

Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Restoran Senja Eatery

Flaviana Skolastika Udul^{1*}, Andy Iwan Iswanto², Marianus Duman³

¹ Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan, Politeknik eLBajo Commodus, Labuan Bajo, Indonesia

^{2,3} Manajemen Pemasaran Internasional, Politeknik eLBajo Commodus, Labuan Bajo, Indonesia

Corresponding Author*

Nama Penulis : Flaviana Skolastika Udul

E-mail : lastytikaudul@gmail.com

Diterima : 12 Oktober 2024

Direvisi : 20 Oktober 2024

Diterbitkan : 31 Oktober 2024

Abstract

This research aims to identify and understand the role of human resource management in improving employee performance at Senja Eatery Restaurant. This study employs a descriptive qualitative method, with data collection techniques including interviews, observation, and documentation. The results indicate human resource management is essential for improving employees performance at Senja Eatery Restaurant. Human resource management is done through identification of employee training needs, the development of interpersonal and technical skills via training programs integrated with hands-on practice. The management's open attitude and team-building activities also contribute to increased motivation and team cohesion, which overall leads to improved employee output. These findings provide important information for the industry in optimizing HR management to achieve optimal performance and employee well-being.

Keywords: Human Resource Management, employee performance, Senja Eatery Restaurant.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan memahami peran manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan di Restoran Senja Eatery. Studi ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasilnya menunjukkan bahwa manajemen Sumber daya manusia memiliki peran yang krusial dalam meningkatkan kinerja karyawan di Senja Eatery Restaurant. Manajemen sumber daya manusia dilakukan melalui identifikasi kebutuhan pelatihan karyawan, pengembangan keterampilan interpersonal dan teknis melalui program pelatihan yang terintegrasi dengan praktik langsung. Sikap terbuka manajemen dan kegiatan pembentukan tim juga berkontribusi pada peningkatan motivasi dan kohesi tim, yang pada akhirnya meningkatkan hasil kerja karyawan. Temuan ini memberikan informasi penting bagi industri dalam mengoptimalkan manajemen SDM untuk mencapai kinerja yang optimal dan kesejahteraan karyawan.

Kata Kunci: MSDM, Kinerja Karyawan, Restoran Senja Eatery.

PENDAHULUAN

Labuan Bajo, ibu kota Kabupaten Manggarai Barat, memiliki letak geografis yang sangat strategis, terletak di bagian barat Pulau Flores. Kota ini adalah destinasi pariwisata premium dan menjadi pintu gerbang menuju pesona wisata Pulau Flores. Sebagai destinasi wisata berbasis alam, Labuan Bajo memiliki potensi wisata yang sangat beragam, tersebar di beberapa pulau di sekitar Taman Nasional Komodo, serta beberapa lainnya masih berada dalam satu daratan dengan kota Labuan Bajo. Wisata super premium Labuan Bajo didukung oleh sektor pariwisata yang sangat memadai, terutama dalam industri perhotelan dan hospitality (a & Mahagangga, 2020).

Industri *hospitality* sangat berkaitan dengan usaha di bidang pelayanan termasuk makanan dan minuman yang tersedia di restoran, karena tamu atau wisatawan yang datang tidak hanya sekedar mengunjungi tempat wisata, tetapi juga untuk mencicipi kuliner atau makanan khas daerah Labuan Bajo. Perkembangan restoran di Labuan Bajo begitu pesat beberapa tahun belakangan dan salah satu restoran yang cukup dikenal wisatawan adalah restoran Senja Eatery.

Restoran Senja Eatery adalah salah satu restoran yang menawarkan makanan khas daerah Manggarai dan makanan khas Bali. Restoran Senja Eatery menerapkan konsep *open air* atau ruang terbuka yang bertujuan untuk dapat menikmati pemandangan senja pada sore hari serta pemandangan disekitar kota Labuan bajo.

Selain itu Restoran Senja Eatery juga memiliki karyawan yang terkenal ramah dan selalu memberikan pelayanan terbaik kepada tamu. Hal ini kemudian menjadi nilai positif bagi para tamu untuk selalu datang berkunjung ke Restoran Senja Eatery. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari beberapa ahli seperti Borucki & Burke yang mengatakan bahwa bila karyawan memberikan pelayanan yang baik (high quality) maka pelanggan akan bersikap, *favorable* dalam mengevaluasi pelayanan yang diberikan, mengalami suatu kepuasan yang tinggi, dan meningkatkan pembelian dan frekwensi kunjungan berikutnya (Borucki & Burke, 1999) diambil dari kutipan (Manado, 2009).

Selanjutnya dikuatkan juga oleh pendapatnya Bowen & Waldman yang mengatakan bahwa kualitas dari interaksi antara karyawan dan pelanggan merupakan hal yang kritis dalam menentukan kepuasan pelanggan (Bowen & Waldman (1999), di ambil dari kutipan (Manado, 2009).

