



**PERANCANGAN DAN PENERAPAN PELATIHAN (*ON THE JOB TRAINING*) UNTUK MENINGKATKAN KINERJA  
PELAYANAN KARYAWAN PADA KOLAM PANCING &  
WARUNG LESEHAN CSDW**

**KERJA PRAKTIK**

**Program Studi**

**S1 Manajemen**

**INSTITUT BISNIS  
DAN INFORMATIKA**

**stikom**  
SURABAYA

**Oleh:**

**NURI AMALIA RAFIDAH**

**15430100020**

---

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

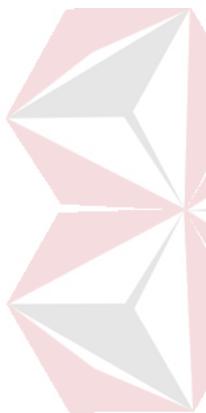
**INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA**

**2019**

**PERANCANGAN DAN PENERAPAN PELATIHAN (*ON THE*  
*JOB TRAINING*) UNTUK MENINGKATKAN KINERJA  
PELAYANAN KARYAWAN PADA KOLAM PANCING &  
WARUNG LESEHAN CSDW**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan

Program Sarjana



Disusun oleh :

Nama

: NURI AMALIA RAFIDAH

NIM

: 15430100020

Program : S1 (Strata Satu)

Jurusan : Manajemen

**INSTITUT BISNIS  
DAN INFORMATIKA  
Stikom  
SURABAYA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA**

**2019**

## LEMBAR PENGESAHAN

### PERANCANGAN DAN PENERAPAN PELATIHAN (*ON THE JOB TRAINING*) UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN KARYAWAN PADA KOLAM PANCING & WARUNG LESEHAN CSDW

Laporan Kerja Praktik oleh

**Nuri Amalia Rafidah**

NIM : 15430100020

Telah diperiksa, diuji dan disetujui



Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Haryanto".

Dr. Haryanto Tanuwijaya, S.Kom., M.MT.  
NIDN.0710036602

Surabaya, 26 Juli 2019

Disetujui :

Penyelia



Danu Ifmanur Yusfi  
Manajer Restoran

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Januar Wibowo, S.T., M.M.  
NIDN.0715016801

## SURAT PERNYATAAN

### PERSETUJUAN PUBLIKASI DAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Sebagai mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya, saya:

Nama : Nuri Amalia Rafidah  
NIM : 15430100020  
Program Studi : S1 Manajemen  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Jenis Karya : Laporan Kerja Praktik  
Judul Karya : **PERANCANGAN DAN PENERAPAN PELATIHAN  
(ON THE JOB TRAINING) UNTUK MENINGKATKAN  
KINERJA PELAYANAN KARYAWAN PADA  
KOLAM PANCING & WARUNG LESEHAN CSDW**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Demi pengembangan Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Seni, saya menyetujui memberikan kepada Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas seluruh isi/sebagian karya ilmiah saya tersebut di atas untuk disimpan, dialihmediakan dan dikelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) untuk selanjutnya didistribusikan atau dipublikasikan demi kepentingan akademis dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta
2. Karya tersebut di atas adalah karya asli saya, bukan plagiat baik sebagian maupun keseluruhan. Kutipan, karya atau pendapat orang lain yang ada dalam karya ilmiah ini adalah semata hanya rujukan yang dicantumkan dalam Daftar Pustaka saya
3. Apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti terdapat tindakan plagiat pada karya ilmiah ini, maka saya bersedia untuk menerima pencabutan terhadap gelar kesajanaan yang telah diberikan kepada saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 26 Juli 2019

Yang menyatakan



Nuri Amalia Rafidah  
NIM :15430100020

## ABSTRAK

Kolam Pancing & Warung Lesehan yang selanjutnya disebut dengan CSDW adalah salah satu kolam pancing yang terletak di Desa Kalipecabean RT.06/RW.02, Kecamatan Candi, Kabupaten Sidoarjo yang menyediakan fasilitas kolam pancing dan warung lesehan. Seiring berjalannya waktu, CSDW semakin berkembang dan tentunya terdapat beberapa hal yang harus dikembangkan juga demi meningkatkan usahanya, terutama mengenai pengelolaan sumber daya manusia dan lingkungan kerja, CSDW memiliki kinerja pelayanan yang kurang. Hal tersebut dapat dilihat dari kinerja pelayanan yang dilakukan oleh CSDW yaitu pada saat konsumen datang, para pelayan yang sedang bertugas hanya duduk-duduk dan bersenda gurau dengan sesama pelayan sehingga menghiraukan kedatangan konsumen dan tidak ada sambutan atau arahan bagi konsumen terutama bagi konsumen yang baru sekali datang ke kolam pancing dan warung lesehan tersebut. Selain itu, kebersihan dan kerapihan meja dan lesehan tempat makan masih dinilai kurang baik karena berdasarkan survei terlihat tidak tertata dengan rapi dan bersih terutama pada saat setelah hujan, meja dan kursi yang basah tidak segera dibersihkan agar dapat langsung digunakan oleh konsumen.

Solusi yang ditawarkan agar diterapkan pada CSDW adalah dengan melakukan serta menerapkan pelatihan guna meningkatkan kinerja pelayanan yang selanjutnya disebut *on the job training*. Dimana, hal ini berpengaruh terhadap kinerja pelayanan karyawan pada CSDW.

Dengan diterapkannya pelatihan untuk meningkatkan kinerja pelayanan dalam lingkungan kerja pada CSDW, sehingga memperoleh hasil bahwa CSDW

dapat menjalankan kegiatan produksinya dengan efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan pendapatan dan minat kunjung konsumen.

**Katakunci :** *On The Job Training, Kinerja Pelayanan, Kolam Pancing dan Warung Lesehan CSDW.*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktik yang berjudul “Perancangan dan Penerapan Pelatihan (*On The Job Training*) untuk Meningkatkan Kinerja Pelayanan Karyawan pada Kolam Pancing & Warung Lesehan CSDW” ini dapat diselesaikan.

Laporan Kerja Praktik ini disusun dalam rangka penulisan laporan untuk lulus mata kuliah Kerja Praktik pada Program Studi S1 Manajemen Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. Melalui kesempatan yang sangat berharga ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian Laporan Kerja Praktik ini, terutama kepada:

1. Kedua orang tua dan saudara saya yang selalu mendukung dan mendoakan yang terbaik buat anak dan saudaranya.
2. Bapak Dr. Haryanto Tanuwijaya, S.Kom., M.MT. selaku Dosen Pembimbing yang banyak membantu dan telaten dalam memberikan bimbingan selama penulisan laporan kerja praktik.
3. Bapak Danu Ifmanur Yusfi selaku Penyelia Kolam Pancing & Warung Lesehan CSDW yang juga memberikan ijin untuk melakukan kerja praktik dan masukan terhadap perbaikan laporan kerja praktik.
4. Teman-teman seperjuangan kerja praktik yang bersama-sama membantu, memberi dukungan, dan saran dari awal proses kerja praktik hingga pembuatan laporan ini.
5. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu dalam kesempatan ini, yang telah memberikan bantuan moral dan materi dalam proses penyelesaian laporan ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan imbalan yang setimpal atas segala bantuan yang telah diberikan.

Surabaya, 26 Juli 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....	5
2.1 Sejarah Kolam Pancing & Warung Lesehan CSDW .....	5
2.2 Bisnis Kolam Pancing & Warung Lesehan CSDW .....	7
2.3 Visi Kolam Pancing & Warung Lesehan CSDW.....	8
2.4 Misi Kolam Pancing & Warung Lesehan CSDW .....	8
2.5 Struktur Organisasi Kolam Pancing & Warung Lesehan CSDW .....	8
BAB III LANDASAN TEORI.....	12
3.1 Kinerja Pelayanan .....	12
3.2 Pelatihan <i>On The Job Training</i> .....	17
BAB IV DESKRIPSI PEKERJAAN .....	21

4.1 Perencanaan.....	23
4.2 Analisis.....	28
4.3 Implementasi .....	33
4.4 Pengukuran dan Evaluasi .....	35
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>44</b>
5.1 Kesimpulan.....	44
5.2 Saran.....	45
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>46</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>47</b>

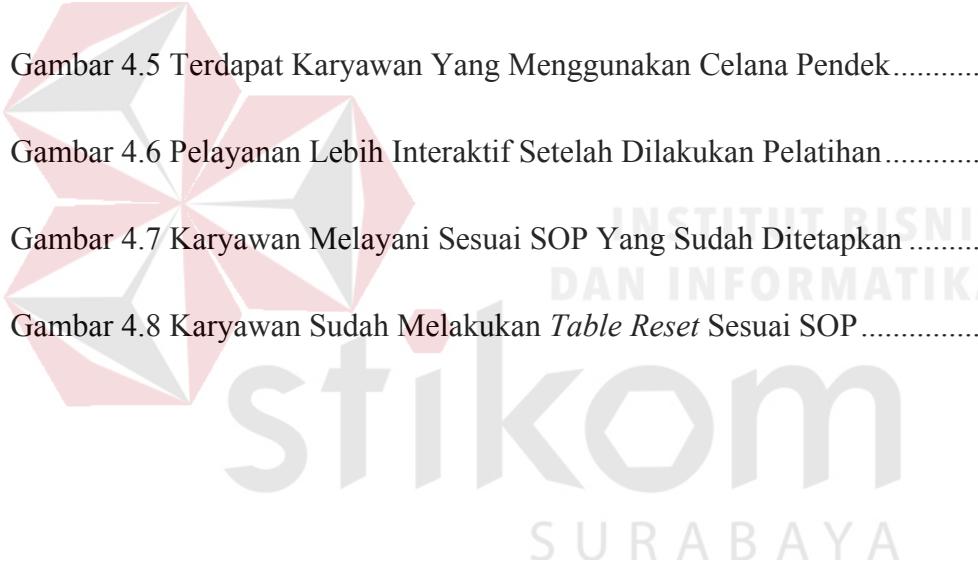


## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Rincian Kondisi Pelayanan Sebelum Pelatihan .....	22
Tabel 4.2 Data Pengunjung CSDW .....	22
Tabel 4.3. Wawancara Perusahaan.....	23
Tabel 4.4 Langkah – Langkah Dalam Pelatihan .....	29
Tabel 4.5 Standar Operasional Prosedur (SOP).....	30
Tabel 4.6 Peningkatan Jumlah Kunjungan CSDW .....	36
Tabel 4.7 Peningkatan Omzet CSDW.....	37
Tabel 4.8 Rincian Hasil Pelatihan.....	40
Tabel 4.9 Hasil Akhir Kuesioner .....	43

