

---

---

**PENGARUH *JOB DESCRIPTION* TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
DI DEPARTEMEN TATA HIDANG PADA HOTEL  
GRAND ION DELEMEN MALAYSIA**

Yana Diana, SE., M.Si  
yanadiana70 @yahoo.com -085296455570  
Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Sosial Sains  
Universitas Pembangunan Pancabudi

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *job description* terhadap kinerja karyawan di departemen tata hidang pada Hotel Grand Ion Delemen Malaysia. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian asosiatif, yang bersifat mencari hubungan antara variabel X dan variabel Y. Disini variabel X adalah *job description* dan variabel Y adalah kinerja karyawan. Sampel yang digunakan adalah seluruh karyawan yang berada di departemen tata hidang. Penarikan sampelnya menggunakan Teknik sampling jenuh penelitian populasi. Berdasarkan hasil perhitungan *Korelasi Product Moment* diperoleh nilai  $r_{xy}$  sebesar 0,877 menunjukkan bahwa kedua variabel pada penelitian ini memiliki tingkat hubungan yang sangat kuat artinya *job description* mempunyai hubungan yang sangat kuat terhadap kinerja karyawan. Hasil perhitungan t-test diperoleh t hitung sebesar 0.721 lebih besar dari t-tabel sebesar 0,677, dapat dinyatakan bahwa *job description* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sehingga hipotesis yang dikemukakan penulis dapat diterima. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi manajer hotel dalam menentukan *job description* karyawan, sehingga kinerja karyawan menjadi meningkat dan akan berpengaruh terhadap kepuasan tamu di hotel.

**Kata Kunci** : *Job description*, Kinerja karyawan

## **1. PENDAHULUAN**

Pariwisata merupakan sebuah kegiatan perjalanan dengan tujuan untuk mendapatkan kesenangan atau kenikmatan. Pariwisata lebih tepat disebut sebagai aktivitas, tetapi jika dilihat dari sudut ekonomi aktivitas tersebut menciptakan permintaan yang memerlukan pemasaran baik produk maupun jasa (Fikri, Pane, & Siregar, 2019). Sebagai salah satu industri yang sangat potensial, pariwisata dengan sangat pesat berkembang diseluruh dunia ini, khususnya dikawasan ASEAN. Dimana, seperti kita ketahui bahwa kawasan ASEAN memiliki sejuta objek wisata yang tak terbatas dengan keindahan alamnya serta kayanya budaya masyarakat setempat. Besarnya potensial industri pariwisata dalam meningkatkan devisa Negara, membuat Negara-negara berlomba untuk menciptakan serta melestarikan objek wisatanya. Disamping itu, pariwisata juga berperan besar dalam meningkatkan taraf perekonomian masyarakatnya. Dengan majunya suatu sektor pariwisata disuatu negara tentu akan memajukan kehidupan Negara tersebut, baik dari segi pembangunan, infrastruktur, sosial, budaya, pengetahuan, ekonomi dan lain sebagainya.

Demikian halnya yang terjadi di Malaysia. Saat ini kepariwisataan di Malaysia telah berkembang cukup pesat, tidak heran penyumbang pendapatan terbesar kedua setelah tambang ini, telah tumbuh mencapai hingga 6,8% per tahun 2019. Sementara itu menteri pariwisata Malaysia mengabarkan peningkatan jumlah lapangan pekerjaan di sektor pariwisata Negara itu sebesar 23% dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Hal ini juga dibuktikan dengan berkembangnya jumlah akomodasi, biro perjalanan, transportasi, *money changer*, wisata

kuliner, cinderamata, dan atraksi wisata yang hampir semuanya dapat kita temui di setiap sudutnya. Secara umum industri pariwisata dan perhotelan memiliki keterkaitan, yaitu dimana wisatawan membutuhkan tempat untuk beristirahat setelah lelah melakukan perjalanan, lalu membutuhkan tempat untuk menginap. Dengan demikian hotel hadir untuk memenuhi semua kebutuhan wisatawan agar para pengunjung tetap merasa nyaman dan aman selama melakukan kegiatan perjalanan.

Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya juga tergantung faktor sumber daya manusia, dimana dibutuhkan suatu interaksi dan koordinasi yang didesain untuk menghubungkan tugas-tugas, baik perseorangan maupun kelompok dalam rangka mencapai tujuan organisasi. "Sumber daya manusia merupakan faktor kunci untuk meningkatkan kinerja suatu organisasi" Hasibuan (Farida 2014)". Untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan tersebut, maka salah satu cara yang harus ditempuh adalah dengan meningkatkan kinerja sumber daya manusia. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari hasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan, para atasan sering kali tidak memperhatikan hal ini. Kinerja (Prestasi Kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja didefinisikan sebagai pencapaian tingkat organisasi, dan kinerja disebut sebagai pencapaian hasil atau tingkat pencapaian tingkat organisasi, dan kinerja disebut sebagai *performance* yang memiliki arti suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Tugas pokok dan fungsi karyawan yang telah dirancang dengan benar secara jelas termuat dalam sebuah uraian pekerjaan (*Job Description*). Uraian pekerjaan (*Job Description*) dalam sebuah organisasi baik swasta maupun pemerintah merupakan kumpulan informasi mengenai pekerjaan atau garis besar mengenai apa saja kewajiban, tanggung jawab dan wewenang yang dipegang serta harus dilaksanakan oleh karyawan. Selain itu, uraian pekerjaan juga menjelaskan tentang cara pelaksanaan tugas tersebut demi tercapainya tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Menurut Dessler (Farida 2014) "Sebuah deskripsi pekerjaan adalah pernyataan tertulis tentang apa yang harus dilakukan oleh pekerja, bagaimana orang itu melakukannya, dan bagaimana kondisi kerjanya".