Peran karyawan sangat penting dalam memberikan pelayanan terbaik, karena kinerja yang tinggi akan membuat tamu merasa puas (Fauziyah, 2023). Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam suatu organisasi atau perusahaan, dan agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, perusahaan harus memiliki karyawan yang berpengetahuan dan berketerampilan tinggi serta berusaha mengelola perusahaan seoptimal mungkin untuk meningkatkan kinerja karyawan (Douglas,2000:34).

Kinerja karyawan di sebuah restoran merupakan bagian dari tanggung jawab Manajemen Sumber Daya Manusia. Manajemen Sumber Daya Manusia mencakup proses perekrutan dan pemberian kompensasi kepada karyawan untuk mencapai tujuan maksimal (Marnis & Priyono, 2008). Oleh karena itu, pengelolaan dan pengembangan SDM sangat diperlukan untuk menciptakan karyawan yang produktif (Susan, 2019). Dengan pengelolaan SDM yang baik, karyawan akan lebih mudah menghadapi dan menyelesaikan tuntutan tugas, baik di masa kini maupun masa depan. Dalam konteks restoran, Manajemen sumber daya manusia harus memastikan bahwa setiap karyawan bisa memberikan pelayanan yang baik kepada setiap tamu (Flippo, 2020).

Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia dan bagaimana perannya dalam meningkatkan kinerja karyawan Restoran Senja Eatery. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dan memberikan manfaat bagi industri agar dapat menerapkan manajemen sumber daya manusia secara optimal untuk meningkatkan kinerja karyawan. Disamping itu penelitian ini juga diharapkan untuk menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian dengan tema sejenis.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian sebelumnya

Penelitian oleh Budianto, Aida Vitria, dan Farida Yulianti berjudul *Peran Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan CV. Mitra Jaya Bersama Banjarbaru* ingin meneliti bagaimana manajemen SDM dapat meningkatkan kinerja karyawan di CV. Mitra Jaya Bersama Banjarbaru. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, seperti studi pustaka dan wawancara, dan menemukan bahwa manajemen SDM sangat penting untuk meningkatkan kinerja karyawan (Budianto & Yulianti, 2019).

Selain itu, Penelitian oleh Ni Putu Widiartini dan Ni Putu Isha Aprinica berjudul *Peran Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Masa Pandemi* bertujuan untuk memahami bagaimana manajemen SDM membantu meningkatkan kinerja karyawan selama pandemi. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa manajemen SDM membantu menilai hasil kerja, inisiatif, ketelitian, kepemimpinan, kejujuran, dan kreativitas karyawan. Selain itu, manajemen SDM juga memberikan pelatihan bulanan untuk meningkatkan keterampilan karyawan (Aprinica & Widiartini, 2023)

Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan proses pengelolaan individu dalam organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dengan cara mengembangkan keterampilan dan potensi mereka (Armstrong, 2020). Mengelola sumber daya manusia sangat penting bagi sebuah organisasi bisnis untuk mencapai tujuannya (Peong et al, 2023). Manajemen sumber daya manusia bertugas untuk mengelola tenaga kerja dan proses yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan perusahaan. SDM dianggap sebagai investasi penting, karena tanpa SDM, faktor produksi lainnya tidak bisa mencapai tujuan organisasi dengan efektif (Dewi et al, 2016).

Menurut (Dessler, 2013) Manajemen sumber daya manusia (MSDM) mencakup kebijakan dan penerapan perusahaan yang berhubungan dengan pengelolaan karyawan, termasuk proses perekrutan, seleksi, pelatihan, penghargaan atas pencapaian, serta penilaian kinerja karyawan dalam perusahaan. Sementara itu, (Hasibuan, 2017) mendefinisikan Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu atau seni yang mengatur hubungan dan peran karyawan agar mereka bekerja dengan efektif dan efisien, yang pada gilirannya membantu perusahaan dalam mewujudkan tujuannya, baik untuk perusahaan itu sendiri, karyawan, maupun komunitas.

Dari berbagai definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia dapat dipahami sebagai seni mengelola hubungan dan peran karyawan secara efektif melalui perekrutan, seleksi, pelatihan, pemberian penghargaan atau kompensasi, serta penilaian kinerja karyawan (Priyono, 2010).

Peran dan Tugas Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) sangat penting dalam sebuah organisasi, menurut (Gary Dessler. Pertama, sumber daya manusia (SDM) bertugas untuk melibatkan proses rekrutmen dan seleksi untuk memastikan bahwa karyawan yang dipilih sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Selain itu, SDM juga mengatur Pelatihan dan pengembangan untuk memperbaiki keterampilan dan pengetahuan karyawan, seperti orientasi, pelatihan teknis, dan pengembangan karir. Selain itu, manajemen SDM membuat sistem penilaian kinerja yang efektif untuk memberikan umpan balik dan menetapkan tujuan, agar karyawan dapat memenuhi harapan perusahaan. Terakhir,

SDM memiliki peran penting dalam menjaga hubungan baik antara manajemen dan karyawan, menangani keluhan dan menyelesaikan konflik, serta memastikan komunikasi yang lancar dalam perusahaan (Gary Dessler, 2013).