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Kolam Pancing & Warung Lesehan CSDW .....	9
Gambar 4.1. Sikap Duduk Karyawan Yang Tidak Sopan .....	21
Gambar 4.2 Pelaku Kerja Praktik Melakukan Pelatihan Kepada Karyawan .....	33
Gambar 4.3 Pengawasan Kinerja Pelayanan.....	34
Gambar 4.4 Pelayanan Sebelum Dilakukan Pelatihan.....	34
Gambar 4.5 Terdapat Karyawan Yang Menggunakan Celana Pendek.....	35
Gambar 4.6 Pelayanan Lebih Interaktif Setelah Dilakukan Pelatihan.....	38
Gambar 4.7 Karyawan Melayani Sesuai SOP Yang Sudah Ditetapkan .....	39
Gambar 4.8 Karyawan Sudah Melakukan <i>Table Reset</i> Sesuai SOP .....	39



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Balasan Perusahaan.....	47
Lampiran 2. Form KP-5 .....	48
Lampiran 3. Form KP-6 .....	50
Lampiran 4. Form KP-7 .....	51
Lampiran 5. Kartu Bimbingan KP .....	52
Lampiran 6. Kuesioner Pengunjung.....	53
Lampiran 7. Tabulasi Kuesioner Pengunjung Sebelum Pelatihan.....	55
Lampiran 8. Tabulasi Kuesioner Pengunjung Sesudah Pelatihan.....	57
Lampiran 9. Biodata Penulis .....	59

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kolam Pancing & Warung Lesehan yang selanjutnya disebut dengan CSDW adalah salah satu kolam pancing yang terletak di Desa Kalipecabean, Kecamatan Candi, Kabupaten Sidoarjo yang menyediakan fasilitas kolam pancing dan warung lesehan. CSDW sendiri pada mulanya berdiri sejak tahun 2011. Awal mula usaha ini berfokus pada tujuan untuk membantu orang-orang sekitar dengan memberikan lapangan pekerjaan dengan cara merekrut orang-orang sekitar yang tidak memiliki pekerjaan dan remaja yang sudah tidak sekolah dan lain sebagainya untuk menjadi lebih produktif dengan bekerja di CSDW. Pada kolam pancing ini tersedia kolam gurami, nila, bawal air tawar, dan patin. Kolam pancing dan warung lesehan CSDW menyediakan alat pancing untuk disewakan kepada konsumen. Selain itu, CSDW juga menjual umpan pancing dengan harga Rp1.000,- per bungkus. Hasil ikan yang dipancing selanjutnya ditimbang dan dibayar sesuai berat timbangan dan jenis ikannya. Hasil tangkapan dapat langsung dinikmati di tempat dengan pilihan menu olahan yang disediakan CSDW. Apabila konsumen tidak mendapatkan ikan saat memancing, pengelola CSDW sudah menyiapkan ikan-ikan segar dalam jaring yang siap kita pilih lalu dimasak sesuai dengan keinginan konsumen.

Saat ini, kolam pancing dan warung lesehan CSDW ini sudah memiliki banyak pengunjung maupun pelanggan yang tercatat kurang lebih 100 konsumen per harinya yang datang pada saat hari kerja atau hari biasa (*weekdays*). Namun, pada

saat hari minggu atau hari libur rata-rata kunjungannya meningkat hingga kurang lebih 1000 konsumen. Omset yang dihasilkan oleh CSDW sudah mencapai Rp300.000.000,- per tahunnya.

Namun, semakin berkembangnya CSDW yang ditunjukkan dengan semakin banyaknya minat kunjungan konsumen pada CSDW, pengelola CSDW merasakan beberapa hal yang harus dikembangkan. Misi utama saat mendirikan CSDW ini menjadi suatu permasalahan di masa kini yaitu pada kinerja pelayanan seperti penampilan, perilaku, dan cara berbicara yang dinilai pemilik usaha masih kurang karena terkait faktor latar belakang lingkungan yang berbeda-beda, pendidikan yang kurang, dan faktor-faktor lainnya. Pertama, mencakup kegiatan pelayanan terhadap konsumen. Kinerja pelayanan yang dilakukan oleh pihak CSDW tergolong cukup kurang, karena pihak CSDW belum dapat mengorganisir karyawan berdasarkan standar pelayanan pada rumah makan yang sesuai. Maka dari itu daya tanggap dari pelayanan yang diberikan oleh pelayan pada kolam pancing dan warung lesehan dinilai kurang baik. Hal tersebut memiliki dampak terhadap kinerja pelayanan yang dilakukan oleh CSDW sehingga kinerja pelayanan yang dilakukan tidak efektif dan efisien sehingga pelayanan yang diberikan kurang maksimal. Kedua, terkait kebersihan lingkungan kerja karyawan. Kebersihan dan kerapihan meja dan lesehan tempat makan masih dinilai kurang baik karena berdasarkan survei peneliti, terlihat tidak tertata dengan rapi dan bersih terutama pada saat setelah hujan, meja dan kursi yang basah tidak segera dibersihkan agar dapat langsung digunakan oleh konsumen.

Berdasarkan penjabaran singkat mengenai masalah yang dihadapi oleh CSDW, maka dibutuhkan beberapa solusi agar dapat menyelesaikan permasalahan

tersebut. Solusi yang dapat diberikan untuk menghadapi permasalahan diatas adalah dengan melakukan pelatihan dan pengembangan kinerja pelayanannya menggunakan metode *on the job training* terhadap karyawan yang berada di CSDW, sehingga kemampuan dan keahlian karyawan dapat berkembang.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas maka rumusan masalah dalam kerja praktik ini melakukan pelatihan menggunakan metode *on the job training* untuk meningkatkan kinerja pelayanan di Kolam Pancing & Warung Lesehan CSDW.

## 1.3 Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpanan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Langkah awal dalam merancang pelatihan untuk menyesuaikan kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk mengembangkan kinerja pelayanan guna meningkatkan kepuasan pengunjung CSDW.
2. Pelatihan menggunakan metode *on the job training* diterapkan agar karyawan lebih maksimal dalam melayani pengunjung.
3. Pelatihan yang dilakukan terdiri dari materi mengenai cara berpakaian, cara berbicara, dan cara menjamu pengunjung.

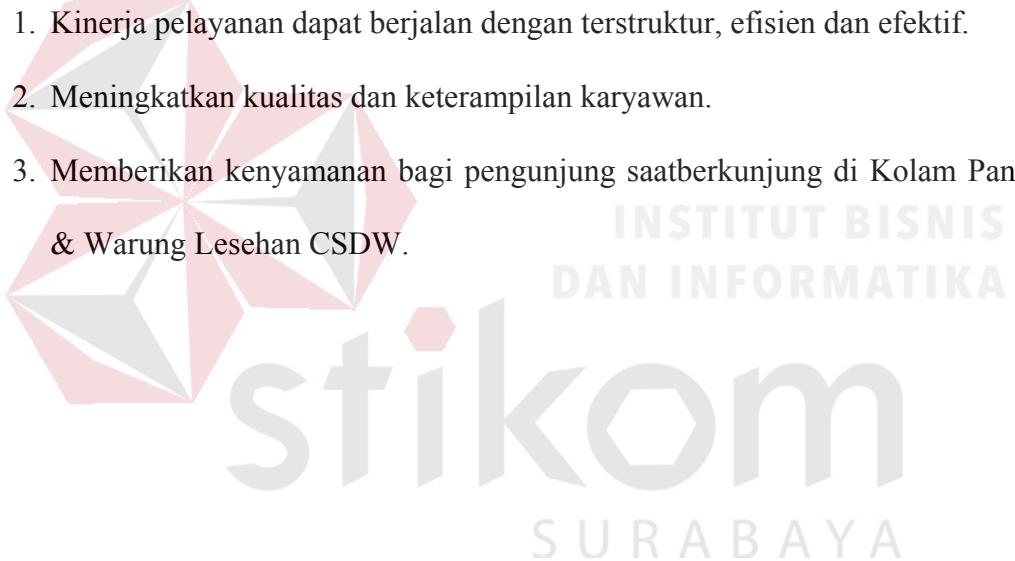
#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penerapan kegiatan pelatihan dan pengembangan kinerja pelayanan menggunakan metode *on the job training* agar dalam melayani konsumen dapat berjalan secara efisien dan efektif sehingga memberikan hasil yang positif bagi Kolam Pancing & Warung Lesehan CSDW.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penerapan pelatihan menggunakan metode *on the job training* adalah:

1. Kinerja pelayanan dapat berjalan dengan terstruktur, efisien dan efektif.
2. Meningkatkan kualitas dan keterampilan karyawan.
3. Memberikan kenyamanan bagi pengunjung saat berkunjung di Kolam Pancing & Warung Lesehan CSDW.



## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **2.1 Sejarah Kolam Pancing & Warung Lesehan CSDW**

Pendiri dari Kolam Pancing & Warung Lesehan CSDW adalah Bapak Samsuddin. Mata pencaharian beliau sebelum memiliki bisnis kolam pancing dan warung lesehan adalah bekerja di Dinas Perhubungan Kota Surabaya pada bagian Kepala Keuangan. Karena kemuliaan hati beliau melihat daerah sekitarnya terdapat beberapa remaja yang putus sekolah dan menjadi pengangguran maka Bapak Samsuddin memiliki keinginan membuka usaha rumah makan untuk memberikan lapangan kerja dan memberdayakan masyarakat di sekitar lingkungannya. Akhirnya tercapai keinginan mulia dari Bapak Samsuddin ini pada tahun 2011.

Beliau yang dibantu oleh istrinya merintis usahanya ini dari nol dan tanpa pengetahuan tentang bisnis apapun. Setelah berjalan selama ±4,5 tahun, Bapak Samsuddin sudah mencapai masa pensiun dari pekerjaan utamanya. Maka dari itu, beliau memiliki waktu lebih untuk mengelola dan mengembangkan usaha kolam pancing dan warung lesehannya. Selain itu, beliau juga mulai mengajak anak-anaknya untuk mulai terjun dalam bisnis keluarga ini karena besar harapan beliau untuk dapat terus melanjutkan usahanya.

Danu Ifmanur Yusfi atau yang akrab dengan panggilan Mas Danu, Anak pertama dari Bapak Samsuddin, sudah dipercaya menjadi manajer di lapangan. Jadi, selebihnya Bapak Samsuddin hanya memantau hanya dalam beberapa waktu saja karena anaknya atau Mas Danu sudah diberi kepercayaan penuh oleh Bapak

Samsuddin. Mas Danu menjadi manajer di CSDW juga dibantu oleh adik kandung dari Mas Danu yaitu Mas Rezza. Dengan demikian, ilmu yang diturunkan dari Bapak Samsuddin dapat terus melekat disetiap keturunannya. Dengan ini, CSDW dapat berdiri hingga saat ini yang terhitung sudah selama 8 tahun.

