environment, and compensation.

Keywords: *impact, performance, hotel operation*

ABSTRAK

Industri hospitalitas yang merupakan industri jasa, yang tidak terlepas dari peranan proses pengaruh kinerja pramusaji, dimana sangat memegang peranan penting dalam operasional kerja yang merupakan unsur unsur utama untuk menjadi pramusaji yang berkualitas. Mengenai teori- teori yang mendukung untuk menguatkan judul ini maka diambil beberapa teori yang saling terkait mengenai kinerja pramusaji dengan operasional di Hotel X Bali. Penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode kolerasi deskritif dengan cara menyebarkan kuesioner kepada karyawan dan tamu yang kemudian pengolahan datanya dengan menggunakan skala likertt. Dari pembahasan yang ada maka di dapat nilai korelasi (r) sebesar 0,7263, yang artinya terdapat hubungan positif antara kinerja pramusaji dengan operasional, dengan tingkat hubungan kuat.tingkat keterpengaruhan (Koefisien Deteminasi) sebesar 52,75 %, hal ini dapat dikatakan bahwa kinerja pramusaji yang dipengaruhi oleh tingkat operasional sebesar 52,75% dan sisanya 47,25 % dipengaruhi oleh faktor lain, misalnya motivasi, lingkungan kerja, dan kompensasi

Kata kunci: *pengaruh, kinerja, operasional hotel*

PENDAHULUAN

Dunia pariwisata adalah dunia universal dimana siapapun akan menyatakan sama bahwa pariwisata merupakan kebutuhan manusia di seluruh dunia. Seiring dengan meningkatnya kesejahteraan dan kemakmuran suatu bangsa dalam bidang ekonomi, maka muncullah sifat dasar manusia yaitu keinginan untuk melihat kehidupan luar yang berbeda dengan kehidupan sehari-hari dari segi budaya, adat istiadat dan penciptaan alam yang berbeda-beda di setiap tempat yang ada di dunia ini yang menyebabkan suatu rasa ingin tahu dari setiap orang untuk melihat dan menikmatinya.

Oleh karena itu timbullah niat seseorang untuk melakukan perjalanan. Dengan melakukan perjalanan, maka seseorang untuk sementara berhenti melakukan aktifitas sehari-hari dan meninggalkan tempat tinggal mereka untuk sementara waktu. Untuk itu diperlukan barang pengganti ditempat yang dituju seperti akomodasi dan restaurant ataupun café. Agar ditempat tujuan mereka juga mendapatkan kenyamanan seperti dirumah. Dengan alasan tersebut maka timbullah industri pariwisata yang terus berkembang hingga saat ini. Dunia pariwisata memberikan sumbangan dalam perekonomian suatu Negara, kebutuhan akan wisata sudah mendunia karena tidak bisa dibayangkan wajah dunia modern yang tidak diwarnai oleh wisata. Demikian pula yang dialami Indonesia saat ini kepariwisataan di Negara Indonesia telah mengalami perkembangan yang pesat, terutama di kota besar di Indonesia. Hal ini dapat dibuktikan dengan berkembangnya jumlah akomodasi, jasa boga atau restaurant, transportasi, travel agent, money changer, atraksi wisata, cinderamata dan lain-lain. Semua itu merupakan unsur yang terdapat dalam industri pariwisata.

Faktor yang paling penting dan dominan dalam dunia pariwisata adalah faktor manusia, sebab segala sesuatu tidak akan berfungsi dan berjalan tanpa adanya campur tangan manusia. Oleh karena itu dalam dunia industri pariwisata dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan memiliki keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan industri serta memiliki sikap yang disiplin. Karena hal tersebut sangat melekat dengan industri pariwisata. Sumber daya manusia yang berkualitas juga akan memberikan keuntungan baik bagi industri pariwisata maupun bagi individu itu sendiri. Sumber daya manusia yang berkualitas akan terlihat dari hasil kinerja selama orang tersebut melakukan pekerjaannya. Keuntungan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas adalah mereka dapat bekerja sesuai dengan apa yang diharapkan oleh industri, sehingga membantu juga dalam proses operasional, tetapi kelancaran operasional selain didukung oleh tenaga manusia juga didukung dengan perlengkapan alat-alat penunjang operasional agar berjalan dengan baik dan seimbang.

Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab seorang pimpinan perusahaan harus berusaha untuk memahami karyawan karena karyawan mempunyai sifat yang dinamis dan mempunyai pikiran, perasaan, harga diri, sifat serta latar belakang, perilaku, keinginan dan kebutuhan yang berbeda-beda dalam organisasi perusahaan. Untuk mempengaruhi sikap dan perilaku karyawan, manajer harus memahami sifat dan motif yang mendorong mereka mau bekerja pada perusahaan. Biasanya orang mau bekerja karena dorongan agar dapat memenuhi kebutuhan jasmani dan rohani. Oleh sebab itu manajer harus berusaha memberikan balas jasa yang adil dan layak, serta memperlakukan karyawan sebagaimana layaknya manusia. Dengan demikian perusahaan berharap agar karyawannya bekerja dengan giat, mematuhi disiplin, serta menghasilkan prestasi kerja yang baik, karena dengan cara ini perusahaan dapat memperoleh keuntungan.

Berdasarkan hasil pengamatan langsung yang dilakukan di Hotel X Bali, bahwa kinerja pramusaji terhadap kelancaran operasional atau karyawan masih belum seperti yang diharapkan perusahaan, dan perlu ditingkatkan untuk mencapai hasil yang lebih baik lagi.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan pada Hotel X yang berlokasi di Bali. Penelitian dilakukan karyawan hotel khususnya pada karyawan *Food and Beverage Service* di hotel tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode deskriptif dan korelasi, dimana metode ini dimaksudkan untuk berusaha mendeskriptifkan atau menggambarkan atau melukiskan fenomena atau hubungan antar fenomena yang diteliti dengan sistematis, faktual dan akurat (Kusmayadi, 2000:29). Jika terdapat dua kejadian yang berhubungan satu sama lain maka keterkaitan antara dua kejadian tersebut akan selalu sejalan. Disamping itu juga ingin meyakinkan dari dua kejadian tersebut pengaruh kinerja pramusaji terhadap kelancaran operasional adalah kejadian saling terikat.

Rancangan penelitian tersebut digunakan karena disesuaikan dengan tujuan penelitian yang telah di kemukakan pada bab terdahulu, yaitu ingin mengetahui apakah dapat berpengaruh kinerja barista terhadap kelancaran operasional yang akan diberikan. Sedangkan unit analisis yang menjadi obyek adalah para pramusaji, di Hotel X Bali.

Dalam penelitian ini, terdapat dua buah variable yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja pramusaji perusahaan yang dapat memberikan kepuasan para konsumen/tamu, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan/ kelancaran operasional, dalam hal ini yang dipakai adalah kuesioner dalam melakukan penelitian. Pengadaan kuesioner didasari pada konsep para ahli yang telah diuji keabsahannya. Untuk mengetahui efektifitas keberadaan kinerja pramusaji pada Hotel X Bali terhadap kelancaran operasional digunakan kuesioner yang berdasarkan pada variable yang telah ditemukan terdahulu.

Tabel 1 Variabel dan Skala Pengukurannya

| No | Varibel | Sub – Variabel | Skala pengukuran |
|----|--|--|---|
| | Demografis | 1. Umur 2. Jenis Kelamin 3. Pendidikan tertinggi | Rasio Nominal / Kategori |
| | Variabel Bebas : Kinerja Pramusaji | 1. Pengetahuan 2. Keterampilan 3. Kemampuan | Skala Likert : 1. Tidak Baik 2. Kurang Baik 3. Biasa Saja 4. Baik 5. Sangat Baik |
| | Variable Terikat : Kelancaran operasional | 1. Intern 2. Extern | Skala Likert : 1. Tidak Baik 2. Kurang Baik 3. Biasa Saja 4. Baik 5. Sangat Baik |

Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu memilih orang-orang tertentu yang dianggap memenuhi persyaratan, dan juga memudahkan bagi penelitian baik dalam instrument yang digunakan, biaya dan waktu. Metode pengumpulan data pada penelitian ini akan dilakukan dengan beberapa metode dimana terdapat data primer, maupun sekunder. Data primer diperoleh dari wawancara, observasi dan wawancara. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumentasi dan kepustakaan. Secara rinci mengenai pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini: wawancara, yaitu melakukan tanya jawab langsung dengan waiter, bartender dan manager hotel X; observasi, yaitu mengadakan pengamatan terhadap obyek yang akan diteliti; kuesioner, yaitu memberikan sejumlah pertanyaan disusun dalam daftar pertanyaan kuesioner; studi dokumentasi, yaitu mengumpulkan data dari lapangan penelitian berupa dokumen atau berkas-berkas; Studi kepustakaan,

yaitu mengumpulkan teori-teori dari buku-buku referensi sebagai landasan penelitian untuk mendukung landasan teori yang dipergunakan.