Sementara itu, tugas seorang manajer sumber daya manusia (SDM) adalah memastikan peningkatan kinerja perusahaan dengan mengelola dan mengembangkan karyawan agar dapat memberikan kontribusi maksimal terhadap tujuan organisasi melalui upaya-upaya HRD yang efektif (Dessler, 2013). Tugas-tugas utama seorang manajer SDM mencakup: (1) Persiapan dan seleksi tenaga kerja, termasuk merencanakan kebutuhan SDM, melakukan peramalan pekerjaan, membuat deskripsi dan spesifikasi pekerjaan, serta memilih calon karyawan sesuai dengan syarat perusahaan; (2) Pengembangan dan evaluasi karyawan, di mana manajer harus memberikan pelatihan untuk memastikan karyawan dapat menguasai pekerjaan mereka dengan baik dan meningkatkan kinerjanya; (3) Membangun hubungan baik dengan karyawan untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, serta menjaga keseimbangan antara hak dan kewajiban perusahaan dan karyawan; dan (4) Dengan pelatihan dan pengembangan, karyawan diharapkan dapat bekerja lebih baik, merasa puas dengan pekerjaan mereka, dan membantu meningkatkan prestasi serta produktivitas perusahaan, serta mencapai target organisasi.

Fungsi dan Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi manajemen sumber daya manusia (SDM) bertujuan untuk mengelola tenaga kerja agar berkinerja optimal dan mencapai tujuan perusahaan secara efektif. Menurut Piyono (2010), fungsi utama meliputi perencanaan SDM, yang mencakup estimasi kebutuhan tenaga kerja dan perencanaan proses perekrutan serta seleksi untuk memenuhi tujuan perusahaan.

Analisis jabatan dilakukan untuk menentukan tugas, keahlian, dan pengetahuan yang dibutuhkan dalam posisi tertentu. Rekrutmen dan seleksi melibatkan pencarian, pengundangan, dan penilaian calon karyawan untuk memilih yang paling sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Selain itu, Pengembangan karyawan melalui pelatihan dan evaluasi bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan produktivitas.

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) juga menjaga hubungan baik antara manajemen dan karyawan, dan memastikan kebijakan perusahaan diterapkan dengan konsisten untuk menciptakan lingkungan kerja yang baik (Piyono, 2010). Sementara itu, tujuan manajemen sumber daya manusia adalah untuk mengelola tenaga kerja dengan baik, sehingga bisa mencapai kinerja terbaik dan memenuhi kebutuhan perusahaan serta karyawan.

Menurut Cushway tujuan MSDM mencakup implementasi dan pemeliharaan kebijakan serta prosedur yang mendukung pencapaian tujuan perusahaan. MSDM juga berfungsi memberikan dukungan kepada manajer dalam mencapai tujuan organisasi, serta menangani berbagai situasi dalam hubungan antar pekerja untuk memastikan tidak menghambat kinerja organisasi. Selain itu, manajemen bertujuan membangun hubungan baik dengan karyawan guna menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, menjaga keseimbangan hak dan kewajiban antara perusahaan dan karyawan, serta melalui pelatihan, meningkatkan kinerja karyawan, kepuasan kerja, dan kontribusi mereka terhadap prestasi dan produktivitas perusahaan serta pencapaian tujuan organisasi (Cushway, 2003).

Kinerja Karyawan dan Indikator Kinerja.

Menurut Mangkunegara (2001), Kinerja karyawan diukur berdasarkan kualitas dan

kuantitas hasil kerja karyawan yang sesuai dengan tugasnya. Peningkatan kinerja dapat dicapai melalui peningkatan kompensasi dan motivasi karyawan. Kompensasi yang baik mempengaruhi semangat, motivasi, dan ketelitian karyawan dalam bekerja. Dukungan dan arahan langsung dari pimpinan juga penting agar karyawan dapat memahami tanggung jawab mereka dengan baik, berfokus, dan disiplin dalam pekerjaan. Lingkungan kerja yang nyaman, bersama dengan motivasi dan kompensasi yang sesuai, turut meningkatkan semangat kerja secara keseluruhan.

(Rahadi, 2010) menjelaskan bahwa indikator kinerja karyawan mencakup beberapa aspek, yaitu kualitas kerja, yang mencerminkan hasil yang baik dari kesesuaian dan kesiapan serta kontribusi terhadap kemajuan organisasi; ketepatan waktu, yang menunjukkan pentingnya menyelesaikan pekerjaan sesuai jadwal untuk menghindari gangguan; inisiatif, yang mencerminkan kesadaran diri untuk melaksanakan tugas secara mandiri; kemampuan, yang dapat ditingkatkan melalui pendidikan dan pelatihan; dan komunikasi, yang mengedepankan pentingnya interaksi antara atasan dan bawahan untuk memperkuat kerjasama dan hubungan yang harmonis dalam tim.

