

**ANALISIS KINERJA KARYAWAN PADA
PRODUKTIVITAS DI GUBUG DESA CAFE & RESTO KAB.
BREBES**



TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi
Pada Program Studi Diploma III Perhotelan

Oleh :

Nama : Tina Antika

NIM : 20100003

DIPLOMA III PERHOTELAN

POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA TEGAL

2023

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tina Antika

Nim : 20100003

Adalah mahasiswa Program Studi Diploma III Perhotelan Politeknik Harapan Bersama, dengan ini saya menyatakan bahwa lamporan Tugas Akhir yang bejudul :

**“ANALISIS KINERJA KARYAWAN PADA PRODUKTIVITAS DI
GUBUG DESA CAFE & RESTO KAB. BREBES “**

Dengan ini menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir ini merupakan karya asli saya yang bersumber dari ide saya sendiri dan bukan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran sendiri, kecuali yang saya nyatakan sebagai kutipan. Selain itu, tidak ada Sebagian dari Laporan Tugas Akhir yang telah saya atau orang lain gunakan sebelumnya untuk memperoleh gelar akademik.

Jika pernyataan di atas terbukti atau dapat dibuktikan sebaliknya, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Program Studi Diploma III Perhotelan Politeknik Harapan Bersama atau berdasarkan peraturan dan perundangan yang berlaku.

Tegal, ٢٦ ٢٠٢٣

Yang Membuat Pernyataan,



HALAMAN REKOMENDASI

Pembimbing Tugas Akhir memberikan rekomendasi kepada :

Nama : Tina Antika

NIM : 20100003

Program Studi : Diploma III Perhotelan

Judul Tugas Akhir :

“ANALISIS KINERJA KARYAWAN PADA PRODUKTIVITAS DI

GUBUG DESA CAFE & RESTO KAB. BREBES “

Mahasiswa tersebut telah dinyatakan selesai melaksanakan bimbingan dan dapat mengikuti Ujian Tugas Akhir pada tahun akademik 2023.

Tegal, 27 JUNI 2023

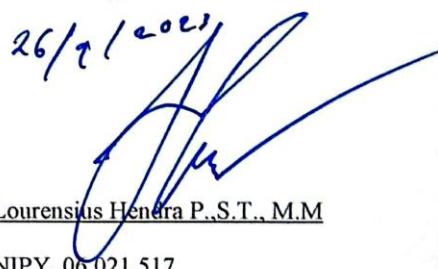
Pembimbing I



Tantri Adithia S., S.Pd., M.M.Par

NIPY. 12.017.361

Pembimbing II



26/7/2023

Lourensius Hendra P.,S.T., M.M

NIPY. 06.021.517

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Pembimbing Tugas Akhir memberikan rekomendasi kepada:

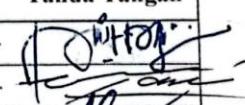
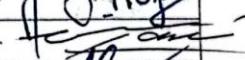
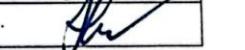
Nama : Tina Antika
NIM : 20100003
Program Studi : Diploma III Perhotelan
Judul Tugas Akhir :

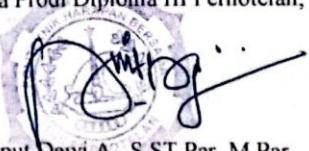
“ ANALISIS KINERJA KARYAWAN PADA PRODUKTIVITAS DI GUBUG DESA CAFE & RESTO KAB. BREBES “.

Dinyatakan **LULUS/TIDAK LULUS** setelah dipertahankan di hadapan Dewan
Pengaji Tugas Akhir Program Studi Diploma III Perhotelan Politeknik Harapan
Bersama.

Tegal, 27 Januari 2023

Dewan Pengaji,

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	Puput Dewi A., S.ST.Par., M.Par	1. 
2. Anggota I	Wiyanti, S.Kom., M.M	2. 
3. Anggota II	Lourensius Hendra P., S.T., M.M	3. 

Mengetahui
Ketua Prodi Diploma III Perhotelan,

Puput Dewi A., S ST.Par, M.Par
NIPY. 12.017.362

KATA PENGANTAR

Selama melakukan penelitian dan pengumpulan data, kemudian dapat tersusun dalam laporan tugas akhir ini. Banyak pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, serta bimbingan. Pada kesempatan ini tak lupa penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Agung Hendrato, S.E., M.A., selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama Tegal.
2. Ibu Puput Dewi Anggraeni, S.ST.Par. M.Par., selaku Ketua Program Studi Diploma III Perhotelan Politeknik Harapan Tegal.
3. Ibu Tantri Adithia Sabrina, S.Pd., M.M.Par. selaku Dosen Pembimbing I,
4. Bapak Laurensius Hendra P., S.T., M.M. selaku Dosen Pembimbing II
5. Bapak Supanto selaku HR Operasional di Gubug Desa Cafe & Resto Kersana.
6. Praktik Suhendar selaku Karyawan di Gubug Desa Cafe & Resto.
7. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan doa, nasehat serta dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Semoga laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan sumbangan pengembangan keilmuan dan sebagai bahan masukan untuk bidang industri.

Tegal, 27 Juli 2023

Penulis



Tina Antika

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN REKOMENDASI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
ABSTRAK	x
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Batasan Masalah	3
BAB II	5
Landasan Teori	5
2.1. Sumber Daya Manusia (SDM).....	5
2.2. Produktivitas	8
2.3. Kinerja Karyawan	13
2.4. Penilaian.....	15
2.5. Peningkatan Kinerja.....	17
BAB III.....	21
METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1. Bahan Penelitian	21
3.2. Alat Penelitian.....	21
3.3. Alur Penelitian	21
3.3.1. Waktu dan Tempat Penelitian	21
3.3.2. Sumber Data dan Informan Penelitian.....	22
3.3.3. Metode/Teknik Pengumpulan Data	23
3.3.4. Analisis Data.....	25
BAB IV	26
HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	26
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	26

4.2 Hasil Penelitian	30
4.2.1 Tahapan Wawancara.....	30
4.2.2 Deskripsi Identitas Informan.....	33
4.2.3 Wawancara	37
4.3 PEMBAHASAN	41
BAB V.....	43
KESIMPULAN DAN SARAN	43
5.1 Kesimpulan	43
5.2 Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN.....	46

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal penelitian.....	22
Tabel 4.1.2 Jadwal wawancara informan.....	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Profil Gubug Desa Cafe & Resto	26
Gambar 4.2 Tempat Indoor di Gubug Desa Cafe & Resto	27
Gambar 4.3 Tempat Outdoor di Gubug Desa Cafe & Resto	27
Gambar 4.4 Tempat Semi Outdoor di Gubug Desa Cafe & Resto	28
Gambar 4.5 Tempat Rooftop di Gubug Desa Cafe & Resto.....	28
Gambar 4.7 Informan 1 HR Operasional Gubug Desa Cafe & Resto	33
Gambar 4.8 Informan 2 Waiter Gubug Desa Cafe & Resto	34
Gambar 4.9 Informan 3 Waiter/ Admin Gubug Desa Cafe & Resto	35
Gambar 4.10 Informan 4 Waiters Gubug Desa Cafe & Resto.....	36

ABSTRAK

Tina Antika 2023. Kinerja Karyawan Pada Produktivitas Di Gubug DesaCafe & Resto Kersana, Brebes. Diploma III Perhotelan Politeknik Harapan Bersama Tegal. Pembimbing I Tantri Adithia S., S.Pd., M.M.Par. Pembimbing II Lourensius Hendra P., S.T., M.M.

Kinerja karyawan pada produktivitas Gubug Desa Cafe & Resto sangat berperan sangat penting dalam melakukan pekerjaan yang sedang dikerjakan. Gubug Desa Cafe & Resto memiliki *The best employee* yang artinya pemberian karyawan terbaik yang kinerjanya memuaskan secara operasional bekerja. Kinerja karyawan harus memiliki sikap keramahtamahan, penampilan, *attitude* harus diterapkan diri seorang karyawan. Produktivitas di Gubug Desa Cafe & Resto melayani *customer* dengan SOP yang sudah diterapkan, karyawan mampu dengan pekerjaannya untuk meningkatkan kinerja karyawan di Gubug Desa Cafe & Resto. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja karyawan pada produktivitas di Gubug Desa Cafe & Resto. Jenis penelitian ini adalah kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data pada penelitian adalah triangulasi (metode, antar peneliti, sumber data, teori). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan di Gubug Desa Cafe & Resto sudah baik. Kendala yang dihadapi oleh karyawan dalam meningkatkan kinerja antara lain kurangnya kerja antar tim antara *waiter/waitress* atau di bagian *cook*. Akan tetapi karyawan Gubug Desa Cafe & Resto Kersana, Brebes harus tetap menjaga dan meningkatkan kinerja karyawan terhadap produktivitas Resto agar menjadi lebih baik lagi.

Kata Kunci: kinerja karyawan, produktivitas karyawan, restauran

ABSTRACT

Tina Antika 2023. Employee Performance on Productivity at Gubug Desa Cafe & Resto Kersana, Brebes. Diploma III Hospitality Study Program, Harapan Bersama Polytechnic. Advisor I: Tantri Adithia S., S.Pd., M.M.Par. Advisor II: Lourensius Hendra P., S.T., M.M.

Employee performance on the productivity of Gubug Desa Cafe & Resto plays a very important role in doing the work being done. Gubug Desa Cafe & Resto has The best employee, which means giving the best employee who has satisfactory performance operationally. Employee performance must have hospitality, good appearance, and attitude. Those three factors must be applied by an employee. Productivity at Gubug Desa Cafe & Resto serve customers with SOPs that have been implemented, employees are capable of their work to improve employee performance at Gubug Desa Cafe & Resto. The purpose of this study was to find out the performance of employees on productivity at Gubug Desa Cafe & Resto. This type of study was Qualitative. Data collection techniques used in this study were observation, interviews, and documentation. Data analysis in study was triangulation (method, inter-researchersh, data sources, theory). The results of this study indicated that the performance of employees at Gubug Desa Cafe & Resto is good. Obstacles faced by employees in improving performance include the lack of inter-team work between waiter/waitress or in cook section. However, employees of Gubug Desa Cafe & Resto Kersana, Brebes must continue to maintant and improve employee performance on restaurant productivity to make it even better.