Selama penulis melakukan penelitian di Departemen Tata Hidang pada Hotel Grand Ion Delemen, penulis melihat bahwa banyak karyawan yang tidak melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya, dimana tugas dan tanggung jawab yang diberikan tidak sesuai dengan posisinya, seperti *captain* mengerjakan pekerjaan bawahannya, tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan tidak sesuai dengan kompetensinya. Kondisi pekerjaan juga kurang terkoordinasi dengan baik dimana, karyawan melimpahkan pekerjaannya kepada orang lain seperti, melemparkan tugasnya dalam mengantarkan pesanan ke tamu sehingga tamu komplain karena makanan yang sampai tidak sesuai dengan keinginan si tamu, tidak merapikan dan mengembalikan kembali peralatan setelah digunakan. Fasilitas kerja juga kurang mendukung dengan kebutuhan kerja karyawan, dimana karyawan sering kekurangan peralatan saji ketika banyak *event* berlangsung, yang menyebabkan kinerja karyawan kurang maksimal.

## II. TUJUAN PUSTAKA

### A. *Job Description*

Dalam sebuah perusahaan, untuk bisa memajemen sumber daya manusia dengan baik membutuhkan yang namanya analisis jabatan. Adanya sebuah analisis jabatan bertujuan untuk menentukan karakteristik yang harus dimiliki seseorang dalam sebuah jabatan. Hasil dari sebuah analisis tersebut berupa *jobdescription* maupun *job specification*.

Menurut Bangun (Farida 2014) *job analysis* adalah proses sistematis untuk mengenal karakteristik suatu pekerjaan. Perusahaan bisa mendapatkan informasi suatu pekerjaan yang diperoleh melalui *job analysis* mencakup tugas-tugas, wewenang, tanggung jawab yang dituntut suatu pekerjaan. Tujuan dari *job analysis* adalah memberikan *job description* atau *job specification* suatu pekerjaan. “Uraian pekerjaan menyebutkan tugas dan tanggung jawab dari suatu pekerjaan. Disebutkan apa yang dikerjakan, dan dimana dikerjakannya, dan secara singkat bagaimana mengerjakannya” Mathis dan Jackson (Farida 2014). Menurut Hasibuan (Farida 2014), deskripsi pekerjaan (*job description*) adalah informasi tertulis yang menguraikan tugas dan tanggung jawab, kondisi pekerjaan, hubungan pekerjaan dan aspek-aspek pekerjaan pada suatu jabatan tertentu dalam organisasi. Menurut Noe (Farida 2014) bahwa “*Job description a list of the tasks, duties, and responsibilities (TRDs) that a particular job entails.*” Yang berarti deskripsi pekerjaan adalah sebuah daftar tugas, kewajiban, dan tanggung jawab yang diperlukan oleh pekerjaan tertentu.

#### 1. Indikator Deskripsi Pekerjaan

Indikator deskripsi pekerjaan menurut Hasibuan (Farida 2014), menyebutkan indikator-indikator deskripsi pekerjaan secara umum yaitu:

- a. Apa yang dilakukan
- b. Karyawan paham dengan tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang diemban oleh seorang karyawan untuk menjalankan aktivitas organisasi perusahaan.
- c. Tanggung jawab  
Karyawan mampu menjalankan tugas yang diberikan kepadanya dan kesanggupan upah menjalankan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan.
- d. Kecakapan atau pendidikan yang diperlukan  
Karyawan memahami bahwa setiap jabatan yang ada masing-masing diperlukan kecakapan dan pendidikan apa yang diperlukan untuk menduduki jabatan tersebut.
- e. Kondisi  
Seorang karyawan yang duduk dalam suatu jabatan harus mampu melihat keadaan, serta memahami apa yang harus dilakukan di intern organisasi serta di ekstern organisasi.
- f. Jenis dan kualitas orang yang diperlukan untuk jabatan tersebut.  
Karyawan yang akan memangku jabatan harus memenuhi criteria yang ditentukan oleh perusahaan.

Faktor-faktor tersebut diatas merupakan suatu pedoman bagi seorang karyawan, untuk mengetahui sejauh mana pemangku jabatan mampu melaksanakan suatu pekerjaan sesuai dengan tugas yang diberikan dan kemampuan yang dimiliki, sehingga suatu kegiatan dalam organisasi menjadi efektif dan efisien.