Kinerja karyawan di tempat kerja dipengaruhi oleh motivasi, lingkungan kerja, jalur karir, dan kompensasi. Motivasi kerja sangat penting karena membuat karyawan berusaha lebih giat dan lebih efisien. Motivasi ini biasa datang dari dalam diri karyawan, seperti dorongan pribadi untuk berhasil, maupun dari faktor eksternal, seperti pengakuan, penghargaan, dan kesempatan untuk berkembang (GreatNusa, 2023). Selain itu, lingkungan kerja yang baik, nyaman, bersih, dan aman juga berperan besar dalam meningkatkan kinerja karyawan. Lingkungan yang ramah dan penuh kebersamaan dapat meningkatkan semangat kerja dan motivasi karyawan, menciptakan suasana kerja yang kondusif untuk produktivitas secara signifikan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan objek di Restoran Senja Eatery yang berlokasi di Jl. Soekarno Hatta, Labuan Bajo, Kecamatan Komodo, Kabupaten Manggarai Barat, Nusa Tenggara Timur. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan informan utama adalah Ibu Noviana Halim, pemilik restoran. Validasi data dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi metode, dan analisis data dilakukan secara kualitatif melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Untuk menjaga kredibilitas data, penelitian ini menerapkan triangulasi metode. Data yang digunakan terdiri dari data primer yang diperoleh melalui wawancara terstruktur dengan Ibu Noviana Halim dan data sekunder yang didapat dari observasi serta dokumentasi, termasuk SOP Senja Eatery.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Restoran Senja Eatery

Senja Eatery didirikan pada November 2022 oleh Ibu Noviana Halim dan terletak di Jl. Soekarno Hatta, Labuan Bajo, Kecamatan Komodo, Kabupaten Manggarai Barat, Nusa Tenggara Timur. Nama "Senja Eatery" menggabungkan dua suku kata: "senja," yang berarti matahari terbenam, dan "eatery," yang merujuk pada restoran kasual yang menyajikan makanan dengan harga terjangkau dalam suasana santai. Restoran ini menawarkan pengalaman makan dengan pemandangan senja pada sore hari, mengungkap

konsep fast casual dining tanpa pelayanan meja penuh. Dengan desain open air, Senja Eatery menghadirkan suasana alam melalui meja dan kursi kayu yang alami, serta pohon-pohon di sekitarnya, menciptakan atmosfer unik dan mistis saat sore hari. Awalnya adalah hotel Gardena lama, restoran ini mengkhususkan diri pada masakan lokal Manggarai dan Bali, menonjolkan keautentikan dan kesederhanaan penyajiannya. Senja Eatery tidak hanya melayani pelanggan, tetapi juga memberikan kesempatan bagi masyarakat lokal dan mahasiswa Politeknik eLBajo Commodus untuk belajar dan berlatih dalam lingkungan kerja.

Visi Dan Misi

Visi adalah suatu rangkaian kata yang memuat impian, cita-cita, nilai dan masa depan dari suatu organisasi, baik dalam sebuah lembaga hingga perusahaan, sedangkan misi adalah proses atau tahapan yang seharusnya dilalui oleh suatu lembaga atau instansi atau organisasi dengan tujuan bisa mencapai visi tersebut. Restoran Senja Eatery pun memiliki visi dan misi untuk mencapai tujuan bersama. Berikut adalah panduan visi dan misi Restoran Senja Eatery, sebagai berikut:

Visi: Menjadikan Senja Eatery sebagai *teaching factory* bagi mahasiswa-mahasiswi Politeknik eLBajo Commodus, serta restoran yang mengangkat makanan khas Manggarai ke level Internasional dan dipadukan dengan makanan khas Bali yang sudah terkenal di tingkat internasional.

Misi: Menghidangkan menu makanan khas Manggarai dan Bali dengan cita rasa yang cocok dilidah wisatawan, memberikan pelayanan yang ramah, cepat dan penuh senyum sebagai standar *hospitality* sebagaimana yang diajarkan diwaktu perkuliahan, memastikan makanan yang disajikan bersih dan *hygienis* serta menjaga kebersihan lingkungan restoran sehingga semua mahasiswa - mahasiswi yang terlibat di Senja Eatery memahami serta menjadikan itu sebagai standar dalam keseharian mereka, memberikan pengalaman bersantap seperti di rumah sendiri supaya pelanggan merasa nyaman dan *relax* saat bersantap malam bersama teman dan keluarga.