Keywords: *employee performance, employee productivity, restaurant*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri pariwisata di Indonesia belakangan ini mengalami perkembangan yang sangat pesat. Perkembangan pariwisata saat ini sudah menyeluruh ke seluruh daerah di Indoesia, daerah terpencil pun sudah mengalami perkembangan pariwisata. Dengan adanya pariwisata dibutuhkan SDM (Sumber Daya Manusia) untuk menerapkan kualitas yang bagus untuk pariwisata. Adanya pariwisata peningkatan peluang bisnis sangat tinggi, usaha yang menghasilkan untung yang besar dalam mengelola bisnis pariwisata mau pun restoran.

Menurut Pasal 1 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan, pariwisata adalah segala macam kegiatan wisata yang didukung berbagai fasilitas dan layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah (Oktaviarni 2018).

Hotel sebagai salah satu bagian dari industri pariwisata yang berkembang dalam bidang akomodasi atau jasa penginapan. Hotel mengutamakan pelayanan tamu yang menginap maka dari itu hotel memberi kesan yang baik terhadap tamu pada saat berkunjung ke hotel. Pegawai hotel juga harus berinteraksi kepada tamu dengan Bahasa yang baik agar berkesan baik pada saat tamu itu menginap di hotel(Wirapraja, Hariyanti, and Perdana 2019)

Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan pengalaman, dan kesungguhan serta waktu, kinerja merupakan gabungan dari tiga faktor penting yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, penerimaan atas penjelasan delegasi tugas dan peran serta tingkat motivasi seorang pekerja. Semakin tinggi tingkat faktor di atas, maka semakin besarlah kinerja pegawai (Nellarianty 2014).

Gubug Desa Cafe & Resto menggunakan system penilaian kinerja seperti absensi. Gubug Desa Cafe & Resto menggunakan sistem jam kerja 2 sift yang dimulai pada pukul 08.30 – 17.30 WIB untuk sift 1 dan sift 2 di mulai pukul 13.30 – 22.30 WIB pada tiap *weekday* dan untuk *Weekend* pada sift dimulai jam 09.00-16.00 WIB dan untuk sift 2 dimulai pada pukul 14.00 – 23.00 . Setiap karyawan absensi melebihi 15 menit maka akan dinilai kinerjanya rendah. Oleh karena itu, diharapkan setiap karyawan mampu menunjukkan kinerja yang maksimal, dengan disiplin dan komitmen yang tinggi.

Fenomena lain yang terjadi pada Gubug Desa Cafe & Resto dimana masih sering terjadinya absensi yang terlambat sehingga tingkat penurunan dan kedisiplinan kerja. Oleh sebab itu, tidak hanya kualitas dan kuantitas pelayanan serta karyawan, gaji dan skill tetapi diperlukan adanya kerja sama dari kelompok pekerja dalam organisasi untuk menaikkan nilai rata-rata dari kehadiran dalam organisasi.

Maka dari itu, atas uraian latar belakang diatas peniliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KINERJA KARYAWAN PADA PRODUKTIVITAS DI GUBUG DESA CAFE & RESTO KAB. BREBES”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah diatas, maka masalah yang dikaji adalah Bagaimana kinerja karyawan pada produktivitas di gubug desa Cafe & Resto ?

1.3. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui kinerja karyawan pada produktivitas di Cafe & Resto di Gubug Desa?

1.3.1 Objek penelitian ini dilaksanakan di Gubug Desa Cafe & Resto tepatnya di Brebes, Kersana.

1.3.2 Responden dalam penelitian ini pada HR Operasional, 3 Waiter, dan 1 Waiters.

1.3.3 Penelitian ini hanya fokus pada kinerja karyawan pada Gubug Desa Cafe & Resto.

1.3.4 Penelitian ini hanya fokus pada produktivitas di Gubug Desa Café & Resto

1.3.5 Metode penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi di Gubug Desa Cafe & Resto.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah Pengaruh kinerja karyawan pada produktivitas Cafe & Resto di Gubug Desa?

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang diharapkan kinerja karyawan pada gubug desa cafe & resto adalah bahwa hasil penelitian ini dapat dapat menambah kepusatakan untuk bahan bacaan dan berguna juga untuk referensi bagi mahasiswa/i selanjutnya yang akan membuat laporan tugas akhir.

1.5.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis pada penelitian ini adalah analisis kinerja karyawan pada produktivitas di gubug desa cafe & resto menjadi feedback bagi pihak industri sebagai cara untuk meningkatkan kinerja kerja karyawan pada Restaurant maupun Cafe.

BAB II

Landasan Teori

2.1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor penentu bagi suatu organisasi atau perusahaan untuk berhasil mencapai tujuannya. Saat ini, sumber daya manusia yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan adalah talenta dengan kemampuan beradaptasi yang kuat, kemampuan, dedikasi yang kuat terhadap organisasi, inisiatif yang tinggi, kepatuhan terhadap peraturan, dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas yang diberikan oleh atasan secara maksimal. . Sumber daya manusia yang berkualitas serta pelatihan dan pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan berdampak positif bagi kemajuan organisasi atau perusahaannya.

Saat ini tidak mudah mencari sumber daya manusia yang berkualitas, maka bagi perusahaan yang telah memiliki sumber daya manusia yang berkualitas sebaiknya menjaga kinerja agar selalu stabil dan terus meningkat. Sumber daya manusia yang handal merupakan aset penting bagi suatu perusahaan untuk mewujudkan visi dan misinya. Oleh karena itu, sangat penting untuk memaksimalkan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kinerja. Dalam konteks ini, SDM diharapkan dapat memberikan kontribusi terbaik untuk mencapai tujuan perusahaan yang efektif dan efisien. Untuk dapat mengelola SDM dengan baik, setiap pimpinan dan manajer serta bagian yang menangani SDM juga harus memiliki pemahaman yang baik tentang masalah manajemen

(Widodo, 2015). Dalam suatu perusahaan, harus ada pengelolaan sumber daya manusia yang sebaik mungkin agar tercapai keseimbangan antara kebutuhan dan kemampuan karyawan dengan kebutuhan perusahaan.

Noer dkk. (2017) Workforce planning berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Menurut Pella dan Inayat (2011), manajemen talenta dapat diartikan sebagai proses yang komprehensif dan dinamis dalam mengelola dan mengembangkan kelompok orang yang paling mungkin dalam organisasi melalui pengembangan yang searah dan terintegrasi, yang tujuannya adalah untuk memastikan ketersediaan keterampilan. Pasokan Bakat mencocokkan orang yang tepat dengan pekerjaan yang tepat pada waktu.

Perencanaan tenaga kerja adalah upaya untuk menentukan kebutuhan tenaga kerja untuk jangka waktu tertentu, baik secara kualitatif maupun kuantitatif, dengan cara tertentu. (Noer et al., 2017). Menurut Arifah (2012), Audit Sumber Daya Manusia adalah seperangkat implementasi proses yang sistematis dalam operasi atau fungsi. Menurut Ratnasari dan Hartati, perencanaan tenaga kerja adalah kegiatan yang dilakukan untuk menjalankan fungsi manajerial, yaitu. H. Perencanaan khusus sumber daya manusia organisasi.

Evaluasi didasarkan pada pertimbangan keuangan dan efisiensi operasional, efektivitas dalam mencapai hasil yang diinginkan dan kepatuhan terhadap peraturan, hukum dan kebijakan yang relevan. Tujuan

evaluasi adalah untuk membangun hubungan antara kinerja dan kriteria yang ditetapkan dan untuk menginformasikan pihak yang berkepentingan.

Untuk meningkatkan kinerja diperlukan perencanaan sumber daya, khususnya pengelolaan sumber daya manusia (SDM), yang mengimplementasikan pencapaian tujuan utama perusahaan. Manajemen harus selalu memastikan ketersediaan sumber daya manusia sesuai dengan tugas yang diberikan, yaitu. H. Menjamin ketersediaan tenaga kerja yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan pasar yang ada.

Menurut Davis dan Newstorm dalam Amirullah (2015:159),

a. Lingkungan Suportif

Kerja tim kemungkinan besar akan berhasil ketika pemimpin menciptakan lingkungan yang mendukung mereka. Kegiatan pendukung membantu kelompok mengambil langkah pertama untuk mempromosikan kerja sama tim.

b. Kejelasan Peran

Grup dapat bekerja sama sebagai tim hanya jika semua anggota memahami peran masing-masing dan dengan siapa mereka berinteraksi. Semua anggota juga harus dapat memenuhi tugasnya dan mau bekerja sama.

c. Tujuan Tinggi

Tujuan dari tugas manajerial adalah untuk menjaga agar anggota tim tetap fokus pada tugas mereka secara keseluruhan. Namun, terkadang

praktik organisasi, persyaratan akuntansi, dan sistem penghargaan menentukan bahwa upaya individu tidak mendorong kerja sama tim.

d. Kepemimpinan yang sesuai

Presentasi kurva kinerja adalah bagian dari tugas tim. Mirip dengan siklus hidup tahap awal produk awal, tahap tengah produktif dan menurun selama beberapa tahun.

e. Kemungkinan Masalah Tim

Karena kerja tim itu kompleks dan dinamis, maka harus memperhitungkan semua aspek lingkungan organisasi. Misalnya, pergantian dan pergerakan anggota yang terlalu banyak mengganggu hubungan kelompok dan menghambat pertumbuhan kinerja tim (Pranata, Salit, dan Netra 2019).

2.2. Produktivitas

Produktivitas adalah suatu proses dimana sumber daya manusia dapat melakukan pekerjaan yang produktif. Produktivitas juga dapat diartikan sebagai suatu proses dimana perhatian diberikan kepada kinerja sumber daya manusia dengan hubungan antara input dan output. (Ramadon, Syahri & Yanti Pasmawati., 2017)

Menurut Sutrisno (2016:102) menegaskan bahwa produktivitas tenaga kerja adalah rasio dari total produk tenaga kerja yang digunakan untuk memproduksi produk tenaga kerja tersebut. Untuk mengukur produktivitas tenaga kerja seorang pegawai, Sutrisno (2016: 104-105) sebagai berikut:

1) Kemampuan

Kemampuan karyawan untuk bersikap profesional dalam bekerja.

Karyawan memiliki keterampilan untuk menjadi motor penggerak dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.

2) Meningkatkan hasil yang dicapai

Bertekad untuk meningkatkan hasil yang dicapai. Upaya ini masuk akal untuk meningkatkan produktivitas tenaga kerja perusahaan dan meningkatkan jumlah produk kerja.