#### b. Tugas dan Tanggung Jawab Karyawan Restoran

Menurut Mertayasa, (2012:7-11), Uraian Tugas Pada bagian *F&B Service* (Deskripsi Jabatan) adalah sebagai berikut :

##### a. *Food and Beverage Manager*

Bertanggung jawab atas perencanaan, pengarahan, pengawasan, koordinasi, dan partisipasi dalam segala bentuk kegiatan *Food and Beverage Department* (kelancaran operasional di *F&B*) untuk secara terus-menerus dapat meningkatkan penjualan dengan menjaga biaya tetap rendah sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh perusahaan

terutama dalam operasi, persiapan, pelayanan, kebersihan, dan perawatan.

b. *Restaurant Supervisor*

Secara administrasi dan operasional bertanggung jawab atas kegiatan *coffee shop*, restoran khas daerah, *banquet*, *room service*, *bar*, dan *diswashing area*.

c. *Restaurant Captain*

Sebagai kepala operasional dalam satu *section* yang ada dalam restoran dan bertanggung jawab kepada *restaurant supervisor*.

d. *Waiter (Senior)*

Bertanggung jawab atas kegiatan pelayanan dalam satu ruang makan ataupun pelayanan kamar termasuk kebersihan dan karyawannya serta bertanggung jawab kepada *restaurant captain*.

e. *Waiter (Junior)*

Bertanggung jawab mempersiapkan peralatan restoran, menata meja, (*Setting up the table*, dan melaksanakan pelayanan di ruang makan.

f. *Bartender*

Bertanggung jawab atas persiapan *bar*, mencampur minuman dan menyajikan serta menutup *bar*.

g. *Restaurant Cashier*

Bertanggung jawab secara operasional kepada *restaurant supervisor* dan secara administrasi kepada bagian akuntansi dalam bidang pembayaran baik di ruang makan atau *bar*.

h. *Dishwasher*

Bertanggung jawab atas pencucian dan pembersihan barang-barang restoran dan *bar* yang kotor serta tetap menjaga kebersihan ruangan pencucian dan melaksanakan inventarisasi secara periodik.

c. Wewenang

Wewenang (*authority*) adalah hak untuk melakukan sesuatu atau memerintah orang lain untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu agar tercapai tujuan suatu perusahaan maupun organisasi. Menurut Hasibuan (Muttaqin 2018), pendelegasian wewenang adalah memberikan sebagian pekerjaan atau wewenang oleh *delegator* (pemberi wewenang) kepada *delegate* (penerima wewenang) untuk dikerjakannya atas nama *delegator*. Menurut Kesumnajaya (Muttaqin 2018), pendelegasian wewenang adalah pelimpahan wewenang formal dan tanggung jawab kepada seorang bawahan untuk menyelesaikan aktivitas tertentu. Bila atasan menghadapi banyak pekerjaan yang tidak dapat dilaksanakan oleh satu orang, maka ia perlu melakukan delegasi. Pendelegasian dilakukan dengan tujuan agar pimpinan dapat mengembangkan bawahan sehingga lebih memperkuat organisasi.

d. Kondisi Lingkungan Kerja

Pada umumnya karyawan akan merasakan kepuasan dalam bekerja apabila didukung oleh kondisi kerja atau lingkungan kerja yang baik. Lingkungan kerja merupakan salah satu komponen terpenting dalam karyawan menyelesaikan pekerjaannya. Disini yang dimaksud dengan lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Lingkungan kerja ada dua macam yaitu lingkungan kerja fisik

dan lingkungan kerja non fisik.

Menurut Sedarmayanti (Rahmawati 2014) lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung, sedangkan lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan kerja dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Menurut Saydam (Rahmawati 2014) mendefinisikan lingkungan kerja sebagai “keseluruhan sarana prasarana kerja yang ada disekitar karyawan yang sedang melaksanakan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pekerjaan itu sendiri”.

Suatu kondisi lingkungan kerja dapat dikatakan baik apabila lingkungan kerja tersebut sehat, aman, nyaman, dan menyenangkan bagi karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Menurut Lewa dan Subono (Rahmawati 2014) bahwa lingkungan kerja didesain sedemikian rupa agar dapat tercipta hubungan kerja yang mengikat pekerja dengan lingkungan. Lingkungan kerja yang menyenangkan dapat membuat para karyawan merasa betah dalam menyelesaikan pekerjaannya serta mampu mencapai suatu hasil yang optimal. Sebaliknya, apabila kondisi lingkungan kerja tersebut tidak memadai akan menimbulkan dampak *negative* dalam penurunan tingkat produktifitas kinerja karyawan.

#### a. Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik dapat diartikan semua keadaan yang ada disekitar tempat kerja, yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Sedarmayanti (Rahmawati 2014) yang dimaksud lingkungan kerja fisik yaitu semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja dimana dapat mempengaruhi kerja karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Sedangkan menurut Sumartono dan Sugito (Rahmawati 2014) lingkungan kerja fisik adalah kondisi fisik dalam perusahaan disekitar tempat kerja, seperti sirkulasi udara, warna tembok, keamanan, ruang gerak dan lain-lain..

#### b. Lingkungan Kerja Non Fisik

Menurut Sedarmayanti (Rahmawati 2014) lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik dengan atasan maupun sesama rekan kerja, ataupun dengan bawahan. Sedangkan menurut Nitisemito (Rahmawati 2014) lingkungan kerja non fisik juga mencerminkan kondisi yang mendukung kerjasama antara tingkat atasan dengan bawahan maupun sesama rekan kerja yang memiliki status jabatan sama di perusahaan.

Kondisi yang diciptakan perusahaan terkait dengan lingkungan kerja non fisik meliputi suasana kekeluargaan, komunikasi yang baik antara atasan dengan bawahan dan pengendalian diri.