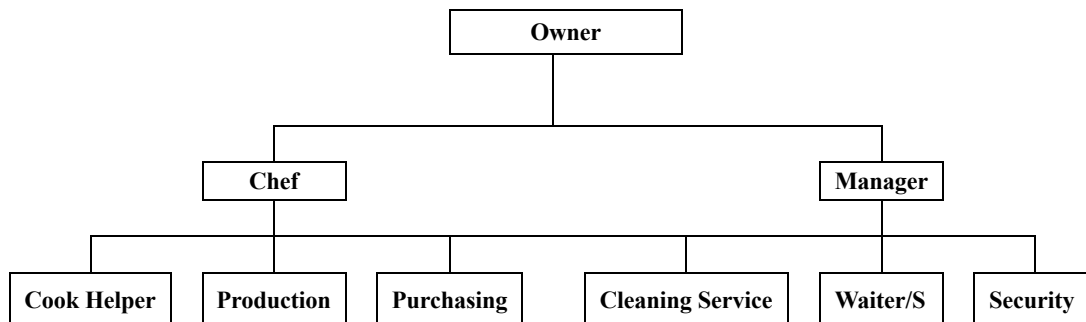
Visi dan misi Restoran Senja Eatery mencerminkan tujuan dan langkah strategis untuk mencapai keberhasilan. Visi Senja Eatery adalah menjadi *teaching factory* bagi mahasiswa-mahasiswi Politeknik eLBajo Commodus, sekaligus mengangkat makanan khas Manggarai ke tingkat internasional dan memadukannya dengan makanan khas Bali yang telah dikenal secara global.

Untuk mewujudkan visi tersebut, Senja Eatery menetapkan beberapa misi: menghidangkan menu makanan khas Manggarai dan Bali dengan cita rasa yang sesuai dengan selera wisatawan, memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan penuh senyum sebagai standar *hospitality* yang diajarkan di perkuliahan, memastikan kebersihan makanan dan lingkungan restoran untuk menjaga standar higienitas, serta memberikan pengalaman bersantap yang nyaman dan santai seperti di rumah sendiri, sehingga pelanggan merasa relaks saat menikmati malam bersama teman dan keluarga.

Struktur Organisasi

Struktur organisasi menggambarkan hubungan antara anggota kelompok dalam sebuah bagan atau diagram. Bagan ini menunjukkan fungsi, tanggung jawab, dan wewenang masing-masing dalam organisasi. Restoran Senja Eatery itu sendiri juga memiliki struktur organisasi yang dijadikan sebagai tiang hirarki dan fokus kerja dari setiap kepala bagian yang memiliki wewenang dan tanggung jawab di dalam industri.

Berikut Ini adalah diagram yang menggambarkan struktur organisasi di Restoran Senja Eatery:



Gambar 1. Struktur Organisasi Restoran Senja Eatery
Sumber: Olah Data, 2024

Berikut adalah tugas masing-masing jabatan di atas:

Owner bertanggung jawab untuk mendirikan dan mengelola usaha sesuai visi dan misi. *Owner* juga mengambil keputusan penting dan mengatur kebijakan operasional restoran.

Manajer bertugas untuk mengarahkan dan mengelola usaha restoran agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Manajer membawahi berbagai divisi, termasuk waiter/waitress, cook helper, produksi, purchasing, cleaning service, dan security.

Chef adalah profesional yang memiliki keterampilan memasak yang tinggi dan bertanggung jawab untuk memimpin dapur. Chef menyusun menu, memimpin tim dapur, dan memastikan kualitas makanan. Chef membawahi cook helper.

Waiter/Waitress adalah karyawan yang bertugas untuk melayani kebutuhan makanan dan minuman para tamu. Waiter/waitress merupakan garda terdepan dalam memberikan pelayanan dan menciptakan pengalaman bersantap yang memuaskan.

Cook Helper bertanggung jawab untuk mempersiapkan bahan makanan (*mise en place*) dan membantu proses finishing makanan sebelum disajikan kepada tamu. Cook helper mendukung chef dalam persiapan dan penyajian makanan.

Production merupakan bagian yang memproduksi makanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, memastikan kualitas dan kuantitas produk makanan yang disajikan.

Purchasing bertugas untuk mengecek, memesan, dan mengelola segala kebutuhan restoran, termasuk bahan makanan dan perlengkapan dapur, untuk memastikan operasional restoran berjalan lancar.

Cleaning Service bertanggung jawab untuk membersihkan seluruh area restoran, baik di dalam maupun di luar ruangan, guna menjaga kebersihan dan kenyamanan bagi tamu dan staf.

Security bertugas mengawasi dan menjaga keamanan restoran sepanjang waktu (24 jam), serta memastikan keamanan dan kenyamanan tamu dan staf.