3) Semangat kerja

Berusahalah untuk menjadi lebih baik dari hari kemarin dan tingkatkan prestasi kerja Anda. Passion mampu membuat karyawan menghargai hari sebelumnya.

4) Pengembangan diri

Pengembangan diri selalu berfungsi untuk meningkatkan hasil kerja melalui kemandirian. Melalui pengembangan diri, karyawan menemukan tantangan dan keinginan. Tantangan yang dihadapi setiap karyawan menciptakan insentif untuk persaingan yang sehat. Ketika ekspektasi efektif, itu adalah keinginan karyawan untuk meningkatkan kemampuan.

5) Mutu

meningkatkan kualitas dan kualitas yang baik dari yang sebelumnya. Meningkatkan kualitas membantu mencapai hasil terbaik perusahaan dan meningkatkan produktivitas perusahaan.

6) Efisiensi

Perbandingan sumber daya yang digunakan dengan apa yang dicapai selama proses kerja (Safitri 2013).

Produktivitas merupakan faktor penting dalam keberhasilan suatu perusahaan. Apabila produktivitas kerja karyawan mengalami peningkatan yang signifikan dari waktu ke waktu, maka perusahaan akan dengan mudah mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Apalagi di era Industri 4.0 seperti saat ini, semua perusahaan berlomba-lomba untuk memaksimalkan kinerja karyawannya melalui peningkatan produktivitas secara terus menerus, sehingga perusahaan dapat bertahan dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat.

Menurut Tohard dalam Sutrisno (2017:100), produktivitas kerja merupakan sikap mental. Pola pikir yang selalu mencari perbaikan dari apa yang sudah ada. Percayalah bahwa Anda dapat melakukan pekerjaan yang lebih baik hari ini dari kemarin dan besok lebih baik dari hari ini.

Menurut Kussrianto dalam Sutrisno (2017:102) mengemukakan bahwa produktivitas adalah perbandingan antara hasil yang dicapai per satuan waktu yang melibatkan kerja. Keterlibatan karyawan adalah penggunaan sumber daya yang efektif dan efisien.

Menurut Sinungan dalam Busro (2018:344) Produktivitas tenaga kerja adalah kemampuan seseorang atau sekelompok orang untuk menghasilkan barang dan jasa dalam waktu tertentu atau menurut rencana. Menurut peneliti, kemampuan disini dapat diartikan sebagai kemampuan fisik atau disebut juga dengan kemampuan skill.

1. Faktor – Faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan

Untuk meningkatkan produktivitas tenaga kerja karyawan, perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas tenaga kerja karyawan.

Menurut Simanjuntak dalam Sutrisno (2017:103), faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas, yaitu:

1. Pendidikan
2. Kemampuan mental dan fisik karyawan
3. Hubungan antara atasan dan bawahan

Menurut Anoraga dalam Busro (2018:346-348), faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas, antara lain:

1. Motivasi karyawan
2. Pendidikan
3. Disiplin Kerja
4. Keterampilan
5. Sikap etos kerja
6. Kemampuan bekerja sama
7. Diet dan Kesehatan
8. Tingkat Pendapatan
9. Lingkungan dan Suasana Kerja
- 10 Kecanggihan teknologi yang digunakan
11. Faktor produksi yang memadai
12. Jaminan Sosial

13. Kepemimpinan dan Manajemen

14. Kesempatan untuk berprestasi

2. Indikator produktivitas kerja karyawan

Dengan meningkatkan produktivitas, perusahaan dapat lebih mudah mencapai tujuannya. Oleh karena itu, perusahaan harus memberikan perhatian khusus terhadap produktivitas karyawan. Untuk mengetahui apakah produktivitas kerja karyawan meningkat atau tidak, diperlukan penilaian produktivitas. Evaluasi produktivitas dapat dilakukan dengan menggunakan beberapa indikator. Menurut Burhanuddin Yusuf (2015), produktivitas dapat diukur dengan beberapa faktor, sebagai berikut:

1. Pengetahuan, konsep pengetahuan lebih terfokus pada kecerdasan, pemikiran dan pengelolaan pengetahuan. Pengetahuan merupakan akumulasi dari hasil proses pelatihan, baik formal maupun informal, yang memberikan kontribusi bagi pemecahan masalah seseorang juga dalam melakukan atau melaksanakan pekerjaan, sehingga diharapkan karyawan tersebut mampu melakukan pekerjaan secara produktif.
2. Keterampilan, yaitu keterampilan dan teknis operasional di bidang pekerjaan tertentu. Keterampilan mengacu pada kemampuan seseorang untuk melakukan atau melaksanakan pekerjaan teknis. Dengan bantuan keterampilan karyawan, diharapkan harus dapat melaksanakan pekerjaannya secara produktif.
3. Kompetensi: Konsep ini lebih luas karena mencakup beberapa kompetensi. Pengetahuan dan keterampilan mengandung faktor pembentuk kemauan.

4. Postur adalah cara memiliki pola. Model ini memiliki efek positif pada perilaku kerja. Perilaku manusia ditentukan oleh sikap yang tertanam dalam diri karyawan untuk mendukung kerja yang efektif (Joy 2006).

2.3. Kinerja Karyawan

Sinambela (2012) menunjukkan bahwa disiplin kerja dapat mempengaruhi efisiensi, dibuktikan dengan semakin tinggi disiplin kerja maka semakin tinggi pula efisiensi seseorang. Dari sini dapat disimpulkan bahwa disiplin adalah sikap ketataan seseorang atau sekelompok orang terhadap peraturan yang tertulis maupun tidak tertulis. Hal ini menunjukkan bahwa kedisiplinan pegawai berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seorang individu secara keseluruhan dalam jangka waktu tertentu, atau tingkat keberhasilan dalam melakukan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti B. standar kerja yang ditentukan dan disepakati bersama, tujuan atau spesifikasi atau kriteria. Rivai dan Basri, 2005: 14) dalam Kaswani (2012). Menurut Kaswani (2012), kinerja karyawan mempengaruhi seberapa besar atau seberapa besar kontribusi karyawan terhadap perusahaan. Usman (2009) menyatakan bahwa efisiensi adalah upaya untuk mencapai prestasi kerja yang lebih baik dalam satuan waktu tertentu, bisa satu tahun, dua tahun, bahkan lima tahun atau lebih. Kriteria tersebut didasarkan pada persyaratan otoritas yang berwenang melakukan evaluasi atau pengukuran kinerja.

Penelitian Amran (2009) menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja seseorang. Studi oleh Adom dan Eruwe (2004) menunjukkan bahwa disiplin staf adalah ukuran yang diperlukan untuk setiap manajer perpustakaan untuk menertibkan organisasi dan memungkinkan staf untuk bekerja secara produktif dan efisien. Penelitian Hetam (2008) menunjukkan bahwa ada pengaruh negatif dan signifikan antara disiplin dengan kinerja.

Atiomo (2000:124) Adomi dan Eruwe (2004) mendefinisikan disiplin sebagai pelatihan pikiran dan karakter untuk mengembangkan pengendalian diri dan kebiasaan ketaatan. Rivai (2004) Disiplin kerja adalah alat yang digunakan manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar bersedia mengubah perilakunya dan meningkatkan kesadaran dan kemauan untuk mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma sosial yang berlaku.

Sinambela (2012) menunjukkan bahwa disiplin kerja dapat mempengaruhi efisiensi, dibuktikan dengan semakin tinggi disiplin kerja maka semakin tinggi pula efisiensi seseorang. Dari sini dapat disimpulkan bahwa disiplin adalah sikap ketaatan seseorang atau sekelompok orang terhadap peraturan yang tertulis maupun tidak tertulis. Hal ini menunjukkan bahwa kedisiplinan pegawai berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Disiplin adalah sikap karyawan untuk menghormati peraturan dan tata tertib perusahaan, sehingga karyawan secara sukarela menyesuaikan diri dengan organisasi agar tetap eksis. Menerapkan aturan yang membantu

perusahaan mencapai tujuan yang ditetapkan. Aturan diikuti ketika semua orang mengikuti aturan dan praktik perusahaan dan mengikutinya dengan disiplin.

2.4. Penilaian

Penilaian kinerja mengevaluasi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka terhadap standar tertentu dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut kepada karyawan. Performance appraisal sebagai alat untuk mengukur standar yang ditetapkan oleh SDM. Penilaian kinerja membutuhkan standar yang dapat digunakan untuk mendefinisikan dengan jelas apa yang perlu diketahui dan dilakukan karyawan dalam pekerjaannya. Dampak tinjauan kinerja mengharuskan karyawan untuk memahami standar kinerja dan manajer memberi karyawan umpan balik, pengembangan, dan insentif yang diperlukan untuk memotivasi mereka untuk menghilangkan kinerja yang buruk dan terus berkinerja baik.

Penilaian kinerja adalah umpan balik yang diberikan kepada karyawan, yang tujuannya adalah untuk memotivasi orang tersebut untuk memperbaiki kinerja yang menurun atau bekerja lebih baik lagi. Penilaian kinerja digunakan untuk mengukur kinerja karyawan dan membantu organisasi untuk meninjau kemajuan menuju tujuan dan sasaran organisasi yang diinginkan. Sistem ini memungkinkan evaluator untuk memotivasi karyawan untuk meningkatkan kinerjanya guna mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan.

Latham dan Weley, Mondy, W. dan Noe, R.M. (2005), evaluasi pekerjaan adalah serangkaian interaksi formal terstruktur antara bawahan dan atasan, biasanya dalam bentuk wawancara berkala, di mana kinerja bawahan ditinjau dan didiskusikan, dengan penekanan pada pengembangan kinerja dan keterampilan.