CSDW juga sudah membuka cabang di Trawas sejak bulan Januari 2019. Terhitung hingga saat ini jumlah karyawan yang dimiliki CSDW baik di Sidoarjo maupun Trawas ±50 karyawan yang memiliki latar belakang pemuda putus sekolah atau pengangguran. Mas Danu selaku manajer di lapangan juga harus memantau CSDW cabang Trawas. Oleh karena itu, Mas Rezza yang akan selalu *mem-back up* apabila Mas Danu sedang tidak berada di CSDW Sidoarjo.

Jam operasional CSDW ini dimulai dari pukul 09.00 – 17.00 WIB. Setiap hari CSDW tidak pernah sepi pengunjung. Terutama disaat *weekend* atau hari libur, pasti terjadi lonjakan jumlah pengunjung sekitar dua hingga tiga kali lipat dari jumlah pengunjung di hari biasa (*weekdays*). Berdasarkan pendapat pengunjung menu makanan yang disediakan memiliki cita rasa yang lezat dengan harga yang terjangkau. Oleh karena itu, CSDW menjadi pilihan oleh banyak kalangan untuk tempat berkumpul bersama keluarga atau teman-teman. Selain itu, CSDW juga memberikan fasilitas seperti menyediakan *microphone* beserta *speaker*-nya dan beberapa kebutuhan lainnya yang diperlukan untuk acara-acara yang akan dilaksanakan oleh pengunjung.

Selain itu dalam usahanya ini, Mas Danu terus melakukan inovasi dengan cara membaca peluang pasar dan menerima kritik dan saran dari para pengunjung. Alhasil, CSDW dapat terus berkembang hingga saat ini sudah memiliki cabang di kota lain.

## 2.2 Bisnis Kolam Pancing & Warung Lesehan CSDW

Bisnis yang dimiliki oleh CSDW sendiri yaitu dengan menyediakan tambak bagi pengunjung yang memiliki kegemaran memancing sekaligus rumah makan baik bagi yang ingin langsung menyantap hasil tangkapannya atau yang hanya berkunjung untuk menikmati menu yang sudah tersedia. Pada kolam pancing ini tersedia kolam gurami, nila, bawal air tawar, dan patin. CSDW sudah menyediakan alat pancing untuk disewakan kepada konsumen. Selain itu, CSDW juga menjual umpan pancing dengan harga Rp1.000,- per bungkus. Hasil ikan yang dipancing selanjutnya ditimbang dan dibayar sesuai berat timbangan dan jenis ikannya. Hasil tangkapan dapat langsung dinikmati di tempat dengan pilihan menu olahan yang disediakan CSDW. Apabila konsumen tidak mendapatkan ikan saat memancing, pengelola CSDW sudah menyiapkan ikan-ikan segar dalam jaring yang siap kita pilih lalu dimasak sesuai dengan keinginan konsumen.

CSDW memiliki cabang di Trawas yang sudah didirikan sejak bulan Januari 2019. Pada CSDW cabang Trawas juga menerapkan hal yang sama dengan tujuan awal didirikannya CSDW yaitu untuk membantu masyarakat sekitar memberikan lapangan pekerjaan dengan tidak memandang status pendidikannya. Dikarenakan keunggulan CSDW yang memberikan cita rasa yang lezat disetiap menu masakannya dengan harga yang terjangkau. Hal tersebut membuat CSDW selalu ramai pengunjung hingga dapat membuka cabang di kota lain. CSDW juga memanfaatkan peluang dengan membuka wadah bagi mahasiswa untuk melakukan Kuliah Kerja Nyata atau Kerja Praktik guna menganalisa dan memperbaiki kegiatan produksi dan operasional perusahaan.

### **2.3 Visi Kolam Pancing & Warung Lesehan CSDW**

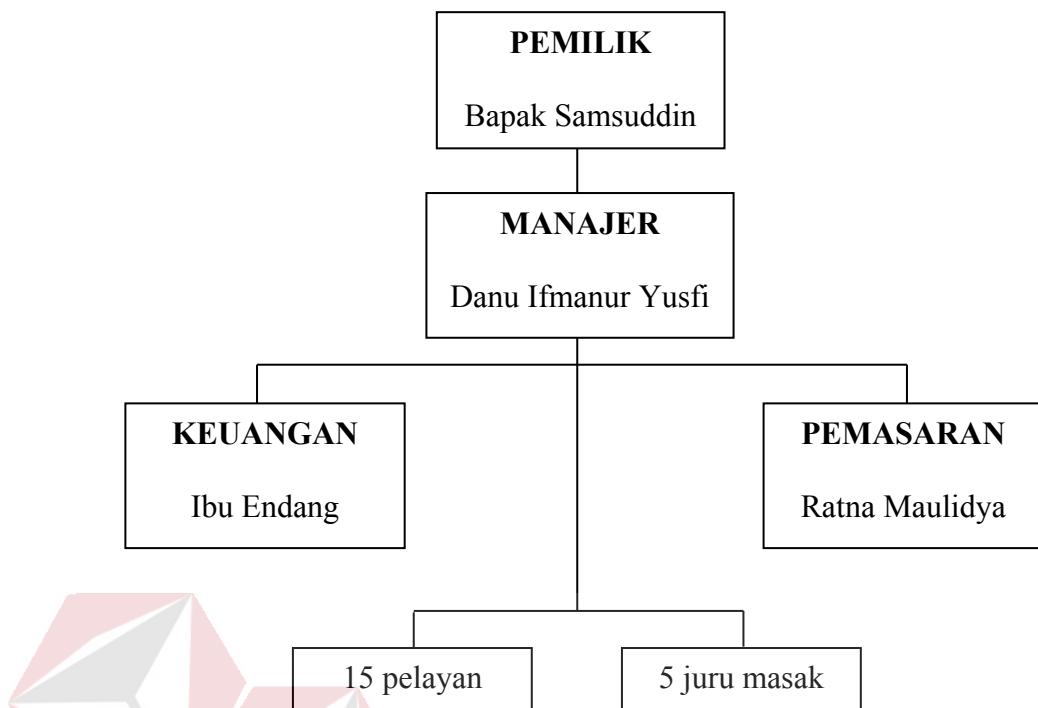
Menjadi perusahaan agrobisnis yang terpercaya di Indonesia dengan pelayanan profesional dan beretika serta sebagai penyedia lapangan kerja bagi masyarakat di lingkungan sekitar.

### **2.4 Misi Kolam Pancing & Warung Lesehan CSDW**

1. Menjalankan usaha restoran dan kolam pancing secara profesional dan beretika dengan mengoptimalkan keunggulan yang dimiliki (organik)
2. Memberikan peluang kerja bagi masyarakat di lingkungan sekitar.
3. Memberikan pelatihan dan pengembangan bagi masyarakat di lingkungan sekitar.

### **2.5 Struktur Organisasi Kolam Pancing & Warung Lesehan CSDW**

Kolam Pancing & Warung Lesehan CSDW dipimpin oleh seorang Manajer Restoran yang membawahi bagian Pemasaran dan Keuangan. Dengan adanya pembagian tersebut masing-masing bagian harus mempertanggungjawabkan pekerjaannya. Adapun struktur organisasi tersebut akan ditampilkan pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Kolam Pancing & Warung Lesehan CSDW

*Job Description* pada Kolam Pancing & Warung Lesehan CSDW akan dijabarkan sebagai berikut.

a. Pemilik

Pemilik dan sekaligus pimpinan bagi seluruh bagian atau karyawan di Kolam Pancing & Warung Lesehan CSDW. Pemilik memiliki tanggung jawab penuh atas keberlangsungan usaha yang dimilikinya. Pemilik tidak selalu berada di tempat, akan tetapi apabila diperlukan pengambilan keputusan yang sangat penting maka pemilik dapat dihubungi sesegera mungkin oleh manajer.

b. Manajer

Manajer disini memiliki tanggung jawab yang besar demi tercapainya tujuan perusahaan. Manajer juga memegang peran penting dalam melakukan

pengawasan terhadap para bawahannya. Secara ringkas peran manajer di Kolam Pancing & Warung Lesehan CSDW adalah sebagai berikut.

1. Mampu memastikan tercapainya visi, misi, dan tujuan perusahaan.
2. Melakukan *controlling* terhadap kinerja karyawan.
3. Mengorganisir kegiatan operasional dan kinerja karyawan.
4. Melakukan perencanaan baik jangka pendek maupun jangka panjang kegiatan perusahaan.
5. Menjalankan implementasi perencanaan perusahaan dengan baik.

c. Keuangan

Bagian keuangan bertanggung jawab kepada manajer guna memberikan laporan keuangan pada Kolam Pancing & Warung Lesehan CSDW setiap periode. Dalam melaksanakan tugasnya, bagian keuangan diwajibkan memiliki ketelitian dan kecermatan yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya. Secara ringkas peran bagian keuangan di Kolam Pancing & Warung Lesehan CSDW adalah sebagai berikut.

1. Mampu menyusun perencanaan keuangan perusahaan.
2. Mampu melakukan evaluasi keuangan secara strategi.

d. Pemasaran

Bagian Pemasaran yang dipimpin oleh seorang Manajer Pemasaran yang bertanggung jawab pada Manajer Restoran. Hal penting dalam melaksanakan tugasnya, bagian pemasaran diwajibkan memiliki kemampuan menganalisa pangsa pasar serta kebijakan pemasaran di Kolam Pancing & Warung Lesehan

CSDW. Secara ringkas peran bagian pemasaran di Kolam Pancing & Warung Lesehan CSDW adalah sebagai berikut.

1. Memastikan terjaganya citra merek perusahaan.
2. Memastikan produk untuk dapat terjual.



## **BAB III**

### **LANDASAN TEORI**

Dalam merancang dan menerapkan kegiatan peningkatan kinerja karyawan pada Kolam Pancing & Warung Lesehan CSDW, ada beberapa teori-teori dasar terkait yang dapat digunakan untuk membantu penelitian serta menyelesaikan permasalahan yang ada dan berkaitan dengan kegiatan yang akan diterapkan.

#### **3.1 Kinerja Pelayanan**

##### **3.1.1 Pengertian**

*Performance* sering diartikan sebagai kinerja, hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja mempunyai makna lebih luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya.

Berikut merupakan beberapa pengertian dari kinerja pelayanan:

1. Kinerja adalah nilai serangkaian perilaku pekerja yang memberikan kontribusi, baik secara positif maupun negatif, pada penyelesaian tujuan organisasi (Coquitt, LePine dan Wesson, 2011)
2. Kinerja sebagai cara untuk memastikan bahwa pekerja individual atau tim tahu apa yang diharapkan dari mereka dan mereka tetap fokus pada kinerja efektif dengan memberikan perhatian pada tujuan, ukuran, dan penilaian (Cascio, 2003).