Metode yang digunakan dalam menganalisis data pada penelitian ini adalah dengan cara analisa korelasi. Untuk mengukur korelasi antara kelancaran operasional terhadap kinerja pramusaji di Hotel X Bali, dipakai analisis koefisien korelasi Pearson (Waller, 1979: 465). Analisis korelasi ini dapat dilanjutkan dengan menghitung koefisien determinasinya, yaitu dengan mengkuadratkan koefisien korelasi dan dikalikan 100 %. Analisis ini bertujuan untuk melihat sebesar apa pengaruh kinerja pramusaji terhadap kelancaran operasional Hotel X di Bali

HASIL DAN PEMBAHASAN

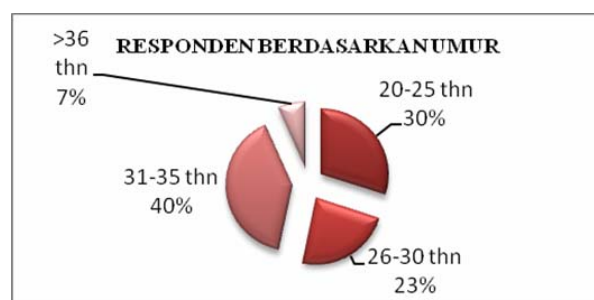
Analisis Deskriptif Data Penelitian Responden

Data penelitian mengenai responden yang diperoleh adalah jenis kelamin, usia, pekerjaan, rata-rata pengeluaran dalam satu bulan, dan frekuensi kunjungan ke restoran.



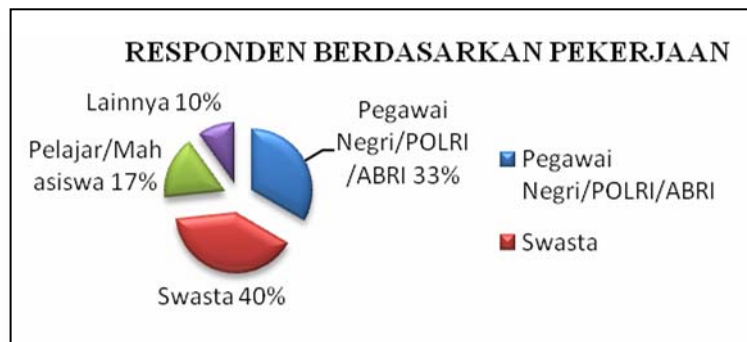
Gambar 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Sumber: Data hasil olahan kuesioner 2009

Berdasarkan tabel tanggapan responden menurut jenis kelamin, dapat dilihat bahwa responden yang paling banyak adalah jenis kelamin laki-laki sebanyak 18 orang dengan presentase 60% dan selebihnya berjenis kelamin perempuan sebanyak 12 orang dengan presentase 40%. Dari data ini dapat dikemukakan bahwa terdapat kecenderungan responden pria lebih senang makan di restoran, karena diduga bahwa responden berkaitan dengan kegiatan bisnis yang sedang dilakukan, dugaan tersebut didasari kenyataan bahwa sebagian besar tenaga profesional (pengusaha) adalah laki-laki.



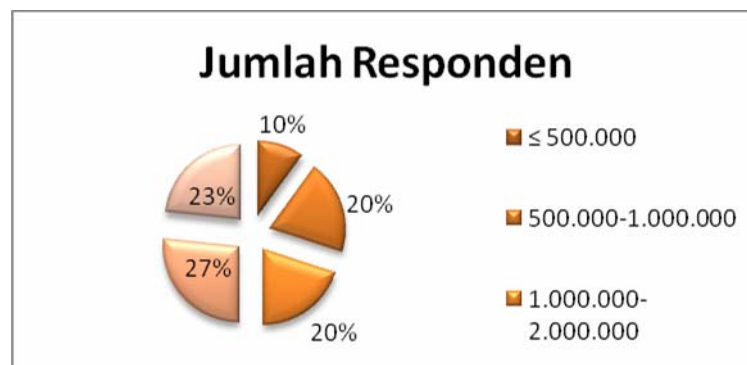
Gambar 2 Responden Berdasarkan Umur
Sumber: Data hasil olahan kuesioner 2009

Berdasarkan tabel tanggapan responden menurut umur dapat dilihat bahwa umur responden yang paling banyak adalah berumur antara 31 – 35 tahun yang terdiri dari 12 orang dengan presentase 40%. Sedangkan yang paling sedikit responden yang berumur >36 tahun yaitu berjumlah 2 orang dengan presentase 7%. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa responden masih tergolong relatif muda dan termasuk ke dalam usia produktif.



Gambar 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan
Sumber: Data hasil olahan kuesioner 2009

Berdasarkan tanggapan responden menurut pekerjaan, bahwa yang paling banyak responden yang mempunyai pekerjaan swasta sebesar 12 orang dengan presentase 40% dan yang paling sedikit adalah responden yang mempunyai pekerjaan lainnya sebesar 3 orang dengan presentase 10%. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa pengunjung Hotel didominasi oleh kalangan swasta.