HASIL PENELITIAN

Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia di Restoran Senja Eatery.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Noviana Halim, pemilik Restoran Senja Eatery, restoran ini bukan hanya dikenal sebagai tempat makan, tetapi juga sebagai pusat

pengembangan profesional bagi mahasiswa Politeknik Elbajo Commodus. Restoran ini mengintegrasikan pengetahuan teoritis dari kampus dengan praktik langsung di industri perhotelan dan layanan, menciptakan model pembelajaran yang efektif melalui kolaborasi antara industri dan akademisi. Implementasi manajemen sumber daya manusia (MSDM) di Restoran Senja Eatery Memiliki sejumlah peran penting dalam peningkatan kinerja karyawan. Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa MSDM di Senja Eatery melibatkan pengembangan program pelatihan yang relevan, penerapan kebijakan kompensasi yang adil, dan penciptaan lingkungan kerja yang mendukung. Selain itu, restoran ini juga menerapkan sistem penilaian kinerja yang efektif untuk memastikan bahwa karyawan memahami tanggung jawab mereka dan dapat berkontribusi secara maksimal terhadap tujuan restoran.

Program Pelatihan Dan Pengembangan di Restoran Senja Eatery.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Noviana Halim mengatakan bahwa Restoran Senja Eatery menerapkan program pelatihan yang berfokus pada praktik langsung untuk mahasiswa-mahasiswi Politeknik eLBajo Commodus. Program ini menekankan penguatan keterampilan yang telah dipelajari di kampus, seperti cara menangani tamu, menyampaikan informasi secara efektif, dan memberikan solusi yang efektif. Dengan pendekatan ini, mahasiswa mendapatkan pengalaman kerja nyata yang mendukung pembelajaran mahasiswa. Pelatihan tersebut bertujuan untuk mempersiapkan mahasiswa untuk menghadapi tantangan dan dinamika dunia kerja di masa depan.

Terdapat beberapa fokus kegiatan pelatihan tersebut, sebagai berikut: (1). Keterampilan menangani tamu dengan ramah dan profesional; (2) Keterampilan menyampaikan informasi dengan jelas dan tepat; (3) Kemampuan memberikan solusi cepat dan efektif terhadap masalah yang muncul; (4) Kemampuan komunikasi langsung dengan tamu yang berkunjung; (5) Kemampuan manajemen waktu dan stres.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, terdapat beberapa metode pelatihan yang diterapkan yaitu:

Praktik Langsung

Metode ini dilakukan dengan melibatkan mahasiswa untuk bekerja di berbagai posisi di restoran untuk membantu mereka memahami dinamika operasional restoran secara keseluruhan.

Pendampingan dan Bimbingan.

Metode ini dilakukan dengan pendampingan intensif dari staf senior yang berpengalaman kepada para mahasiswa untuk membantu mereka dalam pengenalan organisasi dan memperbaiki kesalahan, serta peningkatan kualitas kerja mereka.

Berdasarkan wawancara dengan pemilik Restoran Senja Eatery, program pengembangan yang diterapkan di restoran ini memberikan manfaat signifikan, baik bagi mahasiswa maupun bagi restoran itu sendiri. Program ini meningkatkan kepercayaan diri mahasiswa, keterampilan interpersonal dan komunikasi mereka, serta memperluas wawasan tentang industri restoran. Untuk restoran, program ini tidak hanya membantu dalam penjangkaran tenaga kerja profesional yang terlatih dan siap bekerja, tetapi juga memperkuat hubungan dengan institusi pendidikan Politeknik eLBajo Commodus. Manajemen sumber daya manusia (SDM) di Restoran Senja Eatery berperan penting dalam mengidentifikasi kebutuhan pelatihan melalui umpan balik langsung dari karyawan dan pengamatan langsung selama proses kerja. Implementasi teori dan konsep yang diajarkan di kelas diperkuat dengan praktikum langsung, mempersiapkan mahasiswa untuk menghadapi tantangan di industri restoran.

Manajemen Kinerja

Berdasarkan hasil wawancara, restoran Senja Eatery melibatkan pengelolaan berbagai aspek operasional dan sumber daya manusia untuk memastikan restoran beroperasi dengan efisien dan memberikan layanan berkualitas tinggi termasuk manajemen kinerja karyawan. Terdapat beberapa komponen dalam penilaian kinerja karyawan yaitu: (1). Penetapan Tujuan dan Sasaran. Restoran menetapkan tujuan bisnis seperti peningkatan penjualan, kepuasan pelanggan, dan efisiensi operasional; (2). Pemantauan Kinerja Karyawan. Pimpinan melakukan evaluasi berdasarkan indikator utama seperti kecepatan layanan, tingkat kepuasan pelanggan, dan kompetensi keterampilan kerja. Evaluasi rutin dilakukan Untuk memberikan umpan balik yang berguna kepada karyawan serta menentukan kebutuhan untuk pelatihan dan pengembangan lebih lanjut; (3). Manajemen Operasional. Penilaian berkaitan dengan ketersediaan bahan baku tanpa adanya pemborosan. Standar kebersihan dan keamanan pangan dijaga dengan ketat, sementara alur kerja di dapur dan ruang makan dioptimalkan untuk meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan; (4). Pengelolaan Layanan Pelanggan. Umpan balik dari pelanggan dikumpulkan secara sistematis melalui survei atau ulasan online, yang kemudian ditanggapi dengan cepat dan efektif. Pelatihan yang berkelanjutan diberikan kepada staf untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan yang unggul; (5).