3. Kinerja adalah hasil dari pekerjaan yang berkaitan dengan tujuan organisasi seperti kualitas, efisiensi, dan kriteria lain dari efektivitas (Gibson, et al. 2012)

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil dari kegiatan yang sudah dilakukan selama satu periode tertentu yang selanjutnya akan diukur untuk perkembangan perusahaan.

Sementara itu, pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok, atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan organisasi. Menurut Toni Wijaya (2011) mengemukakan pelayanan adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Dengan pemahaman tentang kinerja dan pelayanan di atas, dapat dikatakan bahwa pada hakikatnya kinerja pelayanan adalah hasil dari implementasi kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pihak lain atau konsumen yang selanjutnya akan diukur untuk perkembangan perusahaan.

### 3.1.2 Penilaian Kinerja

Dalam upaya mengatasi permasalahan pada persaingan sumber daya manusia (SDM) dengan negara-negara tetangga serta dari negara-negara ekonomi maju, manajemen dapat melakukan perbaikan dalam meningkatkan kualitas SDM. Oleh karena itu, perlu dilakukan penilaian kinerja agar dapat mengukur hasil dari kinerja yang telah dilakukan dalam satu periode.

Pengertian penilaian kinerja atau *performance appraisal* adalah proses dimana kinerja individual diukur dan dievaluasi. Penilaian kinerja menjawab

pertanyaan, seberapa baik pekerja berkinerja selama periode waktu tertentu (Bacal, 2011). Berdasarkan pandangan tersebut tampak bahwa penilaian kinerja lebih diarahkan pada penilaian individual pekerja. Menurut Bernadin dan Russel menjelaskan bahwa terdapat enam kinerja primer yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja yaitu sebagai berikut.

1. Kualitas (*Quality*)

Dalam hal ini, kualitas (*quality*) kinerja yang dimaksud merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan yang diharapkan.

2. Kuantitas (*Quantity*)

Yang meliputi faktor penilaian kinerja disini merupakan jumlah yang dihasilkan dari suatu kegiatan yang sudah dilakukan.

3. Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Pada penilaian kinerja, ketepatan waktu (*timeliness*) mencakup pada sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki dengan memperhatikan *output* lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan orang lain.

4. Efektifitas Biaya (*Cost effectiveness*)

*Cost effectiveness* merupakan penilaian sejauh mana penggunaan sumber daya organisasi dimaksimalkan untuk mencapai hasil tertinggi atau pengurangan kerugian dari setiap unit penggunaan sumber daya.

##### 5. Perlu pengawasan (*Need supervision*)

Hal ini mengukur sejauh mana seorang pegawai dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang supervisor untuk mencegah tindakan yang tidak diinginkan.

##### 6. Dampak interpersonal (*Interpersonal impact*)

Penilaian kinerja tentang sejauh mana pegawai memelihara harga diri, nama baik, dan kerja sama diantara rekan kerja dan bawahan.

#### 3.1.3 Upaya Perbaikan Kinerja

Dengan cara pendekatan seperti ini maka dapat membuka peluang bagi organisasi, tim, dan individu untuk mengembangkan dirinya dan meningkatkan kinerjanya. Perbaikan kinerja dilakukan dengan melibatkan segenap sumber daya manusia dalam organisasi dan meliputi perbaikan seluruh proses manajemen kinerja. Rencana perbaikan kinerja dirancang untuk mengubah perilaku pekerja. Menurut Kirkpatrick and Kirkpatrick (2006) terdapat lima syarat untuk melakukan perubahan perilaku antara lain:

##### 1. *Desire* (Keinginan)

Terdapat keinginan dari pekerja sendiri untuk berubah. Tanpa adanya keinginan dari yang bersangkutan, perilaku tidak mungkin berubah.

##### 2. *Knowledge and Skill* (Pengetahuan dan Keterampilan)

Pekerja harus tahu apa yang harus dilakukan dan bagaimana melakukan. Untuk itu, harus mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan.

### 3. *Climate* (Iklim)

Pekerja harus bekerja dalam iklim yang memberikan kesempatan berperilaku dengan cara berbeda. Faktor terpenting dalam iklim adalah manajer. Manajer dapat memberikan tipe iklim sebagai berikut:

#### a. *Preventing*

Manajer tidak mengizinkan pekerja melakukan apa yang mereka ingin lakukan. Iklim kerja semacam ini tidak akan mendorong pekerja berkembang.

#### b. *Discouraging*

Manajer tidak mendorong keberanian pekerja untuk melakukan tindakan apabila tidak diperintah. Pekerja menjadi pasif dan tidak bersedia mengeluarkan gagasan.

#### c. *Neutral*

Manajer menyerahkan pada pekerja untuk menentukan sendiri sikapnya. Terdapat kebebasan bagi pekerja untuk mengembangkan diri dalam pekerjaan.

#### d. *Encouraging*

Manajer bersikap mendorong pekerja untuk bersedia mengembangkan prakarsa. Iklim demikian menciptakan motivasi kuat bagi pekerja.

#### e. *Requiring*

Manajer bersikap membantu meningkatkan kemampuan dan kinerja pekerja.

#### 4. *Help and Support* (Bantuan dan Dukungan)

Apabila pekerja bersedia memperbaiki diri, mereka memerlukan dorongan dan bantuan. Orang mungkin takut mencoba sesuatu yang baru karena takut akan kegagalan. Atau pekerja mungkin bermaksud mencoba, tetapi tidak melakukan sampai mendapat dorongan. Atau orang mungkin tidak mempunyai keberanian tanpa dorongan dan bantuan. Bantuan dapat datang dari manajer, pelatihan profesional, atau keduanya.

#### 5. *Rewards* (Penghargaan)

Orang yang tahu bahwa mereka dihargai karena melakukan perubahan cenderung untuk berubah. Juga apabila *reward* benar-benar diterima mereka akan termotivasi untuk berubah di masa depan.

### 3.2 Pelatihan *On The Job Training*

#### 3.2.1 Pengertian Pelatihan

Pelatihan merupakan salah satu usaha untuk mengurangi atau menghilangkan kesenjangan antara kemampuan sumber daya manusia dengan kebutuhan yang dikehendaki oleh perusahaan. Perusahaan-perusahaan yang memiliki daya saing tinggi akan menggunakan praktik-praktik pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pekerja demi melaksanakan strategi bisnis perusahaan. Melalui program pelatihan diharapkan adanya peningkatan pengetahuan (*knowledge*), keahlian (*skill*), kemampuan (*ability*), sikap (*attitudes*) dan perilaku (*behaviour*) (Gomes, 2003)

Menurut Mangkunegara (2009) mengemukakan bahwa pelatihan dan pengembangan adalah sesuatu yang mengacu pada hal-hal yang berhubungan

dengan usaha-usaha berencana yang dilaksanakan untuk mencapai penguasaan keterampilan, pengetahuan, dan sikap karyawan atau anggota organisasi.

Selain itu, menurut Hamalik (2007) mengemukakan bahwa pelatihan juga diberikan dalam bentuk pemberi bantuan. Bantuan dalam hal ini dapat berupa pengarahan, bimbingan, fasilitas, penyampaian informasi, latihan keterampilan, pengorganisasian suatu lingkungan belajar, yang pada dasarnya peserta telah memiliki potensi dan pengalaman, motivasi untuk melaksanakan sendiri kegiatan latihan dan memperbaiki dirinya sendiri sehingga dia mampu membantu dirinya sendiri. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelatihan dan pengembangan merupakan suatu usaha sebuah organisasi guna meningkatkan kualitas SDM dengan kegiatan berupa pengarahan dan bimbingan yang selanjutnya akan berdampak pada citra organisasi kedepannya.

### 3.2.2 Tujuan Pelatihan Karyawan

Dengan dilaksanakannya pelatihan untuk meningkatkan kinerja karyawan demi menunjang perkembangan organisasi. Berikut tujuan umum pelatihan bagi karyawan, yaitu:

#### 1. Meningkatkan kinerja (*improve performance*)

Karyawan yang kinerjanya kurang memuaskan karena minimnya kecakapan merupakan target utama dalam program pelatihan dan pengembangan.

#### 2. Memperbarui keterampilan karyawan (*update employee's skill*)

Manajer diharuskan tanggap pada perkembangan teknologi yang akan membuat fungsi organisasinya lebih efektif. Perubahan teknologi berarti perubahan lingkup pekerjaan yang menandakan bahwa harus adanya pembaruan pengetahuan yang telah ada sebelumnya.

3. Menghindari keusangan manajerial (*avoid managerial obsolescence*)

Banyak ditemukan sebagai kegagalan dalam mengikuti proses dan metode baru. Perubahan teknis dan lingkungan sosial yang cepat berpengaruh pada kinerja. Bagi karyawan yang gagal menyesuaikan diri maka apa yang mereka miliki sebelumnya menjadi ‘usang’.

4. Memecahkan permasalahan organisasi (*solve organizational problems*)

Di setiap organisasi tentulah banyak sekali konflik yang terjadi dan pastinya dapat diselesaikan dengan beragam cara. Pelatihan memberikan keterampilan kepada karyawan guna mengatasi konflik yang terjadi.

5. Mempersiapkan diri untuk promosi dan suksesi manajerial (*prepare for promotion and managerial succession*)

Hal penting guna menarik, mempertahankan dan memotivasi karyawan yaitu dengan program pengembangan karir. Dengan mengikuti program pelatihan dan pengembangan karyawan dapat memperoleh keterampilan-keterampilan yang diperlukan untuk promosi dan memudahkan dalam perpindahan ke tanggung jawab pekerjaan yang lebih tinggi.

6. Memenuhi kebutuhan kepuasan pribadi (*satisfy personal growth needs*)

Banyak karyawan yang berorientasi lebih kepada prestasi dan butuh tantangan baru pada pekerjaannya.

### 3.2.3 On The Job Training

Pelatihan dan pengembangan karyawan dapat dilakukan dengan berbagai macam cara sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan organisasi. Salah satu cara yang sering digunakan oleh berbagai organisasi yaitu dengan menggunakan metode *on the job training*. Metode ini dilakukan secara bersamaan saat karyawan

melakukan pekerjaannya. Pelatihan metode ini dianggap efektif karena dapat menghemat waktu dan biaya. Karyawan juga akan dengan mudah memahami apa yang disampaikan oleh supervisor karena langsung menerapkan praktik pada pekerjaannya.

