



ANALISIS KUALITAS KERJA KINERJA KARYAWAN DI TEKNO HEALTHY RESTO

Shery¹, Dewi Anggraini²

^{1,2}Manajemen, Manajemen Pemasaran, Politeknik Cendana, Medan, Sumatra Utara, Indonesia
e-mail: ¹shery.chang00@gmail.com, ²dewifar.27@gmail.com

Abstrak

Kinerja karyawan dapat membantu sebuah perusahaan untuk memberi pelayanan yang baik kepada para konsumen dan menambah nilai plus sebuah perusahaan dimata para pelanggan. Ditambah lagi pada era sekarang manusia menjadi serba ingin mendapatkan suatu pelayanan yang baik jika berkunjung di setiap tempat. Kinerja karyawan membangun nama perusahaan menjadi lebih baik dan dapat memberikan keuntungan untuk perusahaan agar bisa makin berkembang kedepannya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas kerja kinerja karyawan Teko Healthy Resto, Medan serta kualitas pelayanan yang diberikan karyawan. Penulis menggunakan metode pengumpulan data dengan observasi dan wawancara. Dengan menggunakan sampel dari 10 orang para pelanggan yang telah mengunjungi Teko Healthy Resto sedikitnya 3x setiap bulan. Adapun kesimpulan penelitian ini adalah para karyawan Teko Healthy Resto, Medan belum memenuhi salah satu faktor dalam kinerja karyawan dalam bekerja dan memberikan pelayanan kepada pelanggan serta antusiasme karyawan dalam menjalankan tugas. Dimana nilai sebuah restoran sangat terpengaruhi dengan kinerja kerja dan juga pelayanan yang diberikan karyawan kepada para pelanggan.

Kata kunci: Kinerja karyawan, Antusiasme karyawan

Abstract

Employee performance can help a company to provide good service to consumers and add value to a company in the eyes of customers. Plus, in today's era, people want to get a good service when they visit every place. Employee performance builds the company's name for the better and can provide benefits for the company so that it can grow in the future. The research method used is a qualitative method with a descriptive approach. The purpose of this study was to determine the quality of work performance of employees of Teko Healthy Resto, Medan and the quality of service provided by employees. The author uses data collection methods by observation and interviews. By using a sample of 10 customers who have visited Teko Healthy Resto at least 3 times every month. The conclusion of this study is that the employees of Teko Healthy Resto, Medan have not fulfilled one of the factors in employee performance in working and providing services to customers and the enthusiasm of employees in carrying out their duties. Where the value of a restaurant is strongly influenced by work performance and also the services provided by employees to customers.

Keywords: employee performance, employee enthusiasm



I. PENDAHULUAN

Restorant merupakan suatu usaha yang menyajikan hidangan kepada masyarakat dan menyediakan tempat untuk menikmati hidangan tersebut serta menetapkan tarif tersebut untuk makanan dan pelayanan. Persaingan yang semakin ketat dan kompetitif ini membuat pelaku usaha lebih berpacu dan terus bersaing dengan para competitor agar dapat bersaing dan bertahan. Karena seperti yang kita ketahui bahwa pelaku usaha tidak hanya didalam negeri saja, namun juga dari luar negeri atau manca negara. Didalam restoran yang sudah beroperasi, terlalu banyak restoran yang beroperasi dengan produk sama yang ditawarkan kepada masyarakat, seperti daftar yang menu yang hamper sama dan bahkan sama pada umunya. Sehingga hal demikian membuat para konsumen merasa bingung untuk memilih pilihan mereka. Dikarenakan kualitas dan harga setiap produk hamper sama di pasaran. Dan alternatif yang dapat dilakukan oleh para pelaku usaha adalah dengan meningkatkan pelayanan yang baik agar kepada para konsumen agar dapat memuaskan konsumen serta meningkatkan cita rasa yang memuaskan untuk para pecinta kuliner selain itu juga membuat cita usaha yang baik. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka pelanggan akan merasa puas. Karena kualitas pelayanan yang baik dinilai oleh konsumen bukan pengusaha atau pemilik usaha itu sekalipun.