Hubungan Karyawan

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik Restoran Senja Eatery, untuk meningkatkan keharmonisan antara atasan dan bawahan, restoran mengadakan kegiatan outbound yang dilaksanakan di Golomori. Kegiatan ini bertujuan untuk mempererat kekompakan tim kerja di Restoran Senja Eatery, serta memperkuat hubungan dan kerja sama di antara anggota tim.

Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Restoran Senja Eatery.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut di atas, ditemukan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia sangat penting untuk meningkatkan kinerja karyawan di Restoran Senja Eatery.

Program Pelatihan dan Pengembangan

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik Restoran Senja Eatery, Program penguatan kemampuan dan pengembangan diri yang diterapkan sangat beragam dan dirancang untuk meningkatkan pengetahuan serta keterampilan karyawan, termasuk mahasiswa yang melakukan praktikum industri. Program-program ini bertujuan untuk memperbaiki kinerja karyawan, kualitas kerja, dan kedisiplinan dalam proses pekerjaan, sejalan dengan penelitian Nasution (2020) yang menekankan bahwa kualitas kerja dan kedisiplinan adalah standar minimum yang diperlukan agar seorang karyawan dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Selain itu, pelatihan juga berkontribusi pada peningkatan inisiatif karyawan, yang mendukung penelitian Iswandi Idris, Badaruddin, dan Suriyanto (2022) mengenai pentingnya karakter reaktif dalam pekerjaan.

Pelatihan yang dilakukan di Restoran Senja Eatery juga memperkuat kemampuan karyawan, sesuai dengan temuan Wardani (2017) yang mengungkapkan bahwa keahlian adalah kekuatan seseorang, baik fisik maupun mental, untuk menyelesaikan pekerjaan. Komunikasi, yang merupakan salah satu hasil output dari pelatihan, sejalan dengan

penelitian Wardani (2017) yang menjelaskan bahwa komunikasi karyawan adalah proses pertukaran informasi yang esensial untuk menciptakan hubungan kerja yang harmonis.

Manajemen Kinerja

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, Restoran Senja Eatery menerapkan sistem penilaian kinerja yang mencakup penetapan tujuan dan sasaran untuk memastikan pencapaian kualitas kerja yang optimal. Penilaian ini bertujuan untuk meningkatkan budaya tanggung jawab individu dan kelompok dalam memperbaiki proses kerja dan kemampuan secara berkelanjutan, sebagaimana diuraikan dalam penelitian Listiani (2011). Komponen-komponen utama dalam penilaian kinerja di Senja Eatery meliputi penetapan tujuan dan sasaran, pemantauan kinerja karyawan, manajemen operasional, dan pengelolaan layanan pelanggan. Hal ini sejalan dengan temuan Listiani (2011), yang menekankan pentingnya aspek-aspek tersebut dalam menciptakan sistem manajemen kinerja yang efektif dan mendukung perbaikan berkelanjutan di tempat kerja.

Hubungan Karyawan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, Restoran Senja Eatery telah menerapkan program-program yang efektif untuk memperkuat hubungan antar karyawan, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas kerja yang dihasilkan. Program-program ini mencakup berbagai kegiatan yang dirancang untuk memfasilitasi komunikasi yang baik, mempererat kerjasama tim, dan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis. Penelitian sebelumnya oleh Akbari, Komariah, dan Jhoansyah (2019) menegaskan bahwa Komunikasi yang efektif adalah kunci untuk memperbaiki hubungan antar karyawan dan bahwa berbagai bentuk kegiatan yang mendukung interaksi positif dapat berkontribusi pada perbaikan hubungan antar karyawan. Dengan mengimplementasikan program-program tersebut, Senja Eatery tidak hanya memperbaiki kualitas kerja tetapi juga membangun suasana kerja yang lebih kolaboratif dan mendukung.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyoroti pentingnya manajemen sumber daya manusia (SDM) yang efektif dapat memperkuat kinerja karyawan dan pengalaman pelanggan di Restoran Senja Eatery. Ditemukan bahwa pendekatan manajemen SDM yang strategis, termasuk identifikasi kebutuhan pelatihan, pengembangan keterampilan, serta penerapan sikap terbuka dan team-building, memberikan dampak positif yang signifikan terhadap motivasi karyawan dan kohesi tim. Keberhasilan dalam manajemen SDM tercermin dalam peningkatan produktivitas dan kualitas pelayanan yang pada gilirannya berkontribusi pada kepuasan pelanggan. Dalam konteks restoran yang kompetitif, keberhasilan ini merupakan kunci untuk mempertahankan pelanggan setia dan menarik pelanggan baru, sehingga memberikan keuntungan kompetitif yang berharga. Meskipun hasil penelitian menunjukkan adanya kemajuan yang dicapai, penting untuk terus memperbaiki dan menyesuaikan praktik manajemen SDM dengan perkembangan dan perubahan kebutuhan bisnis. Mengelola SDM dengan baik berfungsi sebagai landasan untuk membangun tim yang solid dan menghadapi tantangan yang mungkin muncul di masa depan. Jadi, perlu ada strategi yang berkelanjutan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja tim serta kualitas pelayanan, agar restoran tetap dapat beradaptasi dengan dinamika industri dan memenuhi ekspektasi pelanggan.