Sementara itu, menurut Swasto (2011) menjelaskan bahwa pelatihan ditempat kerja (*on the job training*) adalah jenis pelatihan, dimana seseorang mempelajari pekerjaan dengan melaksanakannya secara aktual dalam pekerjaannya. Metode *on the job training* merupakan metode yang paling banyak digunakan dalam melatih tenaga kerjanya. Para karyawan mempelajari pekerjaannya sambil mengerjakannya secara langsung (Bangun, 2012). Dalam praktiknya, *on the job training* memiliki beberapa metode yang sering digunakan, seperti:

1. Rotasi Jabatan (*Job Rotation*)
2. Penugasan sementara
3. Instruksi Pekerjaan (*Job Instruction*)
4. Pengarahan (*Coaching*)
5. Magang (*Apprenticeship*)

## BAB IV

### DESKRIPSI PEKERJAAN

Kolam Pancing & Warung Lesehan CSDW saat ini dalam melayani konsumen atau pengunjungnya dinilai kurang baik karena tidak terlalu menghiraukan pengunjung yang datang dan menunggu pengunjungnya meminta bantuan dahulu. Selain itu, dapat dilihat pada Gambar 4.1 sikap karyawan duduk dengan tidak sopan saat ada jam operasional kerja. Hal tersebut dapat berdampak pada kepuasan konsumen yang berkunjung. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa karyawan kurang maksimal dalam melakukan pekerjaannya. Karena itu CSDW sangat perlu untuk melakukan pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kinerja karyawan yang difokuskan pada pelayanan.



Gambar 4.1. Sikap Duduk Karyawan Yang Tidak Sopan

Selanjutnya terdapat beberapa kondisi yang ditemui oleh pelaku kerja praktik yang dijelaskan dalam Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Rincian Kondisi Pelayanan Sebelum Pelatihan

No.	Keterangan
1.	Terdapat beberapa karyawan yang rambutnya masih berantakan (pria), bau badan tidak sedap, seragam tidak rapi (kusut)
2.	Karyawan kurang cekatan dalam membersihkan meja yang tersirat air hujan sehingga membuat pengunjung menunggu mejanya dibersihkan
3.	Karyawan melakukan pelayanan yang tidak terarah karena tidak adanya Standar Operasional Prosedur (SOP)
4.	Karyawan tidak menghiraukan pengunjung yang datang melainkan hanya duduk-duduk santai
5.	Melakukan pelayanan yang sangat sederhana tanpa memberikan senyuman pada pengunjung. Cara berbicara yang masih menggunakan bahasa campuran (bahasa Indonesia dengan bahasa Jawa) karena terbawa kebiasaan sehari-hari sehingga tidak dapat membedakan cara berbicara saat berinteraksi dengan pengunjung pada jam kerja dan saat berbicara dengan teman / rekan saat diluar jam kerja
6.	Tidak ada wadah bagi pengunjung untuk menyampaikan saran dan kritik sehingga hanya pengunjung harus menyampaikan saran dan kritiknya secara langsung. Hal tersebut dinilai kurang efektif karena saran dan kritik sangat diperlukan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja CSDW

Selanjutnya, data pengunjung dan omzet yang dihasilkan pada minggu pertama dan keduapelaku kerja praktik melakukan pengamatan sebelum menerapkan pelatihan pada CSDW yang ditunjukkan dalam Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Data Pengunjung CSDW

No.	Hari/Tanggal	Jumlah Pengunjung	Omzet (Rp)
1.	Selasa, 09 April 2019	132	16.236.000
2.	Rabu, 10 April 2019	124	16.430.000
3.	Jumat, 12 April 2019	130	16.198.000
4.	Sabtu, 13 April 2019	425	53.762.500

Tabel 4.2 (Lanjutan)

No.	Hari/Tanggal	Jumlah Pengunjung	Omzet (Rp)
5.	Minggu, 14 April 2019	1.084	166.939.000
6.	Selasa, 16 April 2019	143	17.660.500
7.	Rabu, 17 April 2019	135	16.942.500
8.	Jumat, 19 April 2019	141	19.246.500
9.	Sabtu, 20 April 2019	492	66.420.000
10.	Minggu, 21 April 2019	1.112	156.893.000
TOTAL		3.918	546.728.000

Dengan demikian, melalui kerja praktik ini diharapkan dapat membantu mengatasi permasalahan yang ada di CSDW. Berikut adalah langkah-langkah yang dilakukan selama kerja praktik untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah sebagai berikut.

#### 4.1 Perencanaan

Pada tahap perencanaan ini, dilakukan pengumpulan informasi melalui sesi wawancara dan pengidentifikasi masalah.

##### 4.1.1 Wawancara

Wawancara dilakukan pada manajer CSDW terkait sejarah dan kegiatan yang didalamnya agar dapat mengimplementasikan perubahan dalam CSDW, terkait sejarah dan kegiatan yang didalamnya. Hasil dari wawancara selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3. Wawancara Perusahaan

No.	Wawancara dan Narasumber
1.	<p>Kolam Pancing &amp; Warung Lesehan CSDW ini merupakan perusahaan yang bergerak di bidang apa?</p> <p><b>Jawab:</b></p> <p>CSDW adalah usaha yang bergerak di bidang kuliner yang menawarkan jasa tempat kolam pancing dan restoran dengan berbagai menu masakan</p>

Tabel 4.3 (Lanjutan)

No.	<b>Wawancara dan Narasumber</b>
	Indonesia terutama yang berbahan dasar <i>seafood</i> .
2.	<p>Bagaimana sejarah singkat berdirinya Kolam Pancing &amp; Warung Lesehan CSDW?</p> <p><b>Jawab:</b></p> <p>Awalnya CSDW didirikan oleh Bapak Samsuddin. Bapak Samsuddin dahulu berprofesi di Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Beliau memiliki keinginan membuka usaha untuk memberikan lapangan pekerjaan barubagi masyarakat sekitar lingkungan tempat tinggalnya. Selain itu, beliau juga ingin mempersiapkan usaha untuk hari tua setelah pensiun dari pekerjaan utamanya. Keinginan mulia dari Bapak Samsuddin akhirnya terwujud dengan membuka CSDW pada tahun 2011 yang terletak di Ds. Kalipecabean RT.06/RW.02, Candi, Sidoarjo. Sampai saat ini, CSDW sudah memiliki cabang di Trawas yang sudah berdiri sejak Januari 2019.</p>
3.	<p>Bagaimana struktur organisasi yang ada di Kolam Pancing &amp; Warung Lesehan CSDW?</p> <p><b>Jawab:</b></p> <p>CSDW memiliki struktur organisasi yang cukup sederhana, yaitu Bapak Samsuddin sebagai pemilik usaha yang kemudian membawahi seorang Manajer Restoran yang diduduki oleh Danu Ifmanur Yusfi yang kemudian membawahi dua orang yaitu Ibu Endang di bagian Keuangan dan Ratna Maulidya dibagian Pemasaran.</p>
4.	<p>Hal apa yang ingin dikembangkan oleh Kolam Pancing &amp; Warung Lesehan CSDW yang belum terealisasi?</p> <p><b>Jawab:</b></p> <p>Bapak Danu selaku manajer restoran menjelaskan bahwa ingin memberikan pelayanan yang setara dengan restoran-restoran yang sudah besar. Namun, dikarenakan rekrutmen karyawan yang dilakukan tidak</p>

Tabel 4.3 (Lanjutan)

No.	Wawancara dan Narasumber
	melalui seleksi maka membuat karyawan yang dimiliki saat ini memberikan pelayanan yang kurang maksimal. Hal ini juga disebabkan oleh kurangnya pengetahuan dari pemilik dan manajer restoran, maka belum bisa merealisasikan keinginan Bapak Danu tersebut.
5.	<p>Berapa omzet yang dicapai oleh Kolam Pancing &amp; Warung Lesehan CSDW?</p> <p><b>Jawab:</b></p> <p>Kurang lebih berkisar Rp500.000.000 hingga Rp700.000.000 setiap bulannya.</p>
6.	<p>Apabila seorang karyawan melakukan kesalahan atau kelalaian dalam melakukan pekerjaannya, apa yang akan dilakukan oleh manajer restoran dalam menyikapi karyawan tersebut?</p> <p><b>Jawab:</b></p> <p>Dikarenakan pesan dari Ayah (Bapak Samsuddin) untuk merangkul seluruh karyawan yang dimiliki seperti keluarga sendiri, maka hal yang dilakukan adalah dengan menegur berbicara empat mata agar saling mengerti satu sama lain bahwa dari pihak CSDW dan pihak karyawan adalah saling membutuhkan. Jadi, intinya diberi teguran agar saling mengerti tanggung jawabnya dan berjanji tidak mengulangi kesalahannya lagi.</p>
7.	<p>Berapa karyawan yang dimiliki Kolam Pancing &amp; Warung Lesehan CSDW?</p> <p><b>Jawab:</b></p> <p>Untuk di CSDW Sidoarjo sudah memiliki ±20 karyawan.</p>
8.	<p>Fasilitas apa saja yang dapat dinikmati oleh pengunjung di Kolam Pancing &amp; Warung Lesehan CSDW?</p> <p><b>Jawab:</b></p> <p>Kami menyewakan alat pancing dan menjual umpannya juga dengan harga Rp1.000,-. Apabila pengunjung pengunjung ingin</p>

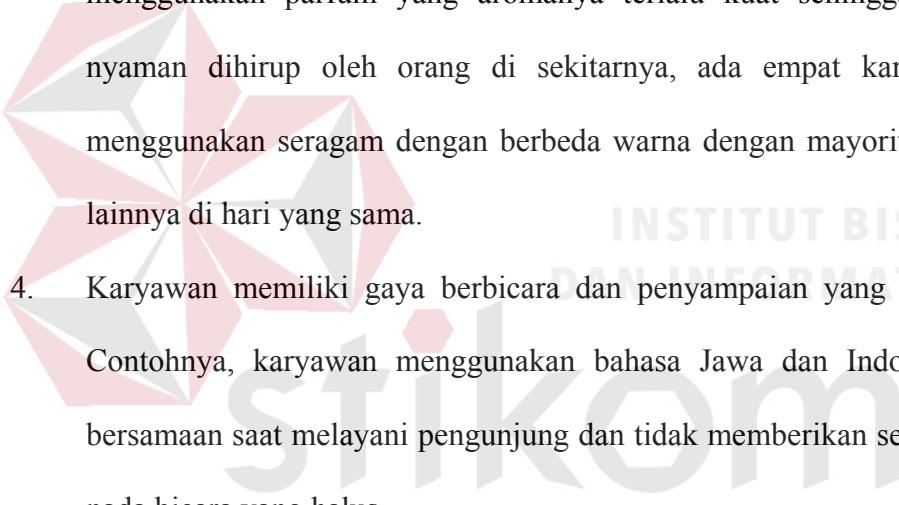
Tabel 4.3 (Lanjutan)