Menurut Cascio (1989), beberapa isu harus diperhatikan agar performance appraisal dapat bekerja secara efektif:

- a. *Relevance*. Hal ini menunjukkan bahwa harus ada hubungan atau kaitan yang jelas antara standar kinerja dan tujuan organisasi dan, sebagai tambahan, harus ada hubungan yang jelas antara elemen pekerjaan kritis yang diidentifikasi melalui analisis pekerjaan dan dimensi yang dinilai menggunakan formulir evaluasi.
- b. *Sensitivity*. Menunjukkan bahwa sistem penilaian kinerja mampu membedakan karyawan yang efektif dan tidak efektif.
- c. *Reliability*. Untuk mendapatkan informasi yang andal, setiap evaluator harus memiliki kesempatan yang cukup untuk mengamati aktivitas karyawan. Jika tidak, peneliti bingung ketika memberikan nilai karena tidak sesuai dengan situasi.
- d. *Acceptability*. Dalam praktiknya, penerimaan adalah bagian terpenting. Program SDM harus disetujui oleh orang yang menggunakannya. Jika tidak, kecerdikan manusia bisa digunakan untuk mencegahnya.

e. *Practicality*. Artinya alat penilaian kinerja harus mudah dipahami baik oleh manajer maupun karyawan (Safitri 2013).

2.5. Peningkatan Kinerja

Meningkatkan kinerja pegawai adalah adanya kedisiplinan dalam diri pegawai itu sendiri, kedisiplinan itu penting karena dapat mengendalikan perilaku yang tidak baik dalam suatu organisasi (Franklin & Pagan, 2006) dan merupakan bentuk pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan Memperbaiki dan mengubah sikap dan perilaku pegawai. sehingga karyawan secara sukarela berusaha untuk bekerja dengan karyawan lain untuk meningkatkan prestasi kerja mereka (Sajangbati, 2013).

Sementara itu (Hasibuan, 2003), disiplin adalah kesadaran dan kemauan seseorang untuk mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kesadaran adalah sikap seseorang yang rela mengikuti semua aturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya. Kesiapan adalah sikap, Kualitas kerja karyawan secara langsung mempengaruhi kinerja perusahaan. Untuk mencapai kontribusi karyawan yang optimal, manajemen harus memiliki pemahaman menyeluruh tentang strategi untuk memantau, mengukur, dan meningkatkan kinerja, yang dimulai dengan menentukan tolok ukur kinerja. Ada beberapa ukuran kinerja yang baik, yaitu: perilaku, dan tindakan individu sesuai dengan kebijakan Perusahaan, baik tertulis maupun tidak tertulis.

1. Tolak ukur yang baik, harus dapat diukur secara andal.
2. Tolak ukur yang baik, harus bisa membedakan individu berdasarkan kinerjanya.
3. Tolak ukur yang baik harus bereaksi secara sensitif terhadap input dan tindakan operator saat ini.
4. Tolak ukur yang baik harus dapat diterima oleh orang yang mengetahui bahwa kinerjanya sedang dievaluasi.

Dari keempat tolak ukur yang telah dijelaskan di atas dapat disimpulkan bahwa efisiensi adalah kinerja yang dicapai atau diberikan oleh kerja karyawan itu sendiri.

Faktor peningkatan kinerja:

a. Komunikasi

Komunikasi yang efektif sangat penting untuk semua organisasi. Untuk memahami komunikasi dengan mudah, perlu diketahui konsep dasar komunikasi terlebih dahulu. Menurut Robbins (1996), komunikasi adalah pengiriman makna kepada orang lain dalam bentuk lambang, simbol atau bahasa tertentu agar orang yang menerima informasi memahami informasi yang diterimanya.

Menurut Louis Forsdale (1981), "Komunikasi adalah proses dimana sebuah sistem dibangun, dipelihara dan diubah melalui sinyal bersama yang beroperasi menurut aturan." Membangun, memelihara dan mengubah sistem.

Menurut Brent D. Ruben, komunikasi interpersonal adalah proses dimana hubungan orang-ke-orang dalam suatu organisasi atau masyarakat menciptakan, mengirimkan, dan menggunakan informasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan.

b. Motivasi

Motivasi merupakan hal penting yang harus ditanamkan pada karyawan untuk membangkitkan semangat dan kerja. "Para Fashionista" (1994:357) menegaskan bahwa motivasi adalah suatu pengertian yang mencakup semua alat kendali seseorang, alasan, atau dorongan yang membuat seseorang bertindak.

"Menurut M. Manullang (1994:145) yang dimaksud dengan motivasi adalah sesuatu yang mendorong untuk bertindak atau suatu tenaga yang ada dalam dirinya yang menyebabkan ia berbuat sesuatu".

Menurut Maslow (1993:92), kebutuhan manusia adalah sebagai berikut:

- 1) Kebutuhan Fisiologis, meliputi kebutuhan akan pangan, sandang dan papan, serta kebutuhan biologis.
- 2) Kebutuhan rasa aman, meliputi kebutuhan akan keamanan kerja, kebebasan dari rasa takut atau tekanan, rasa aman dari kejadian atau lingkungan yang mengancam.
- 3) Kebutuhan akan jiwa sosial dan keterikatan (sosial) meliputi kebutuhan akan persahabatan, keluarga, kelompok dan interaksi.

- 4) Kebutuhan akan harga diri meliputi kebutuhan akan harga diri, status, martabat, kehormatan dan penghargaan pihak lain.
- 5) Kebutuhan aktualisasi diri (aktualisasi diri) meliputi kebutuhan untuk mewujudkan keberadaan diri (aktualisasi diri) dengan memaksimalkan kemampuan dan potensi diri.

c. Kerjasama Tim

Tim adalah entitas yang terdiri dari dua orang atau lebih yang berinteraksi dan mengkoordinasikan pekerjaan dan upaya mereka untuk mencapai tujuan tertentu. “Tracy (2006) menyatakan bahwa kerjasama tim adalah kegiatan yang diarahkan dan dilakukan oleh suatu kelompok yang tergabung dalam satu organisasi. Kerjasama tim dapat menciptakan kesatuan dan meningkatkan kinerja karyawan.”

Pernyataan di atas ditegaskan oleh Dewi (2007) bahwa kerja sama tim merupakan bentuk kerja sama tim yang harus dikelola dengan baik untuk mencapai suatu tujuan atau menyelesaikan suatu tugas. Stephen dan Timothy (2008) menyatakan bahwa kerja tim adalah kelompok yang upaya individu mengarah pada kinerja yang lebih baik daripada hasil yang diperoleh ketika pekerjaan dilakukan sendiri. Kerja tim menciptakan efek sinergis yang positif melalui kerja yang terkoordinasi. Artinya kinerja tim lebih baik daripada kinerja individu organisasi atau perusahaan (Evaluation 1989).

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1.Bahan Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu menjelaskan atau menganalisis data yang telah terkumpul dengan metode wawancara maupun mengisi kuesioner. Adapun informan pada penelitian ini untuk karyawan. Penelitian dilakukan dengan pengamatan secara langsung pada Gubug Desa Cafe & Resto dengan menggunakan instrument penelitian berupa wawancara. Semua data yang diperoleh pada penelitian ini merupakan data yang nyata berupa fakta yang terjadi di Gubug Desa. Data diperoleh melalui pengamatan langsung pada objek dan didukung dengan observasi, dokumentasi dan wawancara oleh pihak yang terkait. Observasi ini dilakukan dengan terjun langsung ke karyawan Gubug Desa Cafe & Resto.

3.2.Alat Penelitian

1. Handphone
2. Alat Tulis
3. Laptop

3.3.Alur Penelitian

3.3.1. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu

Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Juli 2023.

Tabel 3.1 Jadwal penelitian

No.	Kegiatan	Bulan						
		April	Mei		Juni		Juli	
1.	Proposal							
2.	Pengajuan proposal							
3.	Penelitian							
4.	Hasil Pelaporan dan Publikasi							

2. Tempat

Penelitian ini di lakukan di Gubug Desa Cafe & Resto yang beralamat di JI. Raya Slamet Riyadi, Wetan, Ciampel, Kec. Kersana, Kab. Brebes, Jawa Tengah 52264.

3.3.2. Sumber Data dan Informan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian hasil dari penelitian tidak diperoleh melalui perhitungan suatu data statistic ataupun bentuk hitungan yang lainnya. Penelitian kualitatif menurut Moleong (2005:6) Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang berkaitan dengan pengalaman subjek, seperti perilaku, pengamatan, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik dan dengan bantuan deskripsi berupa kata-kata dan bahasa dalam konteks tertentu. yang alami dan menggunakan berbagai metode ilmiah.

Data yang mendukung dalam melakukan penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yaitu :

a. Data Primer

Data primer diperoleh dari karyawan yang berada di Gubug Desa dengan wawancara untuk menghasilkan data yang telah diisi oleh karyawan Gubug Desa.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari kutipan teori yang ada dari penelitian terdahulu dengan memperhatikan jenis data yang harus sesuai dengan data yang dibutuhkan.

3.3.3. Metode/Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Menurut Fuad & Sapto (2013:13) Mendefinisikan observasi dalam penelitian kualitatif merupakan teknik dasar yang dapat dilakukan. Pada penelitian kualitatif awal, observasi dilakukan sambil mengamati wisata besar. Metode observasi adalah pengamatan atau penginderaan langsung terhadap suatu objek, kondisi, situasi, proses atau tingkah laku.

Pada penelitian ini peneliti memilih pengumpulan data menggunakan teknik observasi sehingga peneliti mampu melakukan pengamatan terhadap kejadian yang terjadi serta pengumpulan data dan informasi yang dicari untuk menjawab pertanyaan yang menjadi permasalahan pada penelitian.

2. Wawancara

Menurut Saroso (2017:47) Wawancara adalah salah satu alat yang paling umum digunakan untuk mengumpulkan data penelitian kualitatif. Dengan bantuan wawancara, peneliti dapat mengumpulkan beragam informasi tentang informan dalam situasi dan konteks yang berbeda. Namun, wawancara harus dilakukan dengan hati-hati dan triangulasi informasi dari sumber lain.

Peneliti menggunakan metode wawancara agar peneliti mampu mengajukan pertanyaan dengan bertatap muka langsung pada karyawan. Dengan teknik wawancara karyawan lebih bisa menyampaikan informasi secara langsung sehingga peneliti mampu mendapatkan jawaban lebih rinci dari pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti kepada karyawan.

3. Dokumentasi

Menurut Fuad & Sapto (2013:61) Dokumentasi merupakan salah satu sumber data sekunder yang diperlukan dalam penelitian. Penelitian ini dibuat atas permintaan peneliti. Selain itu, penelitian dokumenter dapat diartikan sebagai teknik pengumpulan data dengan menggunakan bahan-bahan tertulis dari lembaga yang menjadi subjek penelitian.