Berikut ini penjelasan mengenai unsur-unsur lingkungan kerja non fisik:

##### 1) Hubungan atasan dengan bawahan

Hubungan atasan dengan bawahan terjadi saat atasan memberikan tugas-tugas untuk dikerjakan bawahannya. Menurut Hariandja (2002:298) penyampaian informasi dari pimpinan ke bawahan bisa meliputi banyak hal seperti tugas-tugas yang harus dilakukan bawahan, kebijakan organisasi, tujuan-tujuan yang ingin dicapai dan adanya perubahan-perubahan kebijakan. Hubungan interaksi antara atasan dengan bawahan harus dijaga dengan harmonis dan

saling menjaga etika serta menghargai satu sama lain agar terciptanya lingkungan kerja yang nyaman. Lingkungan kerja yang nyaman akan membuat kedua belah pihak antara atasan dan bawahan dapat saling meningkatkan kinerjanya.

## 2) Hubungan antar karyawan

Hubungan antar karyawan dalam lingkungan kerja dalam perusahaan merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan sebab yang mana akan menimbulkan tingkat kepuasan kinerja karyawan. Situasi lingkungan dalam menyelesaikan pekerjaan dan interaksi antar karyawan demi untuk menciptakan kelancaran kerja. Menurut Hariandja (2002:299) hubungan antar karyawan adalah hubungan kesamping antara karyawan dengan tingkat yang sama dalam organisasi tetapi mereka mempunyai tugas yang berbeda. Hubungan emosional adalah suatu bentuk perasaan yang diciptakan oleh konsumen dan perusahaan dalam penggunaan produk dan berlangsung pada jangka waktu yang cukup lama (Fikri, Pane, & Ahmad, 2020).

## B. Kinerja Karyawan

Suatu perusahaan atau organisasi dibentuk untuk mencapai tujuan tertentu. Setiap organisasi atau perusahaan selalu berusaha agar produktivitas kerja karyawan dapat ditingkatkan. Hal itu penting, sebab kinerja mencerminkan kesenangan yang mendalam terhadap pekerjaan yang dilakukan sehingga pekerjaan lebih cepat dapat diselesaikan dan hasil yang lebih baik dapat dicapai. Pengertian kinerja atau *performance* menurut Moeheriono(2009:60) merupakan gambaran mengenai suatu pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mencapai sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategi suatu organisasi. Arti kinerja sebenarnya berasal dari kata *job performance* dan disebut *actual performance* atau prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang telah dicapai oleh seseorang karyawan.

Menurut Moeheriono(2009:61) kinerja merupakan suatu tindakan proses atau cara bertindak atau melakukan fungsi organisasi. Sebenarnya, kinerja merupakan konstruk, dimana banyak ahli yang masih memiliki sudut pandang yang berbeda dalam mendefinisikan kinerja tersebut. Menurut Robbins (Moeheriono, 2009:61) bahwa kinerja sebagai fungsi interaksi antara kemampuan atau *ability* (A), motivasi atau *motivation* (M) dan kesempatan atau *opportunity* (O) yaitu  $kinerja = f(A \times M \times O)$ ; artinya kinerja merupakan fungsi dari kemampuan, motivasi, dan kesempatan. Sedangkan kinerja menurut Moeheriono(2009:61) berasal dari kata “*to perform*” dengan beberapa *entries*, yaitu:

- a. Melakukan, menjalankan, melaksanakan (*to do or carry of a execute*).
- b. Memenuhi atau melaksanakan kewajiban suatu niat atau nazar (*to discharge of fulfil; as vow*).
- c. Melaksanakan atau meyempurnakan tanggung jawab (*to execute or complete an understanding*).
- d. Melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin (*to do what is expected of a person machine*).

Kinerja dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri, melainkan selalu berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan dan tingkat besaran imbalan yang diberikan, serta dipengaruhi oleh keterampilan, kemampuan,

dan sifat-sifat individu sesuai dengan menurut Moehariono (2009:61) kinerja individu pada dasarnya dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor; a. harapan mengenai imbalan, b. dorongan, c. kemampuan, d. kebutuhan dan sifat, e. persepsi terhadap tugas, f. imbalan internal dan eksternal, g. persepsi terhadap tingkat imbalan dan kepuasan kerja.

Menurut Wibowo (2015:85) beberapa aspek yang mendasar dan paling pokok dari pengukuran kinerja, yaitu sebagai berikut:

- a. Menetapkan tujuan, sasaran, dan strategis organisasi, dengan menetapkan secara umum apa yang diinginkan oleh organisasi sesuai dengan tujuan, visi, dan misinya.
- b. Merumuskan indikator kinerja dan ukuran kinerja, yang mengacu pada penilaian kerja secara tidak langsung, sedangkan indikator kinerja mengacu pada pengukuran kinerja secara langsung yang berbentuk keberhasilan utama dan indikator kinerja kunci.
- c. Mengukur tingkat capaian tujuan dan sasaran organisasi, menganalisis hasil pengukuran kinerja yang dapat diimplementasikan dengan membandingkan tingkat capaian tujuan dan sasaran organisasi.
- d. Mengevaluasi kinerja dengan menilai kemajuan organisasi dan pengambilan keputusan yang berkualitas, memberikan gambaran atau hasil kepada organisasi seberapa besar tingkat keberhasilan tersebut dan mengevaluasi langkah apa yang diambil organisasi selanjutnya.

### 1. Indikator Kinerja

Indikator kinerja dipakai untuk aktivitas yang hanya dapat ditetapkan secara lebih kualitatif atas dasar perilaku yang dapat diamati. indikator kinerja juga menganjurkan sudut pandang prospektif (harapan ke depan) daripada retrospektif (melihat kebelakang) (Wibowo 2015:86).

