

## Hubungan Antara Tingkat Kinerja Karyawan dengan Kualitas Produk Makanan Buffet di Hotel Purnama Batu

Ila Huda Puspita Dewi

(S1 Pendidikan Tata Boga, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya) puspidawewi.029@gmail.com

Any Sutiadiningsih

(Dosen Pengajar PKK, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya) dan anysutiadiningsih@yahoo.com

### Abstrak

Jumlah penduduk Indonesia dari tahun ke tahun makin bertambah. Pertumbuhan penduduk yang kian bertambah ini tentunya akan meningkatkan kebutuhan pokok penduduk terutama kebutuhan akan makanan dan minuman. Kebutuhan makanan ini menciptakan peluang usaha bagi para pelaku usaha makanan dan minuman dalam pemenuhan kebutuhan makanan masyarakat. Para pelaku bisnis melakukan berbagai cara untuk menarik konsumen agar mau membeli produk yang ditawarkan sehingga konsumen tidak berpindah pada produk yang ditawarkan pesaing. Kualitas produk merupakan tolak ukur baik atau tidaknya suatu produk pada suatu unit usaha. Untuk memenuhi kebutuhan pasar, suatu unit usaha harus mampu memproduksi dalam jumlah banyak dengan kualitas produk yang terbaik. Produk makanan yang berkualitas dapat tercipta manakala dikerjakan oleh karyawan yang berkinerja baik. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya pengetahuan, sikap dan kemampuan yang dimiliki oleh masing-masing karyawan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara tingkat kinerja karyawan dengan kualitas produk makanan prasmanan di Hotel Purnama Batu. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif kausal. Subyek penelitian adalah karyawan pengolahan makanan Hotel Purnama Batu oleh 31 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan angket. Analisis data menggunakan uji reliabilitas dengan Cronbach Alpha, uji validitas dengan membandingkan koefisien korelasi ( $r$ ) dengan  $r_{tabel}$  sesuai dengan derajat kebebasan dengan tingkat signifikansi 5% (0,05), uji normalitas dengan Kolmogrov-Smirnov dan uji hipotesis dengan koefisien kontingensi ( $C$ ).

Berdasarkan hasil menunjukkan kinerja karyawan di Hotel Purnama baik. Dibuktikan hal dari hasil analisis data sebagai Sig Approx nilai keseluruhan.  $(0,004) < \alpha (0,05)$ ,  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan  $\alpha = (0,05) >$  signifikansi 0,000.  $H_0$  ditolak, dengan demikian ada pengaruh hubungan signifikan antara variabel kinerja karyawan dengan kualitas produk makanan *buffet* di Hotel Purnama Batu dengan koefisien kontingensi sebesar 0.456.

**Kata Kunci:** Pengetahuan, sikap, kemampuan dan kualitas produk makanan buffet.

### Abstract

*The population of Indonesia from year to year more and more. A growing population growth will raise the basic needs, especially the need for food and drink. The need for food is creating business opportunities for entrepreneurs in the food and beverage community food needs. Business people doing a variety to attract consumers to want to buy the products offered so that consumers do not switch on the products offered by competitors. Product quality is a measure of whether or not a product to a business unit. To market needs, a business unit must be capable of producing large quantities of top quality products. Quality food products can be created when done by employees who perform well. Employee's performance is affected by many factors such as knowledge, attitudes and skills possessed by each employee.*

*This study aimed to determine the relationship between levels of employee performance with the quality of food products buffet at Hotel Purnama Batu. This research is a quantitative causal. Subjects were employees of food processing Hotel Purnama Batu by 31 respondents. Data collection method applied is interviews, observation and enquette. Data analysis applies reliability test with Cronbach Alpha, validity test by comparing correlation coefficient ( $r$ ) with  $r_{tabel}$  as according to degree of freedom with level signifikansi 5% (0,05), normality test with Kolmogrov- Smirnov and hypothesis test with coefficient of contingency ( $C$ ).*

*Based on these results shows employees performance in Hotel Purnama is good. Provable the thing from result of data analysis as a whole value Approx Sig.  $(0,004) < \alpha (0,05)$ ,  $r_{arithmatic} > r_{table}$  with  $\alpha=(0,05) >$  signifikansi 0,000.  $H_0$  is refused, thus there influence signifikan relationship between the variables of*

*employee performance with quality food products buffet in Hotel Purnama Batu with a contingency coefficient of 0.456.*

**Keyword :** *Knowledge, attitude, ability and quality of food product*

## PENDAHULUAN

Jumlah penduduk Indonesia dari tahun ke tahun makin bertambah. Hal ini disebabkan oleh tingkat pertumbuhan penduduk Indonesia yang makin bertambah setiap tahunnya, yakni rata-rata sebesar 1,49% per tahun.