Peneliti menggunakan metode dokumentasi pada pengumpulan data dengan dokumen agar data yang diperlukan

akan lebih mudah didapat dari tempat penelitian dan informasi melalui wawancara akan lebih nyata dibuktikan dalam bentuk dokumen (Yusra, Zulkarnain, and Sofino 2021).

3.3.4. Analisis Data

Menurut Moloeng (2007:330), triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang menggunakan sesuatu yang lain. Tidak ada data yang tersedia untuk diperiksa atau dibandingkan.

Teknik triangulasi yang paling umum digunakan adalah penelitian dari sumber lain.

Jenis triangulasi:

1. Metode triangulasi yang dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda.
2. Triangulasi antar peneliti dilakukan melalui penggunaan lebih dari satu orang dalam pengumpulan dan analisis data.
3. Triangulasi sumber informasi adalah penyelidikan kebenaran informasi tertentu dengan menggunakan metode dan sumber pengumpulan informasi yang berbeda.
4. Triangulasi teori. Hasil akhir penelitian kualitatif berupa sebuah rumusan informasi atau thesis statement (Iif Ahmad Syarif, Edy Utomo, and Eko Prihartanto 2021).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Gubug Desa Cafe & Resto telah hadir dengan konsep resto estetik sebagai daya tarik para customer, dari customer anak remaja sampai orangtua. Berlokasi di Jl. Raya Slamet Riyadi, Wetan, Ciampel, Kec. Kersana, Kab. Brebes, Jawa Tengah 52264.

Gubug Desa hadir dikersana pada 22 Januari 2022. Gubug Desa memberikan pelayanan yang baik kepada customer dengan fasilitas yang ada di gubug desa, baik untuk bertemu seseorang, sahabat mau pun rekan kerja. Menyandang predikat resto bintang 4, Gubug Desa memiliki 4 tempat yaitu *Indoor*, *Outdoor*, *Semi Outdoor*, *Rooftop* dengan gaya modern dengan *backdrop* estetik yang berbeda unit setiap tempatnya. Berukuran cukup luas untuk tempat makannya, setiap tempat di lengkapi Wi-fi gratis. Resto yang nyaman ini terletak sekitar 2,9 km dari lampu merah kersana. Gubug Desa menawarkan wi-fi di setiap tempat yang *Indoor* mau pun *Outdoor*, Ada juga tempat parkir untuk customer yang datang ke Gubug Desa. Pilihan tempat makan yang tersedia termasuk resto yang ideal untuk mereka yang ingin merasakan makanan dan fasilitas yang ada di Gubug Desa.

Gubug Desa memiliki posisi yang baik untuk koneksi transportasi dengan pasar tradisional yang ada di kersana dalam jarak berjalan kaki. Puskesmas, Indomart, Alfamart dan café yang ada di kersana dapat dicapai dengan berkendara mudah dari Gubug Desa. Gubug Desa Kersana menghadirkan suasana nyaman dan menyajikan beragam menu yang menggoda selera. Berada di lokasi unggulan menjadikan Gubug Desa pilihan terbaik bagi para customer resto. Anda bisa berkendara selama 10 menit menuju Yogyakarta Mall untuk berbelanja kebutuhan yang lengkap.



Gambar 4.1 Profil Gubug Desa Cafe & Resto



Gambar 4.2 Tempat Indoor di Gubug Desa Cafe & Resto



Gambar 4.3 Tempat Outdoor di Gubug Desa Cafe & Resto



Gambar 4.4 Tempat Semi Outdoor di Gubug Desa Cafe & Resto



Gambar 4.5 Tempat Rooftop di Gubug Desa Cafe & Resto

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Tahapan Wawancara

Terdapat beberapa tahapan yang dilakukan oleh peneliti dari mulai menyusun draft pertanyaan wawancara sampai dengan menganalisis hasil wawancara, dalam hal ini peneliti menjelaskan sebagai berikut:

1. Menyusun Draft Pertanyaan Wawancara

Pada tahap ini peneliti membuat pedoman wawancara, digunakan agar wawancara yang dilakukan tidak menyimpang dari tujuan penelitian, tetapi juga berdasarkan teori yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Berdasarkan proses yang akan ditanyakan kepada informan penelitian dengan menggunakan draft pertanyaan wawancara penelitian kepada informan. Tahap ini dilakukan untuk mempermudah informan dalam menjawab wawancara, informan akan membaca terlebih dahulu draft pedoman wawancara yang diberikan oleh peneliti, tujuannya agar informan memahami isi pertanyaan penelitian.

2. Melakukan Wawancara

Pada tahap ini, peneliti membuat kesepakatan dengan informan mengenai waktu dan tempat untuk melakukan wawancara berdasarkan pedoman yang dibuat. Sebelum wawancara dilaksanakan peneliti bertanya kepada informan tentang kesiapannya untuk diwawancarai. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara

sesuai dengan pedoman wawancara yang sudah peneliti buat sebelumnya.

3. Melakukan Observasi

Pedoman observasi disusun berdasarkan hasil observasi terhadap perilaku subjek selama wawancara dan observasi terhadap perilaku subjek dan informasi yang muncul pada saat berlangsungnya wawancara. Dalam hal ini peneliti melakukan observasi langsung dilapangan, Bagaimana Kinerja Karyawan Pada Produktivitas di Gubug Desa Cafe & Resto.

4. Memindahkan Data Penelitian

Setelah peneliti melakukan wawancara dan observasi, maka peneliti memindahkan data yang telah diwawancara bentuk rekaman jadi bentuk tulisan.

5. Mendeskripsikan Data Hasil Wawancara

Deskripsi hasil penelitian ini akan menguraikan tentang berbagai temuan yang diperoleh dari lapanan, yaitu dari olahan data dan informasi yang terkait dengan wawancara dan observasi penelitian. Peneliti mendeskripsikan hasil wawancara sebagai pembahasan. Ini dilakukan untuk memperjelas tentang bagaimana hasil dari wawancara peneliti terhadap informan yang telah memberikan jawaban – jawaban yang bersifat nyata.

6. Menganalisis Data Hasil Wawancara

Berdasarkan data yang telah didapat, peneliti menganalisis data hasil wawancara setelah kategori pola data tergambar dengan jelas.

Pertanyaan – Pertanyaan yang disampaikan dalam wawancara ialah mengenai bagaimana Kinerja Karyawan Pada Produktivitas di Gubug Desa.

Peneliti melakukan penelitian pada Gubug Desa Cafe & Resto tanggal 07 Juli 2023. Kemudian peneliti melakukan wawancara kedua kepada 2 (Dua) orang informan pada tanggal 11 Juli 2023 melakukan wawancara lagi. Adapun informan yaitu HR Operasional, 3 Waiter, dan 1 Waiters. Hasil penelitian ini diperoleh melalui teknik pengumpulan data dengan wawancara mendalam, observasi, dokumentasi. Teknik tersebut dilakukan untuk perolehan data yang objektif dan ilmiah.

Dengan jadwal penelitian yang tertera dibawah ini:

Tabel 4.1.2 jadwal wawancara informan

No.	Hari/Tanggal	Waktu	Tempat	Nama Informan	Keterangan
1.	Jumat 07 Juli 2023	13.30	Gubug Desa Cafe& Resto	Supanto	HR Operasional
2.	Jumat 07 Juli 2023	14.00	Gubug Desa	Agung Riyadi	Waiter

			Cafe& Resto		
3.	Selasa 11 Juli 2023	18.30	Gubug Desa Cafe& Resto	Pratik Suhendar	Waiter
4.	Selasa 11 Juli 2023	19.00	Gubug Desa Cafe& Resto	Salsa Adhabaela	Waiters

4.2.2 Deskripsi Identitas Informan

1. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara mendalam dengan beberapa informan dari bagian – bagian terkait untuk mendapatkan data yang mumpuni agar dapat diolah oleh peneliti dalam memaparkan hasil penelitian.

a. Supanto



Gambar 4.6 Informan 1 HR Operasional Gubug Desa Cafe & Resto

Sumber: Dokumentasi Peneliti 2023

Informan yang pertama bernama Supanto, Peneliti memilih beliau sebagai informan kunci penelitian karena beliau adalah HR Operasional dimana beliau juga ikut berperan dalam mengawasi dan meningkatkan kinerja karyawan nya. Beliau juga merupakan seorang pribadi yang ramah dan sopan, karena pada saat peneliti datang untuk melakukan wawancara disambut dengan baik.

b. Agung Riyadi



Gambar 4.7 Informan 2 Waiter Gubug Desa Cafe & Resto

Sumber: Dokumentasi Peneliti 2023

Informan yang kedua bernama Agung Riyadi, Peneliti memilih beliau sebagai informan kunci penelitian karena beliau adalah seorang karyawan yang bertugas di bagian waiter.

c. Pratik Suhendar



Gambar 4.8 Informan 3 Waiter/ Admin Gubug Desa Cafe & Resto

Sumber: Dokumentasi Peneliti 2023

Informan yang ketiga bernama Pratik Suhendar, Peneliti memilih beliau sebagai informan kunci penelitian karena beliau adalah seorang Admin Gubug Desa sekaligus beliau memegang dibagian waiter.

d. Salsa Adhabaela



Gambar 4.9 Informan 4 Waiters Gubug Desa Cafe & Resto

Sumber: Dokumentasi Peneliti 2023

Informan yang keempat bernama Salsa Adhabaela, Peneliti memilih beliau sebagai informan kunci penelitian karena beliau adalah seorang Waiters di Gubug Desa Cafe & Resto.

4.2.3 Wawancara

Dalam penelitian ini peneliti mengadakan wawancara dengan Informan kunci Gubug Desa Cafe & Resto, Peneliti mewancarai beberapa Informan sebagai berikut:

1. Menurut bapak Supanto selaku HR Operasional

Gubug Desa Cafe & Resto, kinerja karyawan mengevaluasi jobdesk nya masing-masing agar pekerjaan karyawan sesuai dengan kemampuannya, selain itu juga kinerja karyawan selalu ada komunikasi antar karyawan, selalu bersikap baik kepada customer agar si customer merasa di hargai ketika berkunjung di resto. Hasil kinerja karyawan dilihat dari pada saat karyawan operasional melayani customer cepat atau tidaknya

karyawan saat bekerja, menjaga kebersihan area ditempat kerja, dan selalu meminta ide-ide baru untuk mengupgrade kualitas kerja.