Terdapat tujuh indikator kinerja menurut (Wibowo 2015:86-88)

#### a. Tujuan

Tujuan merupakan sesuatu keadaan yang lebih baik yang ingin dicapai dimasa yang akan datang. Dengan demikian, tujuan menunjukkan arah kemana kinerja harus dilakukan. Atas dasar arah tersebut, dilakukan kinerja untuk mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan, diperlukan kinerja individu, kelompok, dan organisasi. Kinerja individu maupun organisasi berhasil apabila dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

#### b. Standar

Standar merupakan suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai. Tanpa standar, tidak dapat diketahui kapan suatu tujuan tercapai. Kinerja seseorang dikatakan berhasil apabila mampu mencapai standar yang ditentukan atau disepakati bersama antara atasan dan bawahan.

#### c. Umpan balik

Umpan balik merupakan masukan yang dipergunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kinerja, dan pencapaian tujuan. Dengan umpan balik dilakukan evaluasi terhadap kinerja dan sebagai hasilnya dapat dilakukan perbaikan kinerja.

#### d. Alat atau sarana

Alat atau sarana merupakan sumber daya yang dapat dipergunakan untuk membantu menyelesaikan tujuan dengan sukses. Alat atau sarana merupakan

faktor penunjang untuk pencapaian tujuan. Tanpa alat atau sarana, tugas pekerjaan spesifik tidak dapat dilakukan dan tujuan tidak dapat diselesaikan sebagaimana seharusnya. Tanpa alat tidak mungkin dapat melakukan pekerjaan.

e. Kompetensi

Kompetensi merupakan persyaratan utama dalam kinerja. Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik. Kompetensi memungkinkan seseorang mewujudkan tugas yang berkaitan dengan pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan.

f. Motif

Motif merupakan alasan atau pendorong bagi seseorang untuk melakukan sesuatu. Manajer memfasilitasi motivasi kepada karyawan dengan insentif berupa uang, memberikan pengakuan, menetapkan tujuan, menetapkan standar terjangkau, meminta umpan balik, memberikan kebebasan melakukan pekerjaan termasuk waktu melakukan pekerjaan, menyediakan sumber daya yang diperlukan dan menghapus tindakan yang mengakibatkan disintensif.

g. Peluang

Pekerja perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya terdapat dua faktor yang menyumbangkan pada adanya kekurangan kesempatan untuk berprestasi, yaitu ketersediaan waktu dan kemampuan untuk memenuhi syarat.

## 2. Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Armstrong dan baron (Wibowo 2015) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu sebagai berikut:

- a. *Personal factor*, ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi, dan komitmen individu.
- b. *Leadership factors*, ditentukan oleh kualitas dorongan, bimbingan, dan dukungan yang dilakukan manajer dan *team leader*.
- c. *Team factors*, ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan kerja.
- d. *System factors*, ditunjukkan oleh adanya system kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi.
- e. *Contextual/situational factors*, ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

## 3. Faktor-Faktor Penilaian Kinerja

Faktor penilaian adalah aspek – aspek yang diukur dalam proses penilaian kerja individu. Faktor penilaian tersebut terdiri atas empat aspek, yakni:

- a. Hasil kerja, yaitu keberhasilan karyawan dalam pelaksanaan kerja biasanya terukur seberapa besar yang telah dihasilkan, berapa jumlahnya dan berapa besar kenaikannya, misalkan omset pemasaran, jumlah keuntungan dan total perputaran aset, dan lain-lain.
- b. Perilaku, yaitu aspek tindak tanduk karyawan dalam melaksanakan pekerjaan, pelayanan, kesopanan, sikap, dan perilakunya, baik terhadap sesama karyawan maupun kepada pelanggan.
- c. Atribut dan kompetensi, yaitu kemahiran dan penguasaan karyawan sesuai tuntutan jabatan, pengetahuan, keterampilan, dan keahliannya, seperti kepemimpinan, inisiatif dan komitmen.
- d. Komparatif, yaitu membandingkan hasil kinerja karyawan dengan



karyawan yang selevel dengan yang bersangkutan, misalnya sesama sales berapa besar omset penjualannya selama satu bulan.

#### 4. Proses Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja adalah suatu metode formal untuk mengukur seberapa baik pekerja individual melakukan pekerjaan dalam hubungan dengan tujuan yang diberikan. Maksud utama penilaian kinerja adalah mengomunikasikan tujuan personal, memotivasi kinerja baik, memberikan umpan balik konstruktif, dan menetapkan tahapan untuk rencana pengembangan yang efektif (Wibowo 2015:190).

Menurut Allen (Wibowo 2015) proses penilaian kinerja yang berhasil terletak pada beberapa dasar utama, yaitu: *timing*, *clarity*, dan *consistency*.

- a. *Timing*. Penilaian kinerja harus diatur oleh kalender, bukan jam. Manajer harus melakukan paling tidak dua kali pertemuan formal dengan pekerja setiap tahun.
- b. *Clarity*. Kita tidak dapat menilai seberapa baik pekerja melakukan pekerjaan sampai jelas tentang apa sebenarnya pekerjaan itu. Setiap pekerjaan mempunyai lima sampai enam tanggung jawab kunci. Apabila belum jelas diawal tahun, maka perlu duduk bersama untuk merumuskan sebelum memulai menilai seberapa baik pekerja menjalankan tugasnya.
- c. *Consistency*. Proses penilaian yang efektif mengikat langsung dengan *mission statement* dan nilai-nilai organisasi. Apa yang tercantum dalam penilaian kinerja harus sama dengan apa yang terdapat dalam *mission statement*.