Pertumbuhan penduduk yang kian bertambah ini tentunya akan meningkatkan kebutuhan pokok penduduk. Pada kebutuhan dasar manusia, terdiri atas kebutuhan pangan, sandang dan papan. Berdasarkan teori diatas, maka salah satu kebutuhan dasar penduduk Indonesia adalah kebutuhan akan makanan dan minuman. Jadi, dimanapun, kapanpun manusia akan membutuhkan makanan sebagai sumber pokok kehidupan.

Peningkatan pertumbuhan penduduk berdampak pula pada kebutuhan akan makanan dan minuman. Kebutuhan makanan yang meningkat ini akan menciptakan peluang usaha dalam pemenuhan kebutuhan makanan. Sehingga mengundang beberapa pelaku usaha makanan baik industri kecil maupun industri besar ikut berperan dalam pemenuhan akan kebutuhan makanan masyarakat. Hal ini dikarenakan selain memberikan keuntungan yang tinggi, makanan menjadi kebutuhan pokok bagi setiap orang.

Sejak beberapa tahun lalu, perkembangan usaha di bidang makanan dan minuman mengalami pertumbuhan yang sangat signifikan. Puncaknya terjadi pada tahun 2009 dimana usaha tersebut yang semula hanya 2,34% (Tahun 2008) meningkat menjadi 11,22% dengan volume penjualan hingga Rp. 555 trilyun (Tahun. 2009). Pada tahun 2011 kembali mengalami peningkatan sekitar 9,34% pada kuartal kedua setelah terjadi krisis global pada tahun 2010 mengalami penurunan hingga menjadi 2,73% walaupun omzetnya masih tetap tinggi yaitu menyentuh angka Rp. 605 trilyun (Anonymous, 2012). Sehingga dapat disimpulkan bahwa Indonesia memiliki potensi besar dalam bisnis penjualan produk makanan dan minuman (Anonymous, 2012).

Kota Batu merupakan sentra wisata pariwisata (baik wisata kuliner maupun wisata alam) di Jawa Timur dan Indonesia. Hal ini menjadi bukti bahwa Kota Batu memang telah menarik perhatian wisatawan baik domestik maupun mancanegara. Berkembangnya industri pariwisata di Kota Batu turut berdampak pada berkembangnya usaha sarana pariwisata salah satunya adalah hotel. Terbukti bahwa setiap liburan, liburan natal maupun tahun baru hotel dan penginapan di Kota Batu selalu dibanjiri oleh pengunjung salah satunya adalah Hotel Purnama.

Hotel Purnama Batu merupakan salah satu hotel berbintang yang berada ditengah kota wisata Batu yang selalu ramai akan pengunjung setiap tahunnya. Hotel Purnama Batu juga selain menawarkan sarana penjualan kamar "Room Sales" juga menyediakan makanan dan minuman bagi para pengunjungnya. Hotel Purnama Batu memiliki salah satu unit organisasi yang berperan dalam penyediaan makanan yaitu *F&B Department*. *F&B Department* terbagi atas 2 bagian yaitu *F&B Service* dan *F&B Product*. *F&B Service* merupakan unit organisasi yang bertugas memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu. Penyajian di *F&B Service* lebih menerapkan konsep efisiensi *buffet service*. Hal ini diberlakukan untuk melayani tamu dalam jumlah banyak dengan waktu yang relatif singkat. *F&B Product* merupakan unit organisasi yang bertugas menyediakan makanan (produksi) bagi tamu baik untuk menu regular seperti *breakfast*, *lunch* maupun *dinner* ataupun menu untuk keperluan-keperluan atas dasar pesanan tamu. Jenis hidangan yang ditangani beraneka ragam mulai dari hidangan Nusantara, Oriental dan Kontinental. Namun tidak menutup kemungkinan hidangan yang dipesan adalah campuran dari ketiga hidangan tersebut, semua hidangan yang dipesan dan berapapun jumlah porsi nya harus disajikan selambat-lambatnya 15 menit sebelum jamuan makan dimulai. Hotel Purnama Batu tidak pernah terlambat dalam menyajikan makanan yang dipesan oleh tamu.

Roda kehidupan perusahaan yang baik adalah bila perusahaan tersebut memiliki kinerja karyawan yang baik yang akhirnya mampu menciptakan kinerja perusahaan yang baik pula. Kinerja adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, kemampuan kerja (KBBI, 2002:570). Kinerja karyawan yang baik dapat dilihat dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penilaian kinerja sangat perlu dilakukan oleh perusahaan untuk mengetahui sejauh mana karyawan mampu berperan baik dari segi kualitas pengetahuan, sikap dan kemampuannya dalam perkembangan dan pertumbuhan perusahaan.