Untuk meningkatkan manajemen SDM di Restoran Senja Eatery, disarankan untuk memperkuat program pelatihan karyawan yang berkelanjutan, mendorong komunikasi

terbuka, dan menerapkan sistem umpan balik rutin untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah dengan cepat. Selain itu, memanfaatkan teknologi untuk manajemen kinerja dan melakukan evaluasi berkala terhadap strategi SDM dapat membantu restoran tetap adaptif terhadap perubahan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang tinggi. Dengan langkah-langkah ini, restoran dapat memperkuat tim, meningkatkan produktivitas, dan memastikan kepuasan pelanggan yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbari, R., Komariah, K., & Jhoansyah, D. (2019). Dampak hubungan karyawan dan kedisiplinan kerja terhadap kinerja karyawan. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 385.
- A, A. S., & Mahagangga, I. G. (2020). Kendala pengembangan pariwisata di destinasi pariwisata Labuan Bajo Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Destinasi Pariwisata*, 20.
- Armstrong, M. (2020). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (15th ed.). Kogan Page.
- Budianto, V., Vitria, A., & Yulianti, F. (n.d.). Peran manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan mempengaruhinya.
- Cushway, B. (2003). *Human resource management*. Kogan Page Publishers.
- Dessler, G. (2013). *Human resource management*. Pearson Education.
- Dewi, A. D. P., Sudipta, I. G. K., & Setyowati, D. S. (2016). Analisis aspek sumber daya manusia terhadap kinerja pada proyek konstruksi di Kabupaten Bandung. *Jurnal Ilmiah Teknik Sipil*, 20(2), 103–109.
- Fauziyah, D. A. (2023). Peran Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Konsumen Di Coffeeshop Janji Jiwa Kota Kendari. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*.
- GreatNusa. (2023, April 30). Kinerja karyawan: Pengertian, indikator, dan faktor yang mempengaruhinya.
- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Hidayat, A. (2021). *Penelitian kualitatif (metode); Penjelasan lengkap*. Bumi Aksara.
- Idris, I., Badaruddin, & Suriyanto. (2022). Pengaruh inisiatif kerja, penguasaan teknologi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai Distanakbun Kabupaten Majene. *Jurnal Pelopor Manajemen Indonesia*.
- Kurniawati, D. (2018). *Manajemen sumber daya manusia*. Lampung Timur, 11(1).
- Leppa, R. H., Koleangan, R. A., & Sepang, J. L. (2021). Pengaruh motivasi, disiplin kerja, dan komunikasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Welcome Cafe and Resto Tomohon. *ISSN 2303-1174*, 1325-1334.
- Listiani, T. (2011). Manajemen kinerja, kinerja organisasi serta implikasinya terhadap kualitas pelayanan organisasi sektor publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*.
- Marnis, & Priyono. (2008). *Manajemen Sumber Manajemen Sumber*. Jl. Taman Pondok Jati J 3, Taman Sidoarjo: *Zifatama Publisher*.
- Manado, A. F.-F. (2009). Sinjo Laoh. *Journal of Businees amd Economics*.
- Mangkunegara. (2015). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Marwansyah. (2014). *Manajemen sumber daya manusia*. Alfabeta.
- Muna, N. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT LKM Demak Sejahtera). *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*.

- Nasution, S. L. (2020). Pengaruh kualitas kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Asam Jawa. *Jurnal Ecobisma*, 89.
- Peong, H. K., Sandrio, L., Ukar, Y. K., Internasional, P., Commodus, P., & Bajo, L. (2023). *HR Management Of Colol Tourism Village : The Key To Sustainable Tourism Village Development*. 1(1), 18–26.
- Priyono. (2010). Manajemen sumber daya manusia: Teori, praktik, dan riset. Zifatama Publisher.
- Pujiati. (2021). Mengenal macam-macam analisis data kualitatif dalam penelitian. Nurfadhela Faizti.
- Putri, E. Y., Putri, A., Rahma, A., & Maolani, F. M. (2022). Penerapan praktek manajemen sumber daya manusia dan hubungannya dengan kinerja. *Jurnal Ekobis: Ekonomi, Bisnis & Manajemen*, 3.
- Susan, E. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*.
- Wardani, N. K. (2017). Pengaruh kemampuan, komunikasi, pelatihan, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan Office PT. Smart Tbk. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*.