No.	<b>Wawancara dan Narasumber</b>
	menyelenggarakan acara di CSDW, kami menyediakan <i>microphone</i> dan <i>speaker</i> -nya untuk memeriahkan acaranya. Selain itu, jika pengunjung ingin memasang <i>banner</i> , kami dari pihak CSDW bisa membantu memasangkannya sebelum acara dimulai agar saat pengunjung datang, semua perlengkapan yang dibutuhkannya sudah tertata rapi.
9.	<p>Apakah Kolam Pancing &amp; Warung Lesehan CSDW menyediakan tempat untuk saran dan kritik dari pengunjung?</p> <p><b>Jawab:</b></p> <p>Tidak, biasanya pengunjung tetap CSDW akan menyampaikan saran dan kritiknya langsung ke Bapak Danu selaku Manajer Restoran. Sebagai contoh, salah satu pengunjung menyarankan untuk mengganti es batu yang digunakan dengan es batu kristal agar lebih terjamin kebersihan dan kualitasnya.</p>

#### 4.1.2 Identifikasi Masalah

Setelah melakukan wawancara pada manajer CSDW, selanjutnya dilakukan pengidentifikasi masalah. Tahap pengidentifikasi masalah ini dilakukan sebagai tolak ukur perancangan dan penerapan pelatihan guna meningkatkan kinerja pelayanan karyawan. Berdasarkan hasil wawancara yang terdapat pada Tabel 4.3, dapat diperoleh gambaran tentang permasalahan yang terjadi di CSDW. Berikut beberapa permasalahan yang terdapat di CSDW, yaitu:

1. Pelayanan karyawan kurang optimal dan tidak tanggap. Contohnya yaitu karyawan acuh ketika pengunjung datang seperti tidak memberikan salam, sapa, dan senyum, pada Gambar 4.1 karyawan menunjukkan sikap duduk yang tidak baik, dan karyawan tidak segera melayani pengunjung yang datang melainkan menunggu pengunjung memanggil untuk dilayani.

- 
2. Dari segi kebersihan, karyawan tidak memperhatikan kebersihan lingkungan secara maksimal. Contohnya, tidak segera membersihkan meja yang telah ditinggalkan oleh pengunjung dan saat hujan tidak segera membersihkan meja dan kursi yang terkena air hujan.
  3. Dari segi penampilan, karyawan kurang memperhatikan kebersihan dan kerapihan penampilan. Contohnya, terdapat tiga karyawan yang memiliki bau badan tidak sedap dan aromanya sangat menyengat, ada satu karyawan yang menggunakan seragam dalam keadaan kusut, ada satu karyawan yang menggunakan parfum yang aromanya terlalu kuat sehingga juga tidak nyaman dihirup oleh orang di sekitarnya, ada empat karyawan yang menggunakan seragam dengan berbeda warna dengan mayoritas karyawan lainnya di hari yang sama.
  4. Karyawan memiliki gaya berbicara dan penyampaian yang kurang baik. Contohnya, karyawan menggunakan bahasa Jawa dan Indonesia secara bersamaan saat melayani pengunjung dan tidak memberikan senyuman atau nada bicara yang halus.
  5. Menu masakan yang disediakan di CSDW sudah menjadi favorit bagi banyak pengunjung sehingga jumlah pengunjung di CSDW banyak terutama saat hari libur atau *weekend* jumlah kunjungan akan meningkat sampai dua kali lipat dari hari biasa.
  6. Harga masakan tergolong terjangkau dan banyak pengunjung yang cocok dengan masakan di CSDW karena cita rasanya. Sampai saat ini belum ada yang mengeluhkan tentang harga bahkan banyak yang memberikan respon positif mengenai harga dan rasa masakan sehingga banyak pengunjung tetap

yang mempercayakan CSDW sebagai tempat untuk mengadakan acara atau hanya sekedar untuk makan bersama keluarga atau rekan-rekan terdekat lainnya.

## 4.2 Analisis

Tahap analisis ini dilakukan untuk mengetahui perbaikan apa saja yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah yang ada pada Kolam Pancing & Warung Lesehan CSDW. Dari hasil analisis, menunjukkan bahwa perlu diadakannya perbaikan pada kinerja pelayanan dan lingkungan kerja.

### 4.2.1 Kinerja Pelayanan

Setelah melakukan analisa terhadap permasalahan yang ada, maka diperoleh beberapa hal yang harus ditingkatkan oleh Kolam Pancing & Warung Lesehan CSDW guna meningkatkan kinerja pelayanan, yaitu:

#### 1. Pelatihan Kinerja Karyawan (*On The Job Training*)

Kegiatan pelatihan karyawan ini dibutuhkan dengan maksud agar meningkatkan keterampilan dan kemampuan karyawan sehingga karyawan dapat memperluas kemampuan yang dimilikinya.

#### 2. Pelatihan Tentang Cara Berpakaian

Kegiatan ini diberikan kepada karyawan untuk memperbaiki bagaimana pembawaan diri seorang pelayan agar menciptakan kenyamanan bagi pengunjung.

#### 3. Pelatihan Tentang Cara Menjamu Tamu atau Pengunjung

Hal ini menjadi fokus pelaku kerja praktik karena dengan memberikan pelatihan ini karena dapat membuat pengunjung merasa dihargai dan dilayani

dengan baik sehingga pengunjung menjadi puas akan pelayanan yang diberikan.

Seluruh kegiatan yang telah dijelaskan selanjutnya akan dilakukan perancangan pelatihan dengan metode *on the job training* memerlukan langkah-langkah yang selengkapnya dijelaskan pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Langkah – Langkah Dalam Pelatihan

No.	Aspek Pelatihan	Keterangan
1.	Persiapkan peserta yang akan dilatih	Membuat peserta merasa nyaman. Menjelaskan mengapa mereka harus belajar. Menempatkan karyawan pada posisi kerja yang normal.
2.	Perlihatkan cara melaksanakan pekerjaan	Menjelaskan persyaratan kuantitas dan kualitas. Melakukan pekerjaan dengan kecepatan kerja yang normal. Menjelaskan bagian-bagian yang sulit atau dimana kesalahan mungkin terjadi.
3.	Melakukan uji coba	Membiarkan karyawan melakukan tugasnya sesuai dengan sehari-hari. Melakukan pengawasan saat karyawan melakukan tugasnya. Memperbaiki pola kerja yang salah dan membuktikan etode yang dipelajari lebih baik.
4.	<i>Controlling</i> dan evaluasi	Memberikan <i>reward</i> atau puji untuk karyawan yang baik dan memberikan motivasi agar karyawan selalu memenuhi standar kuantitas dan kualitas. Mengawasi pelayanan kepada pengunjung Melakukan evaluasi kinerja keseluruhan

#### 4.2.2 Kebutuhan Pendukung *On The Job Training*

Setelah melakukan analisa terhadap permasalahan yang ada, guna menimbulkan rasa nyaman dan memotivasi karyawan dalam melakukan pekerjaannya, maka dibutuhkan:

➤ Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Pada proses melayani pengunjung harus diberikan SOP agar karyawan melakukan pekerjaannya sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan. Dengan adanya SOP akan memberikan acuan bagi karyawan saat melakukan pekerjaannya. Hal ini akan memudahkan manajer untuk melakukan rekrutmen karyawan baru di kemudian hari. Dengan demikian, CSDW dapat berkembang dalam proses rekrutmen karyawan baru dan meningkatkan kualitas karyawan yang dimiliki oleh CSDW. Alhasil, kepuasan pengunjung akan meningkat juga sesuai dengan pelayanan yang diberikan. Berikut SOP yang telah disusun guna meningkatkan kinerja karyawan selengkapnya pada

Tabel 4.5.

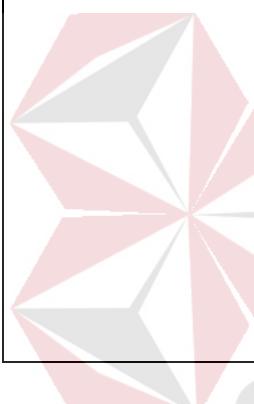
Tabel 4.5 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP)	Keterangan
<i>Standard Grooming</i> (Penampilan)	<p><i>Uniform</i> (Seragam)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pekerja harus menggunakan seragam yang ditetapkan oleh CSDW</li> <li>• Bagian bawah harus menggunakan celana panjang</li> <li>• Seragam harus dalam keadaan bersih dan rapi</li> </ul>
	<p><i>Hair</i> (Rambut)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rambut dipotong rapi</li> <li>• Rambut tidak berwarna selain warna hitam</li> <li>• Pastikan jambang tidak panjang</li> </ul>
	<p><i>Face</i> (Wajah)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kumis dan jenggot dicukur rapi</li> <li>• Tidak menggunakan <i>soft lens</i> dengan warna yang menyolok</li> </ul>

Tabel 4.5 (Lanjutan)

Standar Operasional Prosedur (SOP)	Keterangan
<i>Standard Grooming</i> (Penampilan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak betindik</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak menggunakan cat kuku atau pewarna kuku</li> <li>• Kuku dipotong rapi</li> <li>• Pastikan tangan selalu bersih</li> <li>• Tidak menggunakan gelang yang berlebihan</li> </ul>
<i>Standard Sequence of Service</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pastikan menggunakan <i>deodorant</i> setiap hari</li> <li>• Menggunakan <i>perfume</i> atau pewangi badan yang tidak berlebihan</li> <li>• Pastikan tidak bau mulut</li> </ul>
	<p><i>Greeting The Guest</i> (Menyambut Tamu)</p> <p>Memberi sapaan kepada tamu seperti “Selamat Pagi/Siang/Sore Pak/Bu” atau “Selamat datang di CSDW”.</p>
	<p><i>Escorting Guest to The Table</i> (Menghantar Tamu ke Meja)</p> <p>Menanyakan berapa orang tamu yang dibawa lalu mengantarkan ke meja yang sekiranya cukup untuk ditempati oleh pengunjung tersebut.</p>
	<p><i>Seating The Guest</i> (Mempersilahkan dan Membantu Tamu yang akan Duduk)</p> <p>Mempersilahkan pengunjung dengan menunjukkan meja yang bisa ditempati dengan ramah.</p>
	<p><i>Repeat Order</i> (Mengulangi pesanan)</p> <p>Untuk memastikan apa yang dicatat oleh pelayan itu sudah sesuai dengan apa yang dipesan oleh pengunjung maka pelayan harus mengulangi pesanan yang sudah dicatat.</p>
	<p><i>Food and Beverage Service</i> (Menyajikan makanan dan minuman)</p> <p>Saat mengantarkan pesanan ke meja pengunjung, pelayan minimal harus mengatakan “permisi” agar terlihat sopan dihadapan pengunjung. Setelah selesai menyajikan pesanan, pelayan menyampaikan “Selamat menikmati. Jika ada sesuatu yang Bapak/Ibu butuhkan, silahkan memanggil saya. Terima kasih”.</p>
	<p><i>Checking Order</i> (Memastikan pesanan)</p> <p>Apabila dirasa pesanan sudah selesai disajikan ke meja pengunjung maka pelayan wajib</p>

Tabel 4.5 (Lanjutan)

Standar Operasional Prosedur (SOP)	Keterangan
<i>Standard Sequence of Service</i> 	mendatangi meja tersebut dan menanyakan untuk memastikan bahwa semua pesanan sudah disediakan.
	<i>Check Guest Satisfaction</i> (Memastikan Kepuasan Tamu)
	<i>Presenting The Bill</i> (Memberikan Bon)
	<i>Thanking The Guest</i> (Memberikan Ucapan Terima Kasih)
	<i>Table Reset</i> (Menyiapkan Meja Kembali)

➤ Pelatihan tentang Pentingnya Meningkatkan Performa Kinerja

Pada pelatihan ini dilakukan pertemuan  $\pm 10$  menit dengan seluruh karyawan sebelum jam operasional CSDW berlangsung. Pada pertemuan ini karyawan diberikan pengertian dan penjelasan guna meningkatkan pengetahuan akan pentingnya menjaga kondisi fisik dan cara penyampaian dalam menyambut pengunjung. Dengan pertemuan ini, karyawan jadi lebih termotivasi dalam menjaga kondisi fisiknya agar memberikan kesan yang baik pada pengunjung CSDW. Apabila terdapat sesuatu yang perlu diperbaiki saat jam operasional kerja berlangsung, pelaku kerja praktik akan menegur dengan tujuan agar karyawan dapat mengoreksi kesalahannya.