Wibowo (2011:324) menyebutkan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah sebagai berikut :

- a. Pengetahuan, sikap dan kemampuan
- b. Gaya kerja, kepribadian, kepentingan/minat, dasar-dasar, nilai sikap, kepercayaan dan gaya kepemimpinan

Peneliti menggunakan faktor pengetahuan, sikap dan kemampuan untuk mengetahui tingkat kinerja karyawan pengolahan makanan *buffet* Hotel Purnama Batu.

1) Pengetahuan

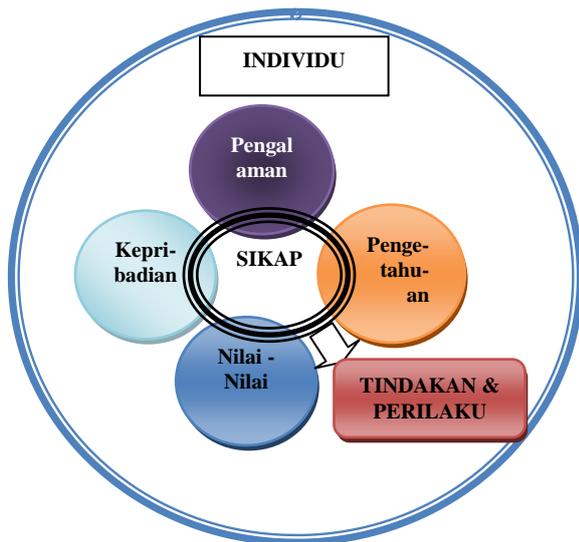
Pengetahuan adalah hasil dari tahu dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Penginderaan ini terjadi melalui panca indera manusia yaitu indera penglihatan, pendengaran, penciuman, perasa dan peraba. Pengetahuan merupakan domain yang sangat penting dalam membentuk tindakan seseorang (*overt behavior*) (Notoatmodjo, 2003:121).

Faktor yang dapat mempengaruhi pengetahuan seseorang menurut (Sukanto, 2000), antara lain: tingkat pendidikan, informasi, budaya, pengalaman dan sosial ekonomi.

2) Sikap

Louis Thurstone (1928) mengemukakan bahwa sikap adalah suatu bentuk reaksi perasaan memihak/mendukung maupun perasaan menolak pada objek. Ada tiga komponen yang saling menunjang menurut Severin dan Tangkard (2001:151), yaitu komponen afektif, kognitif, dan perilaku.

Sutiadiningsih (2012:9) menyebutkan bahwa kepribadian dalam hal ini adalah sikap individu terbentuk atas karakteristik, yang menjadi sifat mendasar seseorang, dan biasanya tercermin dari perilakunya. Secara keseluruhan aspek pengetahuan, pengalaman, nilai-nilai, dan karakteristik menjadi dasar terbentuknya sikap. (Gambar 1)



**Gambar 1. Individu dan aspek pembentuk perilaku dan tindakannya**

3) Kemampuan (kematangan kerja)

Kemampuan merupakan kapasitas seorang individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam menjalankan pekerjaan atau penilaian terhadap apa yang dapat dilakukan seseorang sekarang (Suprihanto 2002:71).

Paul Hersey dan Blanchard dalam Handoko (2006:20) mengemukakan ada tiga jenis kemampuan dasar yang harus dimiliki, baik manajer maupun sebagai pelaksana, antara lain: kemampuan teknis (*Technical Skill*), kemampuan sosial (*Social Skill*) dan kemampuan konseptual (*Conceptual Skill*).

Suatu unit organisasi sebaiknya melakukan penilaian kinerja sebagai salah satu strategi pembinaan untuk menjaga profesionalitas karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Penilaian kinerja karyawan adalah suatu cara mengukur kontribusi karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya yang dilakukan secara periodik sebagai sumber informasi dalam menentukan kebijakan atas sumber daya manusia. Proses penilaian kinerja dilakukan dengan membandingkan kinerja karyawan terhadap standar yang telah ditetapkan.

Pengukuran kinerja merupakan dasar indikator variabel kinerja dalam penelitian ini. Menurut Mulyadi (1993:415) pengukuran kinerja adalah penentuan secara periodik efektifitas operasional organisasi, dan karyawan berdasarkan sasaran, standar, dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Dharma (2005:13) mengemukakan bahwa pengukuran kinerja mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Kualitas, yaitu mutu yang harus dihasilkan
- 2) Kuantitas, yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai
- 3) Ketepatan waktu, yaitu adanya kesesuaian atau tidaknya dengan waktu yang direncanakan.

Kualitas produk merupakan fokus utama dari suatu organisasi, kualitas merupakan salah satu kebijakan penting dalam meningkatkan daya saing produk yang harus memberikan kepuasan kepada konsumen dengan melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas produk dari pesaing.

Prawirosentono (2002) menyebutkan kualitas suatu produk adalah keadaan fisik, fungsi, dan sifat produk bersangkutan yang dapat memenuhi selera dan kebutuhan konsumen dengan memuaskan sesuai nilai yang dikeluarkan.