Teko Healthy Resto, Medan. Merupakan suatu pasar swalayan yang terletak di Maha Vihara Maitreya, Jl. Cemara Boulevard Utara No. 8, Medan Estate. Sebuah Restaurant Vegetarian yang menjual berbagai macam menu makanan vegetarian, menu masakan sehari-hari, serta makanan mewah yang dapat dipesan untuk acara tertentu. Restaurant ini dilengkapi

fasilitas parkir yang cukup luas, juga disediakan pendingin ruangan yang dapat membuat

Pelanggan betah untuk menikmati makanan dan juga dan memilih makanan yang diinginkan konsumen. Juga dengan harga menu makanan yang cukup terjangkau ini membuat Teko Healthy Resto memiliki banyak pelanggan dan langganan. Restoran yang dijaga kebersihannya membuat konsumen merasa nyaman menikmati makanan serta berbincang dan bercanda ria. Namun, kualitas disiplin kerja kinerja karyawan di Teko Healthy Resto belum sepenuhnya memuaskan atau dengan kata lain kinerja karyawan masih kurang memuaskan.

Factor pelayanan telah bertumbuh pesat sebagai diferensiator dan kunci keunggulan bersaing. Bisa ditinjau dari sudut pandang perusahaan, salah satu cara efektif untuk melakukan diferensiasi dan positioning unik melalui peranvangan dan penyampaian spesifik. Hal ini berdampak strategi pada strategi perusahaan.

Selain itu, pelatihan juga diperlukan untuk para karyawan. Melalui pendidikan dan pelatihan, seorang pegawai dipersiapkan untuk memiliki bekal agar siap tahu, dapat mengenal dan mengembangkan metode berpikir secara sistematis, sehingga dapat dengan mudah memecahkan masalah serta mengambil keputusan. Hal tersebut nantinya akan nampak pada kinerjanya, yang pada akhirnya akan menjamin produktivitas. (Sedarmayanti, 2018)

Berdasarkan penjelasan dari Robbin (2006), ada 6 indikator kemampuan karyawan yang bisa Anda gunakan untuk menilai kinerja karyawan yaitu: Mutu, Kuantitas, Ketepatan Waktu, Efektivitas



Penggunaan Sumber Daya, Mandiri, Berkomitmen.

Dari informasi yang penulis peroleh bahwa penerapan kualitas disiplin kerja kinerja karyawan Teko Healthy Resto belum maksimal. Karena masih jarang ditemui pegawai yang memberikan senyum ketika sedang memberi pelayanan kepada pelanggan dan juga sikap acuh yang ditunjukkan kepada pelanggan jika pelanggan tersebut menanyakan letak tempat atau menanyakan letak tempat atau menanyakan barang yang dibutuhkannya. Selain itu adakalanya karyawan tidak menghiraukan pelanggan saat mereka ingin mengambil menu makan sehingga membuat para pelanggan berteriakan dan merasa tidak senang.

Kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (Mangkunegara, 2017).

Kinerja karyawan adalah hasil kerja karyawan dilihat pada aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja dan Kerjasama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi. (Sutrisno, 2017)

Evaluasi atau penilaian kinerja adalah sebuah proses penilaian oleh penilai (pejabat) yang melakukan penilaian (*appraisal*) mengumpulkan informasi mengenai kinerja ternilai (pegawai) yang dinilai (*appraise*) yang didokumentasikan secara formal untuk menilai kinerja ternilai dengan

membandingkan standart kinerjanya secara untuk membantu mengambil keputusan menajemen SDM.(Winna, 2019)

II. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian ini dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya, proses yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis. (Sugiyono, 2018)

Metode penelitian menyangkut cara yang benar dalam mengumpulkan data, analisis data, dan pengambilan kesimpulan hasil penelittian serta dapat menentukan apakah penelitian tersebut dapat dipertanggung jawabkan hasilnya.

Kesimpulan yang didapat dari metode penelitian adalah sesuatu yang membicarakan cara-cara penelitian ilmiah yang bertujuan untuk meneliti, menemukan dan menguji kebenaran dari suatu pengetahuan dengan menggunakan metode dan teknik tertentu berdasarkan fakta-fakta yang ada.

Terdapat 2 metode penelitian yaitu metode penelitian kualitatif dan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang

menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati (Andra, 2018). Penelitian kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, dan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individual, kelompok, masyarakat, atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individual, kelompok, masyarakat, atau organisasi tertentu yang dikaji dari sudut pandang utuh, komperensif, dan holistic.