### 4.3 Implementasi

Setelah melakukan analisis, langkah selanjutnya adalah mengimplementasikan pelatihan dan pengembangan karyawan menggunakan metode *on the job training* pada Kolam Pancing & Warung Lesehan CSDW.

#### 4.3.1 Pelatihan dan Pengembangan Karyawan

Dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan karyawan pada CSDW dapat diketahui bahwa pelatihan dan pengembangan karyawan sangat dibutuhkan pada usaha ini. Pelatihan dan pengembangan karyawan yang telah diterapkan berupa memberikan pemahaman tentang bagaimana melayani pengunjung dengan baik dan diberikan materi seputar pembawaan diri yang juga mempengaruhi kepuasan pengunjung. Hal tersebut dapat dilihat pada Gambar 4.2. Dimana, yang pada awalnya seluruh karyawan yang kurang maksimal dalam melayani pengunjung.



Gambar 4.2 Pelaku Kerja Praktik Melakukan Pelatihan Kepada Karyawan



Gambar 4.3 Pengawasan Kinerja Pelayanan

Selanjutnya, pada Gambar 4.3 menunjukkan saat pelaku kerja praktik melakukan pengawasan selama jam operasional kerja karyawan guna meminimalisir kesalahan yang dilakukan oleh karyawan dalam hal melayani pengunjung. Karyawan juga melayani pengunjung tanpa memberikan senyum yang dapat dilihat pada Gambar 4.4.



Gambar 4.4 Pelayanan Sebelum Dilakukan Pelatihan



Gambar 4.5 Terdapat Karyawan Yang Menggunakan Celana Pendek

Selain itu, terdapat karyawan yang menggunakan celana pendek saat bekerja yang ditunjukkan pada Gambar 4.5. Sehingga pada akhirnya saat ini dilakukan penyusunan SOP yang harus dipatuhi. SOP yang telah disusun dan disetujui oleh manajer restoran.

#### 4.4 Pengukuran dan Evaluasi

Setelah tahap implementasi telah dilakukan, langkah selanjutnya adalah melakukan pengukuran dan evaluasi dari hasil pelatihan kinerja karyawan dan penataan lingkungan kerja karyawan guna mengetahui tingkat keberhasilan terhadap perubahan yang telah dilakukan.

##### 4.4.1 Pengukuran

Berdasarkan hasil dari kegiatan yang dilakukan pada CSDW guna meningkatkan kinerja karyawan dalam hal pelayanan, dapat dikatakan hal tersebut memberikan peningkatan pengunjung dan omzet pada CSDW. Peningkatan kinerja karyawan dengan memberikan serangkaian pelatihan dengan metode *on the job training* telah memberikan hasil yang terus meningkat. Dilihat dari peningkatan

jumlah pengunjung dari sebelum dilakukannya pelatihan yaitu pada minggu pertama dan minggu kedua, dan setelah dilakukannya pelatihan yaitu pada minggu ketiga dan minggu keempat yang dimana proses pelayanan tersebut dilakukan dalam waktu 8 jam dan 5 hari kerja. Jumlah pengunjung sebelum dilakukan pelatihan yaitu pada Selasa, 9 April 2019 sampai dengan Minggu, 21 April 2019 sejumlah 3.918 pengunjung. Dengan demikian, terjadi peningkatan jumlah pengunjung setelah dilakukan pelatihan yaitu pada Selasa, 23 April 2019 sampai dengan Minggu, 21 April 2019 menjadi 4.467 pengunjung dengan peningkatan sebesar 14% yang selengkapnya dijelaskan pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6 Peningkatan Jumlah Kunjungan CSDW

Sebelum Pelatihan			Sesudah Pelatihan	
No.	Hari/Tanggal	Jumlah Pengunjung	Hari/Tanggal	Jumlah Pengunjung
1.	Selasa, 09/04/2019	132	Selasa, 23/04/2019	149
2.	Rabu, 10/04/2019	124	Rabu, 24/04/2019	141
3.	Jumat, 12/04/2019	130	Jumat, 26/04/2019	150
4.	Sabtu, 13/04/2019	425	Sabtu, 27/04/2019	501
5.	Minggu, 14/04/2019	1.084	Minggu, 28/04/2019	1.209
6.	Selasa, 16/04/2019	143	Selasa, 30/04/2019	149
7.	Rabu, 17/04/2019	135	Rabu, 01/04/2019	150
8.	Jumat, 19/04/2019	141	Jumat, 03/05/2019	164
9.	Sabtu, 20/04/2019	492	Sabtu, 04/05/2019	513
10.	Minggu, 21/04/2019	1.112	Minggu, 05/05/2019	1.341
<b>TOTAL</b>		<b>3.918</b>	<b>TOTAL</b>	<b>4.467</b>
<b>RATA-RATA</b>		<b>392</b>	<b>RATA-RATA</b>	<b>447</b>
<b>Peningkatan (%)</b>		<b>14%</b>		

Peningkatan jumlah pengunjung juga berdampak pada peningkatan omzet CSDW yang sebelum dilakukan pelatihan omzet pada Selasa, 9 April 2019 sampai dengan Minggu, 21 April 2019 omzet yang dihasilkan sejumlah Rp

546.728.000,- lalu peningkatan omzet setelah dilakukan pelatihan pada Selasa, 23 April 2019 sampai dengan Minggu, 5 Mei 2019 menghasilkan omzet sejumlah Rp 751.129.000 maka terjadi peningkatan omzet sebesar 37% yang selengkapnya dijelaskan pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7 Peningkatan Omzet CSDW

Sebelum Pelatihan			Sesudah Pelatihan	
No.	Jumlah Pengunjung	Omzet (Rp)	Jumlah Pengunjung	Omzet (Rp)
1.	132	16.236.000	149	20.338.500
2.	124	16.430.000	141	20.445.000
3.	130	16.198.000	150	21.900.000
4.	425	53.762.500	501	84.168.000
5.	1.084	166.939.000	1.209	188.604.000
6.	143	17.660.500	149	22.648.000
7.	135	16.942.500	150	20.400.000
8.	141	19.246.500	164	24.076.000
9.	492	66.420.000	513	83.594.500
10.	1.112	156.893.000	1.341	264.955.000
<b>TOTAL OMZET</b>		<b>546.728.000</b>	<b>TOTAL OMZET</b>	<b>751.129.000</b>
<b>RATA-RATA</b>		<b>54.672.800</b>	<b>RATA-RATA</b>	<b>75.112.900</b>
<b>Peningkatan (%)</b>		<b>37%</b>		

Berdasarkan kegiatan yang dilakukan pada CSDW terkait pelatihan mengenai tata cara berpakaian dan berinteraksi dengan pengunjung atau dapat disebut menjamu tamu, dapat disimpulkan bahwa kegiatan tersebut memberikan peningkatan kualitas SDM yang berdampak pada peningkatan jumlah pengunjung dan omzet pada CSDW. Dengan adanya pelatihan tersebut, karyawan dapat melayani pengunjung dengan lebih ramah. Dari pelatihan yang telah dilakukan, maka dapat ditinjau peningkatan pelayanan yang telah dicapai oleh CSDW karena sudah mengikuti SOP yang sudah ditetapkan dan disetujui oleh manajer. Pada Gambar 4.6 dapat dilihat bahwa karyawan tampak melayani pengunjung dengan tutur bicara dan bahasa tubuh yang lebih sopan saat melayani pengunjung yang

baru datang dan menyarankan menu yang *best seller* guna mempermudah pengunjung baru dalam memilih menu sekaligus menjadi lebih efektif dan efisien.



Gambar 4.6 Pelayanan Lebih Interaktif Setelah Dilakukan Pelatihan

Selanjutnya, perkembangan yang terjadi adalah karyawan sudah menggunakan seragam sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan. Selanjutnya, pada Gambar 4.7 ditunjukkan bahwa pelayan mengantarkan pesanan sesuai dengan SOP yaitu mengucapkan “permisi” dan memberi senyum saat meletakkan pesanan pengunjung. Bahasa tubuh saat menyajikan pesanan juga lebih sopan yaitu menyajikan pesanan dengan merendahkan tubuh sejajar dengan pengunjung.

Berdasarkan pelayanan yang dilakukan sesuai dengan SOP menyebabkan pengunjung menjadi puas dan nyaman saat berkunjung di CSDW. Hal ini menjadikan citra CSDW lebih baik di mata masyarakat dan dapat bersaing dengan

usaha sejenis di sekitarnya sehingga dapat mencakup pangsa pasar yang lebih besar lagi kedepannya.



Gambar 4.7 Karyawan Melayani Sesuai SOP Yang Sudah Ditetapkan

Pada Gambar 4.8 karyawan melaksanakan *table reset* atau membersihkan dan menata ulang meja yang sudah selesai digunakan oleh pengunjung sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan.