Kualitas produk selalu berfokus pada konsumen, dengan demikian produk-produk dirancang dan diproduksi untuk memenuhi keinginan konsumen. Adapun faktor-faktor yang terkandung dalam suatu produk makanan adalah kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu. Kualitas produk adalah mutu produk makanan yang meliputi rasa yang enak/pas sesuai dengan harapan konsumen, penampilan produk yang meliputi warna makanan, bentuk makanan, tekstur makanan, porsi makanan, temperatur makanan, penyajian makanan, dan pelengkap hidangan (*condiment*). Kuantitas makanan yang dimaksud adalah jumlah produk yang diolah harus sesuai dengan yang dipesan tamu, porsi yang

dihidangkan sesuai dengan harga, kelengkapan hidangan serta kesesuaian antara hidangan yang satu dengan yang lainnya. Ketepatan waktu yang dimaksud waktu penyelesaian pekerjaan produksi, penyelesaian produksi berhubungan dengan banyaknya produk yang dipesan, jenis produk dan tenaga kerja yang mengerjakan.

Berdasarkan uraian diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah: mengetahui adanya hubungan antara tingkat kinerja karyawan dengan kualitas produk makanan buffet di Hotel Purnama Batu.

## METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kausal kuantitatif. Menurut (Arikunto (2006:130), populasi adalah keseluruhan objek penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi adalah seluruh karyawan pengolahan makanan Hotel Purnama Batu sebanyak 31 orang.

Variabel penelitian adalah : 1) Kinerja karyawan adalah prestasi kerja seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan target yang meliputi aspek pengetahuan, sikap dan kemampuan; 2) Kualitas produk adalah keseluruhan ciri atau sifat dari suatu produk/pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang meliputi segi kualitas (yaitu rasa, warna, aroma, tekstur, bentuk dan tekstur), segi kuantitas produk (meliputi porsi yang baik, kelengkapan antar hidangan, dan kesesuaian hidangan), serta bila ditinjau dari segi ketepatan waktu adalah ketepatan waktu penyajian hidangan buffet.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian: 1) wawancara merupakan cara pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan secara sistematis dan berlandaskan tujuan penelitian. Wawancara dilakukan kepada para karyawan sejumlah 31 responden untuk mendapatkan informasi mengenai kualitas produk makanan yang telah diolah, 2) observasi, merupakan metode pengumpulan atau informasi yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap obyek yang diteliti dan 3) metode kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan secara tertulis kepada responden untuk mendapatkan jawaban. Angket disusun dengan menggunakan skala *guutman* dengan dua pilihan jawaban. Urutan pilihan diberi skor 0 untuk tidak dan skor 1 untuk ya. Jumlah pertanyaan sebanyak 70 item yang disesuaikan dengan jumlah variabel yang telah ditentukan. Rinciannya pada tabel 1.

Menurut Maholtra (dalam Suprihatin 2005:56), uji validitas menunjukkan seberapa jauh alat ukur (kuesioner) mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur. Uji validasi item pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner dilakukan dengan membandingkan nilai koefisien korelasi ( $r$ ) dengan ( $r$ )<sub>tabel</sub> dengan tingkat

signifikansi 5% (0,05). Jika nilai koefisien ( $r$ ) > nilai  $r$ <sub>tabel</sub> maka item pertanyaan dinyatakan valid dan sebaliknya.

Menurut Maholtra (dalam Suprihatin 2005:57), uji reliabilitas menunjukkan seberapa jauh hasil pengukuran relatif konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dengan cara menghitung koefisien alpha dengan menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Jika nilai dari *Cronbach Alpha*  $\geq 0,6$ , dapat dikatakan reliabel, sebaliknya jika *Alpha*  $\leq 0,6$ , maka tidak reliabel.

Untuk mengetahui normalitas data dapat dilakukan dengan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Sedangkan untuk pengujian hipotesis menggunakan teknik analisis koefisien kontingensi karena jenis data yang digunakan adalah data nominal.

**Tabel 1. Kisi-kisi instrumen kinerja karyawan**

| Aspek yang diamati               | Indikator  | Butir Item  |       |           |
|----------------------------------|--|-------------|-------|-----------|
|                                  |  | Pengetahuan | Sikap | Kemampuan |
| Pemilihan kualitas bahan makanan | Memilih bahan makanan yang berkualitas baik                        | 1-2         | 1-3   | 1         |
| Estimasi bahan makanan           | Menyusun kebutuhan bahan   | 3           | 4-5   | 2-3       |
| Penanganan bahan makanan         | Cara penanganan bahan pasca pembelian                              | 4-7         | 6-13  | 4-8       |
| Peralatan pengolahan makanan     | Menyebutkan jenis alat dan spesifikasinya                          | 8-10        | 14-17 | 9-11      |
| Bumbu dan rempah                 | Penggunaan bumbu dan rempah  | 11-14       | 18-22 | 12-13     |
| Teknik dasar memasak             | Menjelaskan macam teknik pengolahan                                | 14-17       | 23-26 | 14-18     |
| Sanitasi dan hygiene             | Menjelaskan penerapan aspek sanitasi hygiene pada produksi makanan | 18-20       | 27-30 | 19-20     |