Wibowo (2015:192) mengingatkan bahwa orang sering lupa untuk membicarakan untuk apa sebenarnya *performance appraisal*. Menurut Wibowo (2015:195) penilaian kinerja dapat digunakan untuk: (1) memperkenalkan perubahan, termasuk perubahan dalam budaya organisasi, (2) mendefinisikan tujuan, target, dan sasaran untuk periode yang akan datang, (3) memberi orang target yang tidak mungkin dapat dicapai, sebagai alat untuk memecat dikemudian hari, (4) memberikan gambaran bahwa organisasi dalam menantang pekerja untuk memberikan kinerja tinggi, (5) meninjau kembali kinerja yang lalu dengan maksud untuk mengevaluasi dan mengaitkan dengan pengupahan, (6) melobi penilai untuk kepentingan politis, dan bahkan akhir yang meragukan, (7) mendapatkan kesenangan khusus, (8) menyepakati tujuan pembelajaran, (9) mengidentifikasi dan merencanakan membangun kekuatan, (10) mengidentifikasi dan merencanakan menghilangkan kelemahan, (11) membangun dialog konstruktif tentang kinerja yang dapat dilanjutkan setelah diskusi penilaian, (12) membangun dialog yang sudah ada antara manajer dengan anak buahnya, dan (13) menjaga perusahaan atau pemegang saham utama senang tetapi tanpa maksud menggunakan penilaian menjalankan perusahaan. Dari apa yang diungkapkan Wibowo di atas tampak jelas bahwa penilaian kerja bukan hanya untuk tujuan menilai sumber daya manusia saja, tetapi dapat dipergunakan untuk kepentingan organisasi yang lebih luas.

Sedangkan Allen (Wibowo 2015:198) menunjukkan manfaat penilaian kinerja, antara lain adalah: (a) penilaian kinerja yang dilakukan dengan berhati-hati dapat membantu memperbaiki kinerja pekerja sepanjang tahun, (b) proses penilaian yang efektif merupakan bagian dari manajemen sumber

daya manusia yang dapat membantu organisasi berhasil, dan (c) merupakan komponen kunci dari strategi kompetitif.

#### 5. Evaluasi Kinerja

Evaluasi kinerja dilakukan untuk memberikan penilaian terhadap hasil kerja atau prestasi kerja yang diperoleh organisasi, tim atau individu. Evaluasi kinerja akan memberikan umpan balik terhadap tujuan dan sasaran kinerja, perencanaan dan proses pelaksanaan kinerja. Evaluasi kinerja merupakan pendapat yang bersifat *evaluative* atas sifat, perilaku seseorang, atau prestasi sebagai dasar untuk keputusan dan rencana pengembangan personel Kreitner dan Kinicki (Wibowo 2015). Sementara itu, Newstorm dan Davis (Wibowo 2015) memandang sebagai suatu proses mengevaluasi kinerja pekerja, membagi informasi dengan mereka, dan mencari cara memperbaiki kinerjanya. Vecchio (Wibowo 2015) mengatakan bahwa manfaat dari pada evaluasi kinerja yaitu :

- a. Membantu *supervisor* dalam membuat keputusan tentang kompensasi *relative*
- b. Membantu manajer mengevaluasi kecocokan bawahan untuk *training* dan *development* dan mutasi pekerjaan.
- c. Membuka saluran komunikasi antara *supervisor* dan bawahan
- d. Memberi bawahan umpan balik yang berguna tentang bagaimana mereka melakukan pekerjaan.

Agar penilaian kerja dapat berhasil dengan maksimal, maka perlu adanya pengelolaan kinerja sebaik-baiknya dari manajemen. Tujuan dan fungsi manajemen kinerja tersebut bagi organisasi menurut Wibowo (2015:11) adalah sebagai berikut; 1) menyesuaikan tujuan organisasi dengan tujuan tim dan individu, 2) memperbaiki kinerja, 3) memotivasi pekerja, 4) meningkatkan komitmen, 5) mendukung nilai-nilai inti, 6) memperbaiki proses pelatihan dan pengembangan, 7) meningkatkan dasar keterampilan, 8) mengusahakan perbaikan dan pengembangan berkelanjutan, 9) mengusahakan basis perencanaan karir, 10) membantu menahan pekerja terampil untuk tidak pindah, 11) mendukung inisiatif kualitas total dan pelayanan pelanggan, dan 12) mendukung program perubahan budaya.