Penilaian karyawan dilakukan sesuai harapan yang diinginkan, misalnya kerja antar karyawan memiliki kinerja antar tim, Melakukan briefing sebelum masuk kerja mau pun pada saat closing resto. Briefing itu sendiri membahas apa yang telah terjadi untuk meningkatkan kinerja produktivitas resto agar lebih baik dari sebelumnya. Evaluasi briefing sendiri mencakup tentang kualitas makanan dan minuman adakah komplain dari customer, jadi semua tim mengevaluasi lewat briefing. Gubug Desa Cafe & Resto juga memiliki *The best employee* yang artinya pemberian karyawan terbaik kinerjanya memuaskan secara operasional bekerja. Apresiasi sebagai karyawan terbaik di bulan ini untuk tetap menjaga kinerja produktivitasnya. Gubug Desa Cafe & Resto selalu mengutamakan kerja tim karena Resto, tim yang ada di Resto tidak berpatokan dengan jobdesknya dikala memang ada yang membutuhkan tim yang lain juga ikut membantu.

2. Menurut Agung Riyadi selaku Waiter

Gubug Desa Cafe & Resto karyawan mengetahui pelayanan prima, pelayanan prima adalah ketika karyawan bekerja sesuai dengan apa yang karyawan kerjakan, pelayanan prima memberikan pelayanan yang baik kepada customer, berkomunikasi baik kepada customer mau pun berkomunikasi antar karyawan yang lain. Karyawan harus bersikap baik untuk meningkatkan kinerja antar tim karena kerja tim sangat penting di bidang resto.

Karyawan resto juga mematuhi SOP yang sudah diterapkan agar pekerjaan tertata rapih dan tidak berantakan sesuai dengan tanggungjawabnya. Kinerja karyawan saat bekerja memberikan salam kepada customer, karyawan harus menjadi customer service yang baik agar pada saat customer datang merasa lebih dihargai selain itu juga menjaga kebersihan area termasuk kinerja produktivitas yang baik agar resto terlihat rapih dan bersih, customer juga pada saat datang merasa nyaman ketika makan/ minum di resto ini. Karyawan resto juga mematuhi 5S aturan yang ada, 5S itu sendiri memiliki arti Salam, Senyum, Sapa, dan Sopan & Santun.

3. Menurut Pratik Suhendar selaku Admin/ Waiter

Gubug Desa Cafe & Resto, Karyawan sudah mengetahui jobdesknya masing-masing, karyawan juga memiliki sifat keramahtamhan, sigap, menyambut customer ketika customer datang, memberi buku menu dan merekomendasikan makanan/ minuman yang ada diresto. Karyawan mampu melayani customer dengan baik adanya komplain dari customer karyawan sigap dalam melayani komplain dari si customer tersebut, contoh dalam hal makanan ada yang kurang karyawan mampu langsung dalam meminta maaf dan untuk mengganti makanan tersebut. Adanya meeting diresto untuk meningkatkan kinerja produktivitas diresto dengan saling memberi support dan pemberian motivasi kapada karyawan.

Kerja tim diresto pada saat memulai kerja dari mulai memberi tugasnya, contoh karyawan A membersihkan area *Indoor* dan karyawan B membersihkan area *Outdoor*, jadi diresto memiliki kerja tim agar pekerjaan

cepat selesai. Pemberian motivasi kepada karyawan agar tidak terlalu lama bekerja di satu tempat, karena peluang bisnis sangat banyak yang harus kita tahu, jika ingin memulai bisnis harus memiliki basic dari kita sendiri. Karyawan resto paham akan dengan pelayanan prima karena bekerja di resto patuh akan aturan yang dibuat resto, yang dimulai bekerja siap pergantian shift, memiliki attitude yang baik, keramahtamahan, sopan & santun, memberikan pelayanan dengan baik dan bersedia meminta maaf ketika ada kesalahan dari pelayanannya.

4. Menurut Salsa Adhabaela selaku Waiters

Gubug Desa Cafe & Resto, Kinerja karyawan diresto harus memiliki keramahtamahan diri agar terbiasa bertemu dengan berbagai customer yang datang, selain keramahtamahan penampilan, attitude harus dimiliki oleh seorang karyawan karena bekerja dibidang resto. Penilaian di Gubug Desa sangat penting dalam meningkatkan kinerja dalam produktivitas resto ada beberapa penilaian dalam Gubug Desa memiliki attitude yang baik, keramahtamahan, penampilan saat bekerja, absensi karyawan.

Kerja tim harus kompak antar waiter/waiters, cook dan semua karyawan yang ada diresto. Briefing dilakukan setiap seminggu sekali maupun pada saat closing resto guna untuk meningkatkan kinerja produktivitas karyawan. Selain membahas peningkatan karyawan hal yang dibicarakan ketika ada customer complain terhadap makanan/ minuman yang kurang baik atau customer menunggu terlalu lama untuk makanan

tersebut karena paling lama 10-15 menit tapi customer menunggu lebih dari itu, pemberian motivasi untuk karyawan.

Produktivitas kinerja sudah menghasilkan kinerja saat melayani customer dengan baik dari mulai menyapa, memberi buku menu, merekomendasikan makanan atau minuman kepada customer.

4.3 PEMBAHASAN

Kinerja terhadap produktivitas karyawan di Gubug Desa Cafe & Resto Kersana, seperti yang terdapat pada hasil pengamatan wawancara bahwa kinerja karyawan waiter/ waiters cukup baik untuk melayani customer mungkin ada beberapa ketidaknyamanan pada saat di Resto dalam hal menunggu makanan seperti maincourse cukup memakan waktu yang lama, biasanya di Resto paling lama nunggu makanan sekitar 10-15 menit tapi di Gubug Desa hampir 20 menit. Karyawan kadang tidak peka dalam hal melayani makanan itu meski dalam keadaan Resto itu sepi. Dalam melayani customer sudah cukup karena karyawan mematuhi aturan SOP yang ada di resto dari mulai keramahtamahan, attitude, penampilan, serta sopan & santun. Produktivitas di Gubug Desa Cafe & Resto melayani customer dengan aturan yang ada di Resto, karyawan resto juga paham dengan jobdesknya masing-masing sehingga karyawan mampu dengan pekerjaannya. Untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan melihat kinerja karyawannya sendiri dengan adanya meeting bahwa ada karyawan yang telah meningkatkan kinerjanya pada 1 bulan saat bekerja, dilihat dari segi penampilan, cara berkomunikasi antar customer/ karyawan, keramahtamahan mau pun sopan & santun. Pemberian

apresiasi salah satu bentuk peningkatkan kinerja karyawan dalam bekerja agar karyawan lebih bertanggungjawab dan tetap menjaga kinerja produktivitasnya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kinerja karyawan di Gubug Desa Cafe & Resto di Kersana sudah bekerja cukup baik cuma sedikit kekurangan di beberapa waiter/ waiters dalam melakukan pelayanan terhadap customer ketika ada clear up an tidak langsung di ambil padahal ada customer yang datang baru tapi keadaan tempat itu masih belum dibersihkan. Karyawan tidak terlalu peka dalam menjaga area Resto sehingga di ujung tempat ada sampah-sampah kecil yang mengganggu area tempat makan.

Produktivitas di Gubug Desa Cafe & Resto kurang mampu dalam meningkatkan pekerjaan saat mengantarkan makanan dan minuman masih memerlukan waktu yang lama padahal di Resto pada umumnya hanya memerlukan beberapa menit saja tapi tidak dengan di Gubug Desa, harusnya lebih gesit untuk melakukan pekerjaan itu agar customer tidak menunggu terlalu lama.

5.2 Saran

Pada kesempatan ini penulis memberikan sedikit saran kepada pihak Gubug Desa Cafe & Resto dengan harapan kinerja produktivitas karyawannya menjadi lebih baik di masa yang akan datang, juga demi kemajuan Gubug Desa Cafe & Resto.

1. Pihak Gubug Desa Cafe & Resto tetap menjaga kinerja karyawannya agar peningkatan karyawan lebih baik lagi.
2. Pihak Gubug Desa Cafe & Resto siap menerima komplainan dari customer dan sigap dalam melayani customer agar customer tidak terlalu lama menunggu.
3. Pihak Gubug Desa Cafe & Resto sebaiknya lebih ramah kepada customer, misalnya memberi buku menu/ merekomendasikan menu favorit di resto, membuka pintu ketika customer masuk.
4. Pihak Gubug Desa Cafe & Resto harus tetap menjaga komunikasi antar karyawan agar tetap menjaga peningkatkan produktivitas di Resto.

DAFTAR PUSTAKA

- Evaluasi, Pengertian. 1989. “Kita R O R O O O R.”
- Iif Ahmad Syarif, Edy Utomo, and Eko Prihartanto. 2021. “Identifikasi Potensi Pengembangan Wilayah Pesisir Kelurahan Karang Anyar Pantai Kota Tarakan.” *Jurnal Cakrawala Ilmiah* 1(3): 225–32.
- Joy, Susan M. 2006. “1233.” *Medicine & Science in Sports & Exercise* 38(Supplement): S152.
- Nellarianty. 2014. “No Title.” *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai* 14(2): 144–50.
- Oktaviarni, Firya. 2018. “Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan.” 2: 138–45.
- Pranata, Gede Dirga, I Gusti Salit, and Ketut Netra. 2019. “PENGARUH STRES KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION MELALUI MEDIASI KOMITMEN ORGANISASIONAL PADA RESTORAN QUEEN ’ S TANDOOR SEMINYAK Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali , Indonesia Sumber Daya Manusia (SDM) Merupakan Salah Satu F.” 8(6): 3531–59.
- Safitri, Erma. 2013. “Erma Safitri; Pengaruh Pelatihan Dan Disiplin Kerja ...” 1.
- Stevany, Kezia et al. 2021. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Di Restoran Selama Pandemik Covid-19.” 9(1): 7–16.
- Wirapraja, Alexander, Novi Tri Hariyanti, and Genta Surya Perdana. 2019. “DESAIN PROTOTYPING SISTEM INFORMASI MANAJEMEN LAYANAN RESERVASI HOTEL X.” 16(2): 215–38.
- Yusra, Zahara, Rufran Zulkarnain, and Sofino Sofino. 2021. “Pengelolaan Lkp Pada Masa Pendmik Covid-19.” *Journal Of Lifelong Learning* 4(1): 15–22.