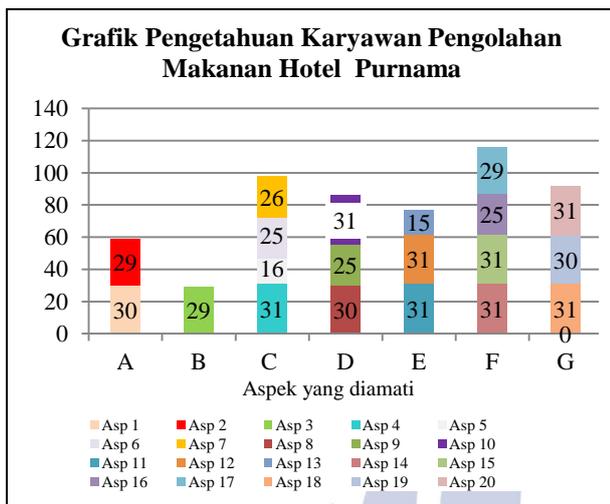
Sumber : Data Primer 2012

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang pertama adalah mengetahui tingkat pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan pengolahan makanan di Hotel Purnama dengan jalan penyebaran angket. Pengetahuan tentang tugas merupakan domain yang sangat penting bagi setiap karyawan untuk melakukan proses pengolahan makanan. Karyawan pengolahan makanan yang memiliki tingkat pengetahuan yang baik tentang pengolahan makanan dalam suatu organisasi cenderung akan dapat meningkatkan kualitas dari pekerjaannya.

Hasil angket menunjukkan bahwa responden (karyawan pengolahan makanan Hotel Purnama Batu) memiliki pengetahuan tinggi terkait dengan pemilihan bahan makanan, estimasi bahan makanan, penanganan bahan makanan, peralatan pengolahan, bumbu dan rempah, teknik dasar memasak dan sanitasi higienis. Dari ketujuh aspek yang diamati tersebut didapatkan 20

indikator aspek penilaian. Dari 20 indikator inilah yang digunakan untuk mengelompokkan tingkatan pengetahuan yang dimiliki oleh masing-masing karyawan (Gambar 2).



Gambar 2. Grafik Pengetahuan Karyawan Pengolahan Makanan di Hotel Purnama Batu

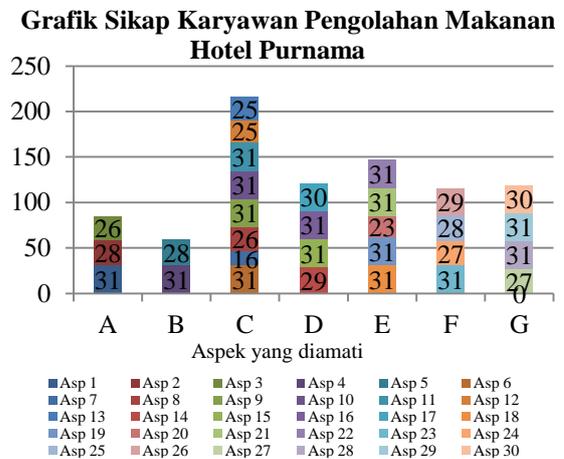
Berdasarkan gambar 2 dapat disimpulkan bahwa karyawan pengolahan makanan di Hotel Purnama Batu memiliki tingkat pengetahuan yang tinggi. Hal ini dikarenakan dari 31 responden, 20 responden (64,5%) memperoleh nilai diatas rata-rata sebesar 17,9. Sedangkan 11 responden (35,5%) dikatakan memiliki pengetahuan rendah dikarenakan memperoleh nilai dibawah nilai rata-rata.

Hubungan antara pengetahuan dengan kualitas produk makanan menunjukkan arah kecenderungan bahwa karyawan dengan pengetahuan yang baik akan lebih ke arah positif (kecenderungan untuk menggunakan pengetahuan yang dimiliki untuk dapat kualitas produk makanan yang baik).

Hubungan variabel pengetahuan dengan kualitas produk makanan, sesuai dengan pendapat Gibson (1988) yang mengatakan bahwa pengetahuan merupakan pemahaman seorang karyawan tentang apa yang diketahui dari pengalaman dan proses belajar. Apabila karyawan tersebut memiliki pengetahuan yang baik tentang pekerjaannya, maka dia akan dapat menyelesaikan pekerjaan tersebut dengan baik dan demikian sebaliknya.