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2019). Penulis menggunakan penelitian kualitatif deskriptif, karena Penulis menggunakan penelitian kualitatif deskriptif, karena dalam penelitian yang dilakukan penulis hanya menjelaskan variabel mandiri tanpa adanya hubungan adanya hubungan apapun (hubungan/perbandingan) antar variabelnya. Data yang penulis kumpulkan adalah data-data yang tidak dalam bentuk angka, melainkan berupa data, kalimat-kalimat, skema maupun gambar yang terstruktur dan dapat menjelaskan atau mendeskripsikan fenomena-fenomena yang berhubungan dengan penelitian ini. kalimat-kalimat, skema maupun gambar yang terstruktur dan dapat menjelaskan atau mendeskripsikan fenomena-fenomena yang berhubungan dengan penelitian ini.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk memperoleh informasi mengenai penerapan kualitas kinerja pada Teko Healthy Resto, penulis melakukan wawancara dengan narasumber. Setelah penulis berhasil mengumpulkan data dari 10 pelanggan Teko Healthy Resto, Medan melalui tahap observasi dan wawancara

penulis akan menggambarkan, menguraikan serta meninterpretasikan seluruh data yang terkumpul sehingga mampu memperoleh gambaran secara umum dan menyeluruh, maka informasi yang diterima oleh penulis kemudian disajikan dalam bentuk reduksi data dan table penyajian data.

Setelah melakukan wawancara dan mengecek data yang diperoleh oleh beberapa sumber. Penullis menemukan beberapa temuan, yaitu: (1) Pelayanan yang diberikan oleh Teko Healthy Resto, Medan kurang memuaskan. Karena, terdapatnya beberapa keluhan pelanggan. Mulai dari sikap karyawan dalam melayani pelanggan yang cenderung cuek juga tidak memberikan senyum ketika melayani pelanggan. (2) Karyawan di Teko Healthy Resto, Medan kurang tanggap dalam melayani keluhan pelanggan, sehingga pelayan merasa enggan dan malas untuk menyampaikan keluhan mereka. (3) Keamanan yang diberikan kepada pelanggan sangat memuaskan. Mulai dari tersedianya CCTV juga adanya satpam/*security* yang berjaga diluar sehingga pelanggan merasa aman ketika berbelanja dan menikmati makanan. (4) Pihak TeKo Healthy Resto, Medan kurang berempati dalam mananggapi masalah yang dialami pelanggan ketika sedang berbelanja. Sehingga pelanggan merasa tidak puas akan tanggapan yang diberikan oleh karyawan Teko Healthy Resto, Medan akan masalah yang mereka dapatkan. (5) Pelanggan merasa puas dengan fasilitas yang diberikan oleh Teko Healthy Resto, Medan. Tetapi, pelanggan merasa tidak puas dengan penampilan para Karyawan di Teko Healthy Resto, Medan.

Berdasarkan hasil wawancara, penulis menemukan beberapa hal yang terjadi di dalam Teko Healthy Resto



mengenai kualitas kerja kinerja karyawan tersebut, diantaranya sebagai berikut:

1. Kualitas kerja kinerja karyawan yang diberikan oleh Teko Healthy Resto belum maksimal karena masih ada pelanggan yang merasa bahwa karyawan di Teko Healthy Resto yang tidak tanggap dalam mengatasi keluhan konsumen jika tidak bersikap profesional. Ketika bekerja.
2. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan Teko Healthy Resto, Medan belum maksimal karena masih ada pelanggan yang merasa karyawan di Teko Healthy Resto, Medan yang tidak memuaskan keinginan konsumen dari segi harga dan pelayanan yang diberikan sehingga membuat nilai kinerja karyawan tersebut cukup buruk.
3. Dari hasil wawancara di atas 4 dari 10 pelanggan yang mengatakan bahwa sikap pegawai Teko Healthy Resto, Medan dalam mengatasi keluhan pelanggan kurang baik dan terkesan cuek.
4. Keamanan yang diberikan Teko Healthy Resto, Medan sangat memadai dan para pelanggan pun merasa puas akan keamanan yang diberikan.
5. Tidak semua karyawan di Teko Healthy Resto, Medan bersikap ramah terhadap pelanggan. Sehingga, ada perbedaan yang dirasakan oleh pelanggan dari masing-masing karyawan.
6. Teko Healthy Resto, Medan kurang menerima kritikan dan saran yang diberikan oleh pelanggan. Dan juga, kurangnya komunikasi antara pelanggan dan karyawan yang menyebabkan pelanggan enggan memberikan kritikan/ saran.
7. Karyawan di Teko Healthy Resto, Medan kurang memperhatikan pelanggan tetapnya.
8. Fasilitas yang disediakan oleh Teko Healthy Resto, Medan cukup memuaskan. Tetapi, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan lagi seperti sarung-tangan dan beberapa Food Court.
9. Kebersihan dan kerapian di Teko Healthy Resto, Medan cukup membuat pelanggan merasa terpuaskan. Selain itu, yang perlu sedikit diperhatikan adalah penataan barang yang harus lebih rapi.
10. Penampilan karyawan di Teko Healthy Resto, Medan belum rapi dan seragam. Tidak serampak. Ini juga merupakan salah satu faktor yang membuat kinerja karyawan belum maksimal.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Teko Healthy Resto, Medan kepada pelanggan kurang maksimal. Hal ini dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, yaitu:

1. Reabilitas (*Reability*).
Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan masih kurang memuaskan. Dapat dilihat dari cara karyawan Teko Healthy Resto melayani pelanggan dengan sikap yang cuek dan kurangnya pengetahuan karyawan akan pembuatan makanan vegetarian.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*).
Tanggapan yang diberikan karyawan Teko Healthy Resto dalam mengatasi keluhan akan



masalah atau kendala yang dialami pelanggan masih kurang tenggap dan terkesan acuh.

3. Jaminan (*Asuurance*).

Ketika pelanggan akan memasuki Kawasan Teko Healthy Resto akan ada satpam yang membantu memarkirkan kendaraan mereka. Juga, terdapat kamera pengawasan atau CCTV.

4. Empati (*Empathy*).

Teko Healthy Resto kurang berempati akan masalah yang didapatkan pelanggan ketika sedang berbelanja atau menikmati makanan dan tidak dengan segera mencari solusi untuk menyelesaikan masalah tersebut.

5. Bukti Fisik (*Tangibles*).

Penampilan dari karyawan di Teko Healthy Resto, Medan masih belum seragam dan menyebabkan terlihat kurang rapi dimata pelanggan, meskipun fasilitas yang diberikan oleh Teko Healthy Resto, Medan sudah sangat memadai dan membuat pelanggan merasa nyaman saat berkunjung untuk menikmati makanan.

V. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis ingin membantu memberikan beberapa saran untuk Teko Healthy Resto, Medan agar dapat meningkatkan disiplin kerja guna mencapai tujuan yang lebih efektif dan efisien. Maka beberapa saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Pemimpin Teko Healthy Resto, Medan dapat memberikan contoh teladan kepada para karyawan dengan datang lebih cepat atau tepat waktu sehingga karyawan dapat mencontohhi disiplin

pemimpin Teko Healthy Resto, Medan bisa meningkatkan disiplin karyawan, sehingga kinerja karyawan dapat terus meningkat, disiplin yang baik akan mempercepat tujuan perusahaan.

2. Bagi pemimpin perlu adanya peningkatan perhatian serta keakraban dengan para pegawai dengan lebih meningkatkan jalinan hubungan baik dan Kerjasama antara pemimpin dan pegawai agar mampu mendorong semangat kerja pegawai dan pegawai akan lebih merasa dihargai.

3. Bagi pegawai perlu adanya peningkatan terhadap kebiasaan-kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin seperti saling menghormati, menciptakan hubungan yang harmonis antar sesama pegawai serta memberikan pujian yang sesuai dengan tempat dan waktunya sehingga para karyawan akan merasa bangga dan lebih termotivasi dalam bekerja.

4. Rutin melakukan meeting atau perkumpulan untuk mengevaluasi tingkat kerja kinerja karyawan sehingga dapat mengupgrade kualitas karyawan dan mengajarkan keprofesionalan dan bekerja.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Andra. (2018). *metode penelitian*. yogyakarta.
- Mangkunegara. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Sedarmayanti. (2018). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. mandar maju.
- Sugiyono. (2018). *metode penelitian kombinasi*. alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian*



Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.
ALFABETA.

Sutrisno. (2017). *manajemen sumber daya manusia*. kencana.

Winna, S. &. (2019). *pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai*. perspektif.