LAMPIRAN

Lampiran 1

Lampiran

Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

- A. Wawancara Mengenai Kinerja Karyawan di Gubug Desa Cafe & Resto
 1. Bagaimana kinerja karyawan pada saat bekerja?
 2. Apa saja penilaian pada kinerja karyawan di gubug desa?
 3. Bagaimana cara meningkatkan karyawan gubug desa?
 4. Bagaimana cara berkomunikasi antar waiter waiters, apakah dengan cara briefing?
 5. Jalannya briefing seperti apa yang dilakukan karyawan?, lalu hal-hal apa saja yang dibicarakan?
 6. Apakah ada pemberian motivasi ditempat bekerja? Berikan contoh motivasinya!
 7. Apakah di gubug desa ada kerja tim saat bekerja?
- B. Wawancara Mengenai Produktivitas di Gubug Desa Cafe & Resto
 1. Apakah karyawan mengetahui tentang pelayanan prima?
 2. Sebutkan pelayanan prima terkait dengan waiter waiters?
 3. Apakah karyawan melakukan pelayanan sesuai dengan SOP di tempat bekerja?
 4. Apakah karyawan mampu melakukan pelayanan dengan baik, berikan contohnya!
 5. Apakah karyawan bersikap sesuai dengan SOP yang diberikan di tempat bekerja?
Jelaskan sikap yang dilakukan karyawan gubug desa!

Lampiran 2

NAMA		Supanto
JABATAN		HR Operasional
NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Bagaimana kinerja karyawan pada saat bekerja?	Kualifikasi pada saat interview, memberikan jobdesk ke karyawan yang bisa diluangkan digubug desa, contoh ada beberapa kinerja karyawan seperti barista, waiter/waiters, cook melihat kualitas apakah mereka mampu disetiap departement nya, bekerja sama dengan timnya, jadi bisa dilihat kinerja antar karyawan dari hasil pekerjaan setiap hari.
2.	Apa saja penilaian pada kinerja karyawan di gubug desa?	Penilaian digubug desa yaitu, hasil kerja yang karyawan lakukan sesuai tidak dengan harapan yang diinginkan. Contohnya: 1. Pada saat karyawan operasional apakah sesuai dengan kerjanya apa tidak, yg ke 2. Waktu, Pada saat karyawan operasional cepat atau tidaknya melayani agar si customer tidak menunggu terlalu lama, yg ke 3. Kerja Sama Tim 4. Kebersihan Area jadi bisa dilihat penilaian kinerja digubug desa.

3.	Bagaimana cara meningkatkan karyawan gubug desa?	Selalu melakukan evaluasi,evaluasi tersebut pada saat karyawan beroperasinal pertama dari segi jobdesk karyawan sendiri, sebuah hasil kerja karyawan ada komplain dari customer atau tidak dievaluasi untuk meningkatkan keterampilan karyawan ataupun meminta ide-ide baru, selalu mengupgrade kualitas kinerja karyawan setiap hari atau pada saat masih bekerja.
4.	Bagaimana cara berkomunikasi antar waiter waiters, apakah dengan cara briefing?	Pada saat masih bekerja, briefing tidak selalu diarea, untuk komunikasi bagi tim ada briefing sebelum masuk ataupun pada saat closing dievaluasi apa yang kurang, apa yang harus dihandle, apa yang telah terjadi pada sebelumnya dan ditargetkan pada saat nanti operasinal berikutnya, jadi pada saat briefing itu semua di evaluasi jadi komunikasinya itu bukan hanya di briefing komunikasi langsung wajib diantara waiter/waiters semuanya berkesinambungan agar orderan tidak salah jadi komunikasinya di resto ini wajib dan harus lancar.
5.	Jalannya briefing seperti apa yang dilakukan karyawan?, lalu hal-hal apa saja yang dibicarakan?	Untuk jalan nya briefing mengevaluasi sebelumnya, yg 1. Ada komplain atau tidak 2. Kualitas makanan atau minuman 3.

		Komunikasi antar tim semuanya di evaluasi untuk diperbaiki hari berikutnya jadi semua tim evaluasi pada saat briefing biar karyawan tahu apa kesalahan atau apa yang harus diperbaiki jadi semuanya
6.	Apakah ada pemberian motivasi di tempat bekerja? Berikan contoh motivasinya!	Ada, contohnya The best employee, pemberian karyawan terbaik yang kinerjanya memuaskan secara operasional, secara komunikasi, secara tim dikasih apresiasi sebagai karyawan terbaik dibulan ini atau ditahun berikutnya, dikasih visi dan misi agar karyawan bisa lebih bertanggungjawab ditempat kerjanya.
7.	Apakah di gubug desa ada kerja tim saat bekerja?	Di Gubug Desa memang mengutamkan kerja tim apalagi diresto karena diresto departementnya banyak, tim yang ada digubug desa tidak berpatokan dengan jobdesknya dikala memang ada yang sibuk atau keteter tim yang lain sedang santai tim yang lain wajib membantu sebagai tim karena disini semuanya tidak berpatokan 1 pekerjaan karena kita semuanya tim kita disini kerja jadi satu keluarga.

NAMA		Agung Priyadi
JABATAN		Waiter
NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Apakah karyawan mengetahui tentang pelayanan prima?	Iya, tentunya karyawan harus mengetahui tentang pelayanan prima karena ketika bekerja sesuai dengan apa yang karyawan kerjakan.
2.	Sebutkan pelayanan prima terkait dengan waiter waiters?	Menyapa customer Memberikan pelayanan yang baik kepada customer Komunikasi dengan customer
3.	Apakah karyawan melakukan pelayanan sesuai dengan SOP ditempat bekerja?	Iya, tentunya karyawan melakukan pelayanan sesuai dengan SOP agar pekerjaan tertata rapih dan tidak berantakan sesuai dengan tanggungjawabnya masing-masing.
4.	Apakah karyawan mampu melakukan pelayanan dengan baik? Berikan contohnya!	Iya, contohnya karyawan memberikan salam kepada customer, karyawan harus menjadi customer service yang baik kepada customer-customernya, menjaga, menjaga kebersihan area termasuk pelayanan yg baik dilakukan oleh waiter atau waiters.
5.	Apakah karyawan bersikap sesuai dengan SOP yang diberikan ditempat bekerja? Jelaskan sikap	Iya, karena karyawan mematuhi 5S aturan di gubug desa yang artinya Senyum,Salam,Sapa,Sopan dan Santun.

	yang dilakukan karyawan gubug desa!	
--	-------------------------------------	--

NAMA		Pratik Suhendar
JABATAN		Waiter
NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Bagaimana Kinerja Karyawan pada saat bekerja?	Karyawan sudah mengetahui jobdesknya masing-masing.
2.	Apa saja penilaian pada kinerja karyawan di gubug desa?	Keramahtamahan, Sigap, Menyambut Tamu ketika tamu datang, Ngasih buku menu dan merekomendasikan makanan atau minuman yang ada di gubug Desa.
3.	Bagaimana cara meningkatkan karyawan di gubug desa?	Dengan ada nya meeting untuk meningkatkan kinerja dengan saling support pemberian motivasi antar karyawan.
4.	Bagaimana cara berkomunikasi antar waiter/waiters, apakah dengan cara briefing?	Iya, setiap awal masuk kerja antar karyawan selalu melakukan briefing.
5.	Jalannya briefing seperti apa yang dilakukan karyawan?, lalu hal-hal apa saja yang dibicarakan?	Saat memulai pekerjaan karyawan membagi tugasnya masing-masing, contohnya karyawan membersihkan area Indoor mau pun Outdoor.
6.	Apakah ada pemberian motivasi ditempat bekerja? Berikan contoh motivasinya!	Ada, Memberikan motivasi kepada karyawan agar tidak terlalu lama dalam bekerja di satu tempat saja, peluang bisnis diluaran sana lebih banyak dan mempunyai bisnis harus basicnya dari

		diri sendiri yang mampu untuk menjalankan bisnis tersebut.
7.	Apakah di Gubug Desa ada kerja tim saat bekerja?	Iya, Karena ini basicnya resto pasti ada kerja tim saat bekerja.

NAMA		Pratik Suhendar
JABATAN		Waiter
NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Apakah karyawan mengetahui tentang pelayanan prima?	Iya, karena karyawan sudah ada basic di bidang masing-masingnya.
2.	Sebutkan pelayanan prima terkait dengan waiter/waiters?	Membuka pintu, Merekendasikan makanan yang ada di resto, Menanyakan kepada customer apakah makanan udah datang semua apa belum.
3.	Apakah karyawan melakukan pelayanan sesuai dengan SOP ditempat bekerja?	Iya, aturan yang ada di Resto karyawan sudah menerapkan saat bekerja.
4.	Apakah karyawan mampu melakukan pelayanan dengan baik? berikan contohnya!	Iya, contohnya ketika ada customer meminta makanan dengan selera kurang matang di makanan tersebut sebagai karyawan harus memberikan pelayanan dengan baik dan meminta maaf jika ada kesalahan dari makanan tersebut.

5.	Apakah karyawan bersikap sesuai dengan SOP yang diberikan ditempat bekerja? Jelaskan sikap yang dilakukan karyawan Gubug Desa?	Iya, di Gubug Desa menerapkan sikap 5S yang artinya Senyum, Salam, Sapa, Sopan & Santun.
----	--	--

NAMA		Salsa Adhabaela
JABATAN		Waiters
NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Bagaimana kinerja karyawan pada saat bekerja?	Keramahtamahan kepada customer ketika datang ke Resto.
2.	Apa saja penilaian pada kinerja karyawan di Gubug Desa?	Penampilan saat bekerja, Attitude selalu dijaga dan Absensi saat bekerja.
3.	Bagaimana cara meningkatkan karyawan Gubug Desa?	Kekompakan antar waiter/ waiters, cook dan semua karyawan di Gubug Desa salah satu untuk meningkatkan kinerja yang baik.
4.	Bagaimana cara berkomunikasi antar waiter/ waiters, apakah dengan cara briefing?	Iya, setiap minggu sekali di adain briefing bahkan pada saat closing untuk meningkatkan kinerja yang baik terhadap produktivitas di Resto.
5.	Jalannya briefing seperti apa yang dilakukan karyawan?, lalu hal-hal apa saja yang dibicarakan?	Hal yang dibicarkan pada saat brefing ketika ada tamu komplain terhadap makanan, minuman atau kinerja dari sikaryawan yang kurang baik, pemberian motivasinya juga salah satu hal yang dibicarkan pada saat briefing.