Sikap merupakan faktor penentu perilaku, karena sikap berhubungan dengan persepsi, kepribadian dan motivasi. Sikap dapat diartikan sebagai sikap selalu berkaitan dengan komponen emosional, komponen kognitif (persepsi, pendapat, keyakinan) dan perilaku. Artinya karyawan pengolahan makanan akan melakukan pekerjaan (pengolahan makanan) dengan baik apabila ketika komponen tersebut sesuai dengan kepribadiannya.

Hasil angket menunjukkan bahwa responden memiliki sikap tinggi terkait dengan pemilihan bahan makanan, estimasi bahan makanan, penanganan bahan makanan, peralatan pengolahan, bumbu dan rempah, teknik dasar memasak dan sanitasi higienis. Dari ketujuh aspek yang diamati tersebut didapatkan 30 indikator aspek penilaian. Dari 30 indikator inilah yang digunakan untuk mengelompokkan tingkatan sikap yang dimiliki oleh masing-masing karyawan (Gambar 3).



Gambar 3. Grafik Sikap Karyawan Pengolahan Makanan di Hotel Purnama Batu

Berdasarkan gambar 3 dapat disimpulkan bahwa karyawan pengolahan makanan di Hotel Purnama Batu memiliki tingkat sikap yang tinggi. Hal ini dikarenakan dari 31 responden, 20 responden (64,5%) memperoleh nilai diatas rata-rata sebesar 27,80 dan 11 responden (35,5%) dikatakan memiliki sikap rendah dikarenakan memperoleh nilai dibawah nilai rata-rata.

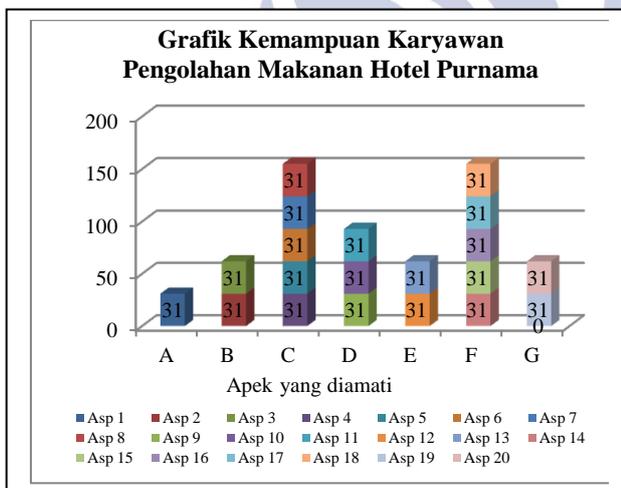
Sikap karyawan dalam pengolahan makanan menunjukkan sikap positif. Sikap positif disini diartikan bahwa sebagian besar karyawan memiliki kecenderungan untuk menjauhi, menghindari, membenci, tidak menyukai obyek tertentu yang memiliki nilai tidak benar. Oleh karena itu kinerja karyawan dalam menghasilkan produk yang berkualitas ditentukan oleh sikap. Apabila sikap yang diterapkan oleh karyawan tersebut telah sesuai, maka kinerja dari unit pengolahan makanan akan maksimal. Dan jika kinerja unit pengolahan makanan sudah maksimal secara tidak langsung kinerja perusahaan juga akan maksimal sehingga akan berpengaruh terhadap pencapaian tujuan perusahaan.

Menurut (Walgito, 2003) faktor lain yang mempengaruhi pembentukan sikap adalah faktor pengetahuan. Sikap sangat erat kaitannya dengan pengetahuan seseorang. Sikap karyawan terhadap suatu objek (pengolahan makanan) menunjukkan pengetahuan orang tersebut terhadap pengolahan makanan. Sehingga

dapat diambil kesimpulan bahwa karyawan yang memiliki pengetahuan tentang pengolahan makanan baik maka akan mempunyai sikap yang baik begitu juga sebaliknya.

Karyawan pengolahan makanan dalam tugasnya menyediakan makanan haruslah dapat berperilaku secara professional. Perilaku professional ini dapat ditunjukkan dari menerapkan ilmu pengetahuan ilmiah dan teknologi dalam pengolahan makanan, menerapkan keterampilan/ sebagai karyawan produksi makanan serta memiliki dan menerapkan sikap professional dalam melaksanakan pengolahan makanan

Hasil angket responden memiliki terkait dengan aspek kemampuan terkait pemilihan bahan makanan, estimasi bahan makanan, penanganan bahan makanan, peralatan pengolahan, bumbu dan rempah, teknik dasar memasak dan sanitasi higienis. Dari ketujuh aspek yang diamati tersebut didapatkan 20 indikator aspek penilaian. Dari 20 indikator inilah yang digunakan untuk mengelompokkan tingkatan kemampuan yang dimiliki oleh masing-masing karyawan (Gambar 4).