Gambar 4 Responden Berdasarkan rata-rata pengeluaran satu bulan
Sumber: Data hasil olahan kuesioner 2009

Rata – rata pengeluaran responden < 500.000 sebanyak 3 responden dengan persentase 10 %, 500.001 – 1.000.000 sebanyak 6 responden dengan persentase 20 %, 1.000.001 – 2.000.000 sebanyak 6 responden dengan persentase 20 %, 2.000.001 – 3.000.000 sebanyak 8 responden dengan persentase 26,67 %, > 3.000.001 sebanyak 7 responden dengan persentase 23,33 % . Meskipun tidak terlalu berbeda, jumlah responden terbanyak adalah dengan rata – rata pengeluaran antara 2.000.001 – 3.000.000. Hal ini mungkin disebabkan gaya hidup orang yang cukup konsumtif.

Tabel 2 Frekuensi Kunjungan dalam Satu Bulan

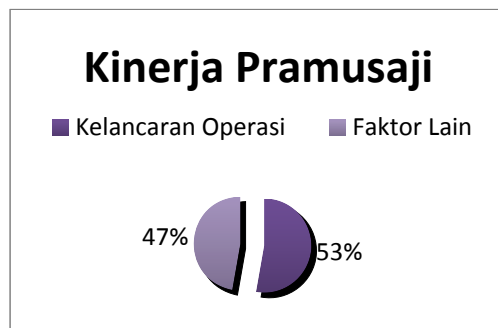
| Frekuensi | Responden | Presentase |
|-------------------|-----------|------------|
| Baru pertama kali | 0 | 0 |
| > 2 kali | 15 | 50 |
| 3 - 4 | 1 | 3,33 |
| 5 - 6 | 14 | 46,67 |
| >7 kali | 0 | 0 |
| JUMLAH | 30 | 100 |

Sumber: Data hasil olahan kuesioner 2009

Frekuensi kunjungan responden yang sering berkunjung ke Hotel X Bali, dalam satu bulan adalah sebanyak 5 – 6 kali dengan persentase 46,67%, sebanyak 14 orang dan responden dengan persentase kunjungan paling sedikit adalah 3-4 kali dalam satu bulan dengan persentase sebesar 3,33 % sebanyak 1 orang.

Analisis Korelasi Data Penelitian

Dari hasil kuesioner didapat koefisien korelasi (r) sebesar 0,7263 yang artinya terdapat hubungan antara kinerja pramusaji dengan kelancaran oprasional di Hotel X Bali, dengan tingkat hubungan sangat kuat. Dari hasil perhitungan didapat koefisien determinasi sebesar 52,75 % dapat dikatakan bahwa kinerja pramusaji di pengaruhi oleh kelancaran operasional sebesar 52,75 % sedangkan 47,25 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas.



Gambar 5 Kinerja Pramusaji

Sumber : Data hasil olahan kuesioner 2009

SIMPULAN

Dari hasil penelitian, menunjukkan bahwa antara kinerja pramusaji terhadap kelancaran operasional, hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,7263 terdapat hubungan positif sangat kuat. Nilai koefisien korelasi yang merupakan hubungan positif kuat tersebut, serta dari perhitungan koefisien determinasi dapat disimpulkan bahwa baik tidaknya kelancaran operasional dipengaruhi oleh kinerja pramusaji sebanyak 52,75%, sedangkan 47,25% sisanya oleh faktor lain yang belum diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrews, S. (1980). *Food and beverage service training manual*, New Delhi: Tata McGraw – Hill Publishing Co Ltd.
- Charles, E. S., and Kasavama, M. L. (1990). *Managing front office operation*, AHMA
- Ebert, J. Ronald Jr. (1995). *Production and operation management concepts, models, and behavior*.
- Dahner, S. J., and Kurt W. K. (1996) *The waiter and waitress training manual*, USA: Van Nostrand Reinhold.
- George R. T. (1994). *Principle of management*.
- Lembaga Administrasi Negara. (1990). *Glossary administrasi negara Republik Indonesia*.
- Kusmayadi. (2000). *Metodologi penelitian dalam bidang kepariwisataan*, Arnold Barus (Ed), Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Mangkunegara, A. P. (2000). *Manajemen sumber daya manusia dan perusahaan*.
- Sugiarto, E., dan Sri S. (1996). *Pengantar akomodasi dan restoran*, Jakarta: PT Gramedia.
- Soekresno dan INR Pendit. (1996). *Petunjuk praktek pramusaji makanan dan minuman*, Jakarta: PT Gramedia.
- Zeithml, V. A., and Bitner, M. J. (1996). *Service marketing*, Singapore: McGraw – hill Book Co.