6.	Apakah ada pemberian motivasi ditempat bekerja? Berikan contoh motivasinya!	Ada, Menyemangati kepada karyawan agar kinerjanya lebih baik lagi agar customer merasa puas saat datang ke Resto itu.
7.	Apakah di Gubug Desa ada kerja tim saat bekerja?	Ada, Karena di Gubug Desa resto jadi harus yang namanya kerja tim saat bekerja.

NAMA		Salsa Adhabaela
JABATAN		Waiters
NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Apakah karyawan mengetahui tentang pelayanan prima?	Iya, karena karyawan sudah melalukan pekerjaan sesuai aturan yang ada.
2.	Sebutkan pelayanan prima terkait waiter/ waiters?	Pada saat penyajian makanan kepada customer menanyakan kembali ada kekurangan menu apa belom.
3.	Apakah karyawan melakukan pelayanan sesuai dengan SOP ditempat bekerja?	Iya, karyawan melakukan pelayanan dengan SOP agar kinerja produktivitas di Resto jauh lebih baik.
4.	Apakah karyawan mampu melakukan pelayanan dengan baik, berikan contohnya!	Iya, contohnya pada saat customer komplain makanan karyawan yang pertama meminta maaf dan mengganti makanan tersebut.
5.	Apakah karyawan bersikap sesuai dengan SOP yang diberikan ditempat bekerja?	Iya, Jika ada kesalahan atau pelayanan kurang baik karyawan

	Jelaskan sikap yang dilakukan karyawan Gubug Desa!	sigap dalam menyelesaikan pekerjaan yang kurang baik itu.
--	--	---

Lampiran 3

Dokumentasi peneliti 2023



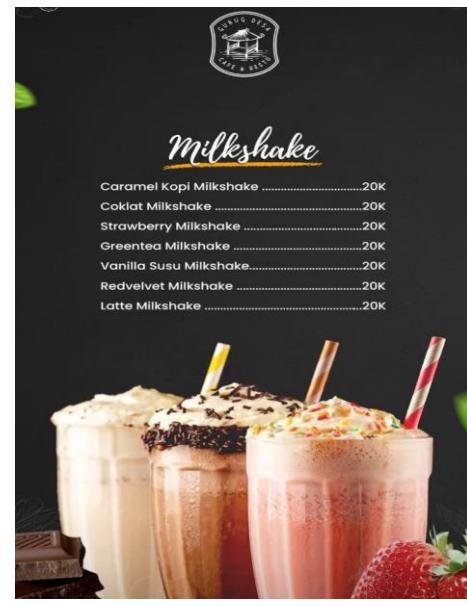
Dokumentasi peneliti 2023



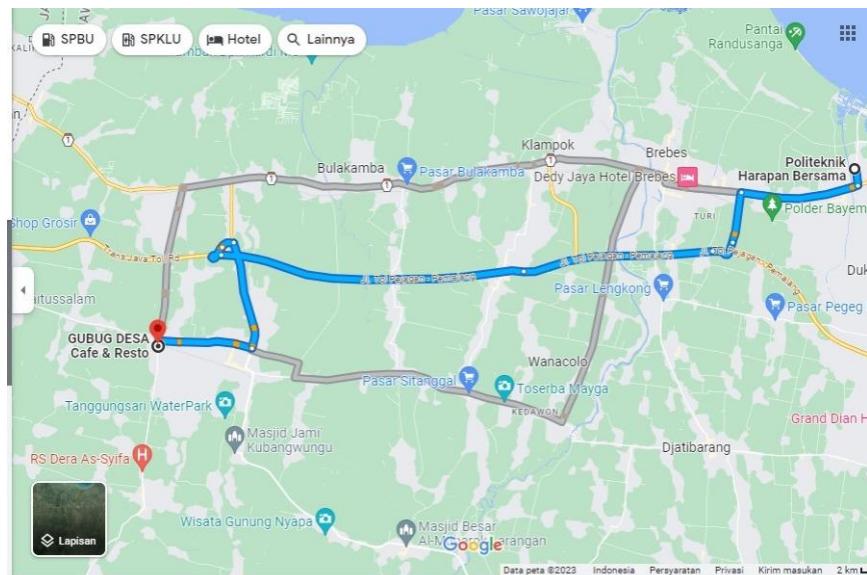
Dokumentasi 2023



Dokumentasi peneliti 2023



Menu di Gubug Desa Cafe & Resto



Lokasi Gubug Desa Cafe & Resto

Form

Bimbingan I

SURAT KESEPAKATAN BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Kami yang bertanda tangan di bawah ini:

Pihak Pertama:
Nama : Tina Antika
NIM : 20100003

Program Studi : D3 Perhotelan

Pihak Kedua:
Nama : Tantri Adithia Sabrina, S.pd., M.M.Par
Status : Dosen

NIDN : 0627039102
Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
Pangkat/Golongan : III B

Pada hari ini Selasa tanggal 7 Maret 2023 telah terjadi kesepakatan bahwa pihak kedua bersedia menjadi pembimbing I Tugas Akhir Pihak Pertama dengan syarat Pihak Pertama wajib melakukan bimbingan Tugas Akhir sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam 1 (minggu). Adapun waktu dan tempat pelaksanaan disepakati antar pihak.

Demikian kesepakatan ini dibuat dengan penuh kesadaran guna kelancaran penyelesaian Tugas Akhir.

Tegal, 27 Juni 2023
Pihak Pertama

Pihak Kedua

Tantri Adithia S., S.pd., M.M.Par.
NIPY. 12.017.361


Tina Antika
NIM. 20100003

Mengetahui
Ketua Prodi Diploma III Perhotelan,

Puput Dewi Anggraeni, S.ST.Par., M.Par.
NIPY. 12.017.362

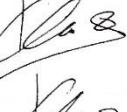
IK	P2M	PHB	07.d.d.4. a
----	-----	-----	-------------

PEMBIMBING I

NO	HARI	TANGGAL	URAIAN	TANDA TANGAN
1	Sabtu	7/3/2023	- Pintasan tambati penulis yang jurnal tersebut ada mana dan tidak	Xia B.
②	Rabu	8/3/2023	- Jurnal sudah sel. & lanjut simul Bab I	Xia B.
3.	Rabu	15/3/2023	- Tempatnya penelitian bisa di tempat kerja atau tutup. - Penyimpanan later belakang tiga drafikan lagi.	Xia B.
④	Senin	8/5/2023	- Tegaskan jurnal "Analisis Kinerja Karyawati di Restoran Sekarata". - Baca kembali: Panduan TA nyatut sistematikanya. - juga tertulis antara: Penurunan makalah & Tujuan Penelitian	Xia B.
⑤	Selasa	9/5/2023	- Bab 1 secara umum tidak ditugaskan penelitian mendalam - Bab 2 tidak bisa menulis ditulis	Xia B.
⑥	Senin	15/5/2023	- Bab 1 tidak OK tugasnya dibuat nya yg di pertahui. - Bab 2, untuk bisa menulis indikator dari rubrik yg ditulis	Xia B.
⑦	Selasa	20/5/2023	- Indikator dari variabel belum diberi silahkan bisa dipertahui	Xia B.
⑧	Kamis	15/6/2023	- Variabel "Productivity" dicari. - Draft bab 3 - Draft Kemarin disampaikan	Xia B.

IK	P2M	PHB	07 d.d 4. a
----	-----	-----	-------------

PEMBIMBING I

NO	HARI	TANGGAL	URAIAN	TANDA TANGAN
5	Rabu	21/06/2023	<ul style="list-style-type: none"> - Bab 3, di lengkapin subtitle awali - di data danca tluanglat. - Bab 5 dirapikan penulis saung - Draft item wawancara pertama - nyata wawancara. 	
6	Jumat	23/06/2023	<ul style="list-style-type: none"> - Lengkapi: Bab 4, dan kumpiran yg diperlukan di proposal. - Item wawancara harus dirapikan agar tetep rapi: teknik wawancara 	
11	Sabtu	23/06/2023	<ul style="list-style-type: none"> - Lengkapi: lampiran dan bantuan yg kansis di tulisa rugini - Finalisasi item wawancara 	
12	Senin	11/07/2023	<ul style="list-style-type: none"> - Pernih jumla, wajibce yg di wawancara dituliskan di laporan - Banyak file awal proposal XTA 	
13	Jumat	14/07/2023	<ul style="list-style-type: none"> - Haril wawancara. dijadikan narasi - Ditambahkan saran 	
14	Selasa	18/07/2023	<ul style="list-style-type: none"> - Maka bab 5 segera diperbaiki - wawancara - Sialukan bitamendatar dibutuh 	

Form Bimbingan II

SURAT KESEPAKATAN BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Kami yang bertanda tangan di bawah ini:

Pihak Pertama:

Nama	:	Tina Antika
Nim	:	20100003
Program Studi	:	Diploma III Perhotelan

Pihak Kedua:

Nama	:	Lourensius Hendra P., S.ST., M.M.
Status	:	Dosen Pembimbing 2
NIDN	:	0612048207
Jabatan Fungsional	:	-
Pangkat/Golongan	:	III B

Pada hari ini Selasa tanggal 27 Juni 2023 telah terjadi kesepakatan bahwa pihak kedua bersedia menjadi pembimbing I Tugas Akhir Pihak Pertama dengan syarat Pihak Pertama wajib melakukan bimbingan Tugas Akhir sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam 1 (minggu). Adapun waktu dan tempat pelaksanaan disepakati antar pihak.

Demikian kesepakatan ini dibuat dengan penuh kesadaran guna kelancaran penyelesaian Tugas Akhir.

Tegal, 6 Juli 2023
Pihak Pertama

Pihak Kedua
[Signature]
6/7/23
Laurensius Hendra P., S.ST., M.M.
NIPY. 06.021.517

[Signature]
Tina Antika
NIM. 20100003



PEMBIMBING II

NO	HARI	TANGGAL	URAIAN	TANDA TANGAN
1	Selasa	27/6/23	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluasi permasalahan di rumusan masalah yang perlu dicatat - Evaluasi Batasan makalah 	
2.	Selasa	25/7/23	<ul style="list-style-type: none"> - Infrastruktur Daftar isi - Daftar tabel 	
3	Kamis	27/7/23	<ul style="list-style-type: none"> - Objek tentang penelitian harusnya tempat - Clear & juga menjelaskan 	