Gambar 4. Grafik Kemampuan Karyawan Pengolahan Makanan di Hotel Purnama Batu

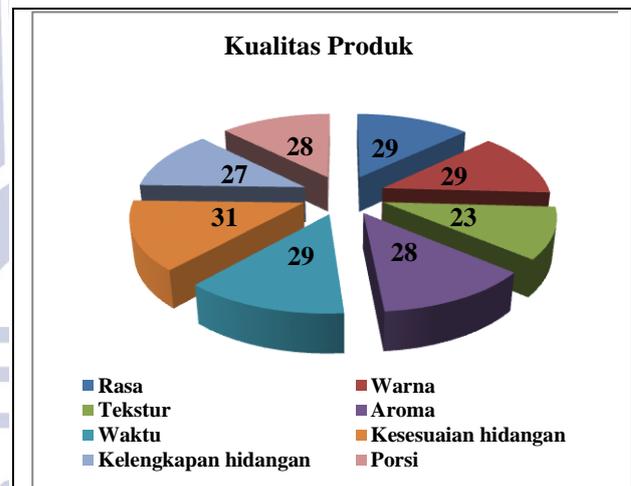
Berdasarkan gambar 4 dapat disimpulkan bahwa karyawan pengolahan makanan di Hotel Purnama Batu memiliki tingkat kemampuan yang tinggi. Hal ini dikarenakan dari 31 responden, 31 responden (100%) memperoleh nilai diatas rata-rata sebesar 2,8.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kemampuan memiliki hubungan dengan kualitas produk makanan *buffet* di Hotel Purnama. Notoatmodjo (1996) mengemukakan bahwa semakin tinggi kemampuan yang dimiliki oleh karyawan, semakin efisien badan, tenaga dan pemikirannya dalam menjalankan pekerjaannya. Sehingga sebagai karyawan pengolahan makanan dituntut memiliki kemampuan yang tinggi, karena tidak semua orang memiliki kemampuan yang dipersyaratkan untuk

menyelesaikan pekerjaan. Dengan kata lain semakin tinggi kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya maka semakin tinggi kinerja karyawan tersebut.

Kualitas produk pada restoran dapat dilihat dan dinilai dari kualitas makanan yang dihidangkan. Produk makanan yang berkualitas baik memerlukan proses persiapan yang baik yang dimulai dari pemilihan kualitas bahan makanan, penentuan jumlah kebutuhan bahan makanan (estimasi bahan), penanganan bahan makanan, peralatan pengolahan yang tepat, pembuatan dan pemakaian bumbu dan rempah yang tepat, penggunaan teknik dasar memasak yang benar dan penerapan sanitasi hygiene. Tanpa persiapan yang baik, sulit untuk dikelola dengan baik yang pada akhirnya berdampak pada keberhasilan mendapatkan hasil olahan makanan yang berkualitas.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas makanan meliputi segi kualitas (rasa, warna, tekstur, aroma, dan bentuk), segi kuantitas (kecukupan porsi, kelengkapan hidangan dan kesesuaian antar hidangan) dan ketepatan waktu penyajian. Hasil angket responden terkait dengan penilaian kinerja pengolahan makanan dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 5. Distribusi Frekuensi Kualitas Produk Makanan di Hotel Purnama Batu

Dari hasil kuesioner dapat dilihat dari 31 responden mayoritas setuju bahwa rasa dari produk makanan *buffet* enak sebanyak 29 responden atau 93,5%, produk makanan memiliki warna yang sesuai sebanyak 29 responden atau sebanyak 93,5% produk makanan memiliki tekstur yang pas sebanyak 23 reponden atau sebesar 74,1%, produk makanan memiliki aroma hidangan yang sedap sebanyak 28 responden atau sebesar 90,3%, penyajian hidangan yang selalu tepat waktu dengan perolehan sebanyak 29 responden atau sebesar

93,5%, kesesuaian hidangan yang dinilai responden sangat baik sebanyak 31 responden atau sebesar 100%, produk makanan memiliki kelengkapan hidangan yang baik sebanyak 27 responden sebesar 87,1% dan produk makanan memiliki jumlah porsi yang pas sebanyak 28 responden atau 90,3%.

Uji reliabilitas dilakukan dengan cara menghitung koefisien Alpha dengan metode *Cronbach Alpha*. Jika nilai dari *Cronbach Alpha*  $\geq 0,6$ , dapat dikatakan reliabel tetapi sebaliknya jika *Alpha*  $\leq 0,6$ , maka tidak reliabel. Hasil analisis reliabilitas dapat dilihat pada tabel 2.

**Tabel 2. Hasil uji Reliabilitas**

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| .852             | .820   | 4          |

Hasil perhitungan menggunakan SPSS 17 menunjukkan nilai dari *Cronbach Alpha* = 0,852 > 0,6, dapat dikatakan reliabel. Dari uji normalitas kinerja karyawan dan kualitas produk makanan buffet secara keseluruhan nilai *Asymp Sig* (0,00) <  $\alpha$  (0,05), maka  $H_0$  ditolak. Jadi sampel tidak berdistribusi normal.