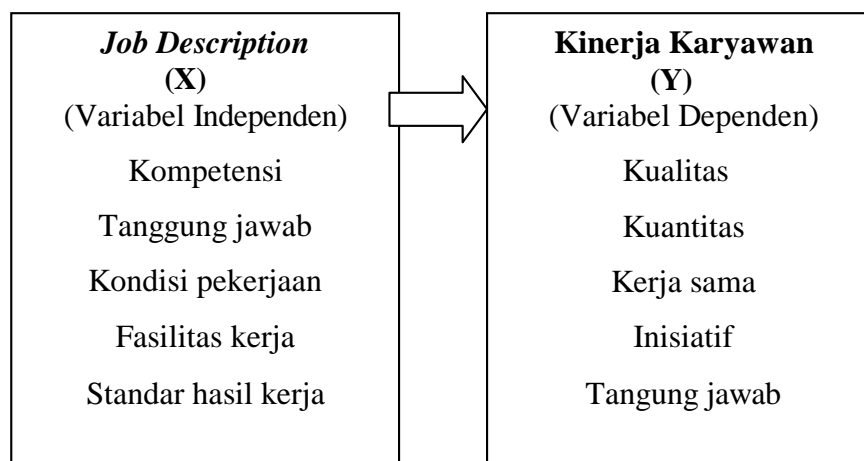
Apabila pekerja jelas memahami tentang apa yang diharapkan dari karyawan dan mendapat dukungan yang diperlukan untuk memberikan kontribusi pada organisasi secara efisien dan produktif, pemahaman akan tujuan, harga diri dan kinerjanya akan meningkat. Dengan demikian, manajemen kinerja memerlukan kerjasama, saling pengertian, dan komunikasi secara terbuka antara atasan dan bawahan.

#### 6. Hubungan *Job Description* dengan Kinerja Karyawan

*Job description* pada suatu perusahaan merupakan petunjuk dan gambaran jelas sebuah pekerjaan yang sebelumnya telah ditetapkan. *Job description* menjelaskan tugas, tanggung jawab, wewenang serta kondisi kerja disuatu perusahaan atau organisasi dalam melaksanakan kewajibannya sebagai pekerja. Setiap karyawan akan berpegang pada *job description* nya masing-masing ketika bekerja. Hal ini tentu bertujuan untuk memberi kejelasan setiap karyawan dalam bekerja dan mencapai target yang diberikan. Deskripsi pekerjaan yang jelas dapat membantu karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan karena karyawan memiliki arah terhadap apa yang menjadi tugas pokok dan fungsinya dalam bekerja. Disamping dari pada

itu lingkungan kerja yang mendukung baik secara fisik dan non fisik berpengaruh besar terhadap hasil kerja karyawan dimana, lingkungan kerja yang menyenangkan, hubungan baik antara atasan dan bawahan, rasa aman dalam bekerja, dan perlakuan yang adil dari manajemen yang tentu semuanya itu untuk meningkatkan gairah kerja setiap karyawan.

Dengan demikian jelaslah, bahwa pelaksanaan *job description* yang baik dan jelas, akan membantu karyawan untuk berbuat semaksimal mungkin dalam menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan *job description* yang diembannya, sehingga perusahaan dapat mencapai tujuannya. Dari uraian tersebut, maka unsur *job description* sangat berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan, sehingga kepentingan perusahaan dan setiap karyawan dapat tercapai sesuai dengan tujuan yang ditetapkan diawal perencanaan.



Gambar 1 : Kerangka konseptual pengaruh Job Description terhadap Kinerja karyawan

Sumber ( dikembangkan untuk penelitian 2020 )

### III. METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yang bersifat kuantitatif. Penelitian yang bersifat kuantitatif yaitu asosiatif kausalitas yang bertujuan untuk mengetahui derajat hubungan dan pola bentuk pengaruh antar variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen). Analisis data kuantitatif digunakan pada saat peneliti menggunakan pendekatan penelitian survey, penelitian eksperimen, penelitian kuantitatif dan beberapa penelitian lainnya yang mengandung data-data berupa angka-angka Manullang dan Pakpahan (2014).

#### 3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan di departemen Tata Hidang pada Hotel Ion Delemen Malaysia yang berjumlah 50 orang

#### 3.3. Tehknik Pengumpulan Data

1. Wawancara
2. Daftar Pertanyaan (*questionnaire*)

**3.4 Defenisi Operasional Variabel**

1. Job Description sebagai X
2. Kinerja sebagai variable Y

**3.5. Teknik Analisis Data****1. Uji Kualitas Data**

Sebelum data dianalisis dan dievaluasi, terlebih dahulu data tersebut diuji dengan :

**a. Uji Validitas**

Untuk mengetahui kelayakan : untuk mengetahui kelayakan butir – butir dalam suatu daftar pertanyaan (angket) yang akan disajikan

kepada para responden maka diperlukan uji validitas setiap pertanyaan lebih besar ( $>$ ) 0,30 maka butir pertanyaan dianggap valid.

**b. Uji Realibitas (kehandalan)**

Untuk mengetahui kestabilan dan konsisten responden dalam menjawab butir – butir berkaitan dengan konstruk pertanyaan yang disusun dalam bentuk quisioner. Realibilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's alpha* lebih besar ( $>$ ) 0,60.

**2.Uji Kesesuaian (*Test Goodness Of Fit*)**

Hipotesis yang telah diajukan akan diuji signifikansinya. Pengujian akan dilakukan dengan uji statistik berikut ini :

**a.,Uji T**

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat signifikansi dari setiap koefisien variabel independen mempengaruhi variabel dependennya. Apabila nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis nol ditolak, artinya pengaruh variabel bebas tersebut terhadap variabel terikatnya adalah signifikan. Sebaliknya apabila nilai probabilitas berada lebih besar dari 0,05 maka itu berarti pengaruhnya tidak signifikan dan hipotesis nol diterima. Hal ini dapat ditunjukkan sebagai berikut ;

Apabila :  $p > 0.05 = H_a$  ditolak atau  $H_0$  diterima

$p < 0,05 = H_a$  diterima atau  $H_0$  ditolak

**b.Uji  $R^2$  (Determinasi)**

Uji  $R^2$  (*R Square*) dilakukan untuk mengetahui derajat pengaruh antara variabel – variabel independen secara bersama – sama terhadap variabel dependen. Korelasi atau hubungan antar variabel dapat dilihat dari angka *R square* atau koefisien determinasi.