Gambar 4.8 Karyawan Sudah Melakukan *Table Reset* Sesuai SOP

Berdasarkan pelatihan terjadi beberapa peningkatan yaitu sudah disusun SOP sehingga membuat standar pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. SOP

juga memberikan peraturan dalam berpenampilan baik dari penampilan rambut hingga seragam yang digunakan sehingga penampilan karyawan dalam melayani pengunjung menjadi lebih rapi. Selain itu terjadi juga peningkatan kualitas SDM karena karyawan menjadi lebih disiplin dan lebih cekatan dalam melayani pengunjung. Keahlian karyawan juga meningkat karena mendapatkan pelatihan mengenai tata cara berbicara dan bahasa tubuh yang baik juga berpengaruh terhadap respon lawan bicara yaitu pengunjung. Kenyamanan lingkungan CSDW juga meningkat karena dengan adanya SOP membuat karyawan selalu melakukan *table reset* guna membuat lingkungan lebih higienis. Selanjutnya, dijelaskan secara rinci perubahan pada kinerja pelayanan karyawan CSDW pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8 Rincian Hasil Pelatihan

No.	Deskripsi Pekerjaan	Sebelum Pelatihan	Sesudah Pelatihan
1.	Memiliki standar pelayanan yang jelas	Tidak ada SOP	Sudah memiliki SOP dan menjadi aturan baru guna membuat CSDW semakin berkembang dan tidak kalah saing
2.	Penampilan karyawan dalam melayani pengunjung	Terdapat beberapa karyawan yang rambutnya masih berantakan (pria), bau badan tidak sedap, seragam tidak rapi (kusut)	Penampilan karyawan sudah berubah menjadi lebih rapi dan yang bau badan tidak sedap sudah diberi pengertian untuk menggunakan <i>deodorant</i>
3.	Kenyamanan tempat makan	Karyawan kurang cekatan dalam membersihkan meja yang tersirat air hujan sehingga membuat pengunjung menunggu mejanya dibersihkan	Kesadaran karyawan akan kebersihan lingkungan meningkat dengan selalu membersihkan apa meja dan kursi setelah pengunjung meninggalkan tempat

Tabel 4.8 (Lanjutan)

No.	Deskripsi Pekerjaan	Sebelum Pelatihan	Sesudah Pelatihan
4.	Kedisiplinan karyawan dalam melakukan pelayanan	Karyawan melakukan pelayanan yang tidak terarah karena tidak adanya Standar Operasional Prosedur (SOP)	Pelayanan menjadi efektif dan efisien karena sudah ditetapkan SOP sehingga menyebabkan kondisi yang kondusif karena karyawan dapat memaksimalkan kinerjanya.
5.	Kecermatan dan kecekatan karyawan dalam melayani pengunjung	Karyawan tidak menghiraukan pengunjung yang datang melainkan hanya duduk-duduk santai	Karyawan memberikan sambutan selamat datang kepada pengunjung saat memasuki area CSDW lalu melayani pengunjung sesuai dengan tujuan berkunjung hingga mengucapkan terima kasih kepada pengunjung yang beranjak meninggalkan area CSDW
6.	Keahlian karyawan dalam melakukan pekerjaan	Melakukan pelayanan yang sangat sederhana tanpa memberikan senyuman pada pengunjung. Cara berbicara yang masih menggunakan bahasa campuran (bahasa Indonesia dengan bahasa Jawa) karena terbawa kebiasaan sehari-hari sehingga tidak dapat membedakan cara berbicara saat berinteraksi dengan pengunjung pada jam kerja dan saat berbicara dengan teman / rekan saat diluar jam kerja	Cara berbicara karyawan sudah lebih sopan dan mengerti bahwa gaya bicara saat jam kerja dengan pengunjung dan saat bersama teman diluar jam kerja tersebut harus dibedakan karena sikap tersebut juga mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan pengunjung pada layanan yang diberikan CSDW
7.	Saran dan kritik	Tidak ada wadah bagi pengunjung untuk menyampaikan saran dan kritik sehingga hanya pengunjung harus menyampaikan saran dan kritiknya	Karyawan akan menanyakan saran dan kritik dari pengunjung setelah pengunjung selesai menikmati hidangannya dengan cara diberikan kertas

Tabel 4.8 (Lanjutan)

No.	Deskripsi Pekerjaan	Sebelum Pelatihan	Sesudah Pelatihan
		secara langsung. Hal tersebut dinilai kurang efektif karena saran dan kritik sangat diperlukan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja CSDW	kitir untuk menuliskan saran dan kritiknya yang nantinya dapat dikumpulkan dan dijadikan bahan evaluasi yang selanjutnya dapat digunakan sebagai dasar dari pengambilan keputusan oleh manajer

#### 4.4.2 Evaluasi

Berdasarkan hasil pengukuran yang telah dilakukan selama kerja praktik, menunjukkan bahwa pelatihan kinerja karyawan berpengaruh pada Kolam Pancing & Warung Lesehan CSDW. Hal tersebut dilihat dari meningkatnya jumlah pengunjungsetiap harinya. Pelatihan yang telah diterapkan berpengaruh sebesar 86% terhadap peningkatan pengunjung. Sejak SOP diterapkan saat dilaksanakannya kerja praktik jumlah pengunjung terjadi peningkatan dalam dua minggu dari Selasa, 23 April 2019 sampai dengan Minggu, 5 Mei 2019 sebesar 14%. Selain itu, sebesar 14% peningkatan jumlah kunjungan juga didukung oleh faktor-faktor lainnya. Salah satu faktor lainnya adalah hari Libur Nasional pada Jumat, 19 April 2019 dan Rabu, 1 Mei 2019. Dengan cita rasa yang dirasa pas bagi mayoritas pengunjung CSDW juga menyebabkan CSDW memiliki pengunjung tetap yang banyak. Meningkatnya jumlah kunjungan di CSDW juga dikarenakan pembawaan diri dari karyawan CSDW juga mulai menunjukkan perubahan, sebagai contoh seperti yang sebelumnya dilakukan pelatihan terdapat karyawan yang memiliki bau badan yang tidak sedap sehingga disarankan untuk menggunakan *deodorant*. Peningkatan pengunjung juga berdampak pada

peningkatan omzet CSDW sebesar 37% dari Rp546.728.000,- menjadi Rp751.129.000,-.

Selain itu, berdasarkan penerapan pelatihan yang berfokus pada tempat makan pengunjung juga selalu dilakukan pembersihan setelah pengunjung selesai meninggalkan meja. Hal itu dapat dilihat dari keadaan meja yang selalu bersih dari piring, gelas, dan kotoran sisa makanan pengunjung. Sehingga membuat pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien karena pengunjung dapat dengan leluasa memilih tempat yang diinginkannya. Pelayanan yang dilakukan sesuai SOP yang sudah ditetapkan membuat pengunjung lebih merasa terarah jika berkunjung pada CSDW karena bantuan dari karyawan yang dimulai dengan sambutan selamat datang hingga ucapan terima kasih karena telah berkunjung di CSDW.

Berdasarkan penilaian dari kuesioner yang telah diberikan kepada pengunjung CSDW saat sebelum dan sesudah dilakukan pelatihan pelayanan pada karyawan CSDW mendapatkan hasil yang menjelaskan terjadi peningkatan terhadap pelayanan yang diberikan oleh CSDW sebesar 86%. Hasil dari penilaian yang diberikan pengunjung CSDW melalui kuesioner dijelaskan secara ringkas pada Tabel 4.9.

Tabel 4.9 Hasil Akhir Kuesioner

	<b>Hasil Kuesioner Sebelum Pelatihan</b>	<b>Hasil Kuesioner Sesudah Pelatihan</b>
<b>TOTAL</b>	1136	2114
<b>RATA-RATA</b>	22,72	42,28
<b>Peningkatan (%)</b>		86%

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil kerja praktik di Kolam Pancing & Warung Lesehan CSDW dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan karyawan yaitu sebagai berikut:

1. Pelatihan yang dilakukan menghasilkan peningkatan kinerja pelayanan karyawan sebagai berikut.
  - a. Dari segi penampilan, karyawan menggunakan seragam yang rapi yaitu tidak menggunakan seragam dalam keadaan kusut, menggunakan celana panjang, dan rambut ditata dengan rapi baik pria maupun wanita.
  - b. Dari segi kedisiplinan, setelah dilakukan pelatihan dan penerapan SOP sehingga membuat pelayanan pada CSDW menjadi efektif dan efisien dan menciptakan kondisi yang kondusif. Karyawan segera melakukan *table reset* sesaat setelah pengunjung meninggalkan mejanya agar pengunjung lain dapat memilih tempat dengan leluasa dan nyaman dengan kebersihan lingkungan CSDW. Selain itu, pesanan pengunjung dihidangkan dengan waktu yang relatif cepat agar pengunjung tidak menunggu terlalu lama.
  - c. Dari segi pelayanan karyawan, karyawan memberikan salam dan senyuman saat pengunjung datang dan saat pengunjung meninggalkan CSDW. Karyawan juga lebih ramah kepada pengunjung dengan cara

berbicara dan bahasa tubuh yang lebih sopan sehingga membuat pengunjung merasa dilayani dengan baik.

2. SOP yang telah disusun dibagi menjadi dua bagian yaitu standar penampilan dan standar dalam melayani pengunjung. Standar berpakaian terdiri dari kerapian rambut, wajah, seragam, tangan, dan kebersihan badan). Standar pelayanan terdiri dari menyambut tamu, memberikan menu masakan, mengulangi pesanan, menyajikan pesanan, memastikan pesanan sudah terpenuhi, memastikan kepuasan pengunjung, memberikan bon, memberikan ucapan terima kasih, dan menyiapkan meja seperti semula.
3. Pelatihan yang diberikan menyebabkan peningkatan jumlah pengunjung pada CSDW yaitu pada Selasa, 9 April 2019 sampai dengan Minggu, 21 April 2019 sebesar 14%. Selain itu, peningkatan jumlah pengunjung juga berdampak pada peningkatan omzet CSDW sebesar 37%.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, saran yang dapat diambil yaitu pelayanan yang diberikan oleh CSDWharus selalu diterapkan secara konsisten agar CSDW dapat selalu berkembang. Selain itu, untuk meningkatkan kualitas SDM dan pelayanan harus dilakukan evaluasi secara rutin pada periode tertentu agar manajer dapat mengevaluasi dan memperbaiki kinerja karyawannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bacal, Robert. *Performance Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka, 2011.
- Bangun, Wilson. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga, 2012.
- Cascio, Wayne F. *Managing Human Resources*. Colorado: McGraw-Hill, 2003.
- Coquitt, J. A., J. A. LePine, dan M. J Wesson. *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill, 2011.
- Gibson, James L., James H. Donnelly Jr, John M. Ivancevich, dan Robert Konopaske. *Organizational Behavior, Structure, Processes, Fourteenth Edition*. New York: McGraw-Hill, 2012.
- Gomes, Faustino Cardoso. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2003.
- Hamalik, Oemar. *Manajemen Pengembangan Kurikulum*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2007.
- Kirkpatrick, D.L., dan J.D. Kirkpatrick. *Evaluating Training Program*. San Francisco: Berret-Kohler Publisher, Inc, 2006.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009.
- Swasto, Bambang. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: UB Press, 2011.
- Wijaya, Toni. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PTIndeks, 2011.