**Tabel 3. Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

|                                  |                | Kinerja_ Karyawan | Kualitas_ Produk |
|----------------------------------|----------------|-------------------|------------------|
| N                                |                | 31                | 31               |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | .6774             | .9032            |
|                                  | Std. Deviation | .47519            | .30054           |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | .429              | .530             |
|                                  | Positive       | .249              | .374             |
|                                  | Negative       | -.429             | -.530            |
| Kolmogorov-Smirnov Z             |                | 2.387             | 2.948            |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | .000              | .000             |

Koefisien Kontingensi digunakan untuk menguji hiotesis yang menyatakan “terdapat hubungan antara tingkat kinerja karyawan dengan kualitas produk makanan buffet di Hotel Purnama Batu. Berdasarkan hasil SPSS versi 17, diperoleh tabel 4.

**Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Kontingensi**

| Symmetric Measures |                         |       |              |
|--------------------|-------------------------|-------|--------------|
|                    |                         | Value | Approx. Sig. |
| Nominal by Nominal | Phi                     | .512  | .004         |
|                    | Cramer's V              | .512  | .004         |
|                    | Contingency Coefficient | .456  | .004         |
| N of Valid Cases   |                         | 31    |              |

Berdasarkan tabel 4, nilai *Asymp Sig* (2-tailed) (0,00) <  $\alpha$ (0,05), maka  $H_0$  ditolak. Hal ini menunjukkan adanya hubungan antara tingkat kinerja karyawan dengan kualitas produk makanan buffet di Hotel Purnama Batu. Sebab  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan  $\alpha=(0,05) >$  signifikansi sebesar 0,004. Dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Besarnya koefisien kontingensi dapat dilihat pada tabel 4.

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan maka simpulan yang dihasilkan adalah: Ada hubungan yang cukup kuat antara tingkat kinerja karyawan dengan kualitas produk makanan buffet di Hotel Purnama Batu yakni sebesar 0,456 dengan taraf signifikansi sebesar 0,004. Selain itu, kinerja karyawan pengolahan makanan di Hotel Purnama Batu dipengaruhi oleh tingkat pengetahuan, sikap dan kemampuan yang dimiliki sehingga dapat menghasilkan produk makanan yang berkualitas.

### Saran

Saran yang bisa diberikan adalah:

1. Hasil penelitian di ketahui sebesar 0,544 dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti, misalnya bahan baku, teknologi peralatan, sistem manajemen yang dapat mempengaruhi kualitas produksi.
2. Dalam pengolahan makanan memerlukan persiapan yang baik dimulai dari pemilihan kualitas bahan makanan, penentuan jumlah kebutuhan bahan makanan (estimasi bahan), penanganan bahan makanan, peralatan pengolahan yang tepat, pembuatan dan pemakaian bumbu dan rempah yang tepat, penggunaan teknik dasar memasak yang benar dan penerapan sanitasi hygiene. Tanpa persiapan yang baik, sulit untuk dikelola dengan baik yang pada akhirnya berdampak pada keberhasilan mendapatkan hasil olahan makanan yang berkualitas.
3. Perlu memperhatikan reaksi karyawan terhadap kinerjanya, dengan tujuan agar reaksi dapat diarahkan pada sisi positif terhadap kinerjanya.
4. Setiap saat memberi dorongan kepada karyawan untuk belajar dan meningkatkan kemampuannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonymous<sup>1</sup>, 2010. Jumlah penduduk Indonesia 2010. <http://sp2010.bps.go.id/> diakses pada 30 Desember 2012
- Anonymous<sup>2</sup>, 2011. Industri makanan dan minuman kembali bersinar. <http://bisnisukm.com/industri-makanan-dan-minuman-kembali-bersinar.html>

diakses pada 30 Desember 2012

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Depdikbud. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Kinerja. Jakarta: Balai Pustaka
- Dharma, Surya. 2005. *Manajemen Kinerja*. Falsafah Teori dan Penerapannya. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Handoko, T Hani. 1995. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: BPFE
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Severin, Werner J. and James W. Tankard. 2001. *Communication Theories: Origins, Methods and Uses in Mass Media (5<sup>th</sup> Edition)*. New York: Allyn & Bacon.
- Soeprihanto. 2002. *Manajemen Personalia*. Jakarta: PT Nimas Multima
- Sukanto, 2000. *Organisasi Perusahaan, Teori Struktur dan Perilaku*. Edisi 2. Yogyakarta: Badan Penerbitan Fakultas Ekonomi Universitas Gajah Mada
- Walgito, B. 2003. *Psikologi Sosial (Suatu Pengantar)*. Yogyakarta: Andi Offset
- Wibowo. 2011. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Press