## 3. Analisis Regresi Linear sederhana

Persamaan matematika sebagai berikut:

$$Y = a + b X + e$$

dimana

Y	= Kinerja
a	= Konstanta
b	= Koefisien regresi
X	= skor pengaruh <i>job description</i>
e	= Variabel pengganggu

## IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

## a. Pengujian Validitas

Tabel Uji Validitas (X) *Job Description*

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	30.2619	38.003	.646	.884
VAR00002	29.8810	35.864	.807	.873
VAR00003	30.1429	39.150	.579	.888
VAR00004	29.9048	36.381	.595	.888
VAR00005	30.1429	37.735	.649	.884
VAR00006	29.8810	35.864	.807	.873
VAR00007	29.5952	36.247	.618	.886
VAR00008	29.9762	36.902	.625	.885
VAR00009	30.1667	39.411	.512	.892
VAR00010	29.8333	37.606	.588	.888

Sumber data primer diolah dengan SPSS ver 25.0 (2020).

Dari tabel diatas hasil *output* SPSS diketahui nilai validitas terdapat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* yang artinya nilai korelasi antara skor setiap butir dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil uji validitas dari 10 (sepuluh) butir pertanyaan pada variabel *Job Description* dapat dinyatakan valid (sah) karena semua nilai koefisien lebih besar dari 0,30.

Tabel Uji Validitas (Y) Kinerja Karyawan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	20.2381	16.430	.619	.868
VAR00002	19.8571	14.613	.771	.848
VAR00003	19.9524	17.364	.463	.885

VAR00004	19.8810	15.034	.732	.853
VAR00005	19.9524	15.851	.582	.873
VAR00006	19.9762	15.438	.711	.856
VAR00007	19.8571	14.613	.771	.848

Sumber data primer diolah dengan SPSS ver 25.0 (2020).

Dari tabel diatas hasil *output* SPSS diketahui nilai validitas terdapat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* yang artinya nilai korelasi antara skor setiap butir dengan skor total pada tabulasi jawaban responden. Hasil uji validitas dari 7 (tujuh) butir pertanyaan pada variabel Kinerja Karyawan dapat dinyatakan valid (sah) karena semua nilai koefisien lebih besar dari 0,30.

## b. Pengujian Reliabilitas

**Tabel Uji Reliabilitas (X) Job Description**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.895	10

Sumber data primer diolah dengan SPSS ver 25.0 (2020).

Dari tabel di atas, hasil *output* SPSS diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar  $0,895 > 0,60$  sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang telah disajikan kepada responden yang terdiri dari 10 butir pernyataan pada variabel *Job Description* adalah reliabel atau dikatakan handal.

**Uji Reliabilitas (Y) Kinerja Karyawan**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.880	7

Sumber data primer diolah dengan SPSS ver 25.0 (2020).

Dari tabel 4.29 di atas, hasil *output* SPSS diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar  $0,880 > 0,60$  sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang telah disajikan kepada responden yang terdiri dari 7 butir pernyataan pada variabel Kinerja Karyawan adalah reliabel atau dikatakan handal.

## 2. Uji Hipotesis

### a. Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Uji Parsial (t) menunjukkan seberapa jauh variabel bebas secara individual menerangkan variasi pengujian ini dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 5%. Jika nilai signifikansi  $t < 0,05$  artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika nilai signifikansi  $t > 0,05$  artinya tidak terdapat pengaruh antara satu variabel bebas terhadap variabel terikat.

Nilai t tabel dihitung dengan menggunakan tabel distribusi nilai t tabel.

Nilai  $df_1 = k - 1$ ,  $df_2 = n - k$ .

Dimana :

k : adalah jumlah variabel (bebas + terikat)

n : adalah jumlah observasi/sampel pembentuk regresi.

Tabel Hasil Uji T

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	-1.459	2.592		-0.563	0.577
Job Description	0.561	0.078	0.830	7.211	0.000

a. Dependent Variable: Kinerja karyawan

Sumber data primer diolah dengan SPSS ver 25.0 (2020)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa:

Pengaruh Job Description Terhadap Kinerja Karyawan.

Pengujian signifikan dengan kriteria pengambilan keputusan:  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak, apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $Sig. t < \alpha$   $H_1$  ditolak dan  $H_0$  diterima, apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $Sig. t > \alpha$

$t_{hitung}$  sebesar 7,211 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,677 dan signifikan sebesar 0,000, sehingga  $t_{hitung} 7,211 > t_{tabel} 1,677$  dan signifikan  $0,000 < 0,05$ , maka hipotesis ( $H_1$ ) yang menyatakan secara parsial *Job Description* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan diterima.

b. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Analisis koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui persentase besarnya variasi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.941	0.886	0.877	1.601

- Predictors: (Constant), Job Description
- Dependent Variable: Kinerja karyawan

Sumber data primer diolah dengan SPSS ver 25.0 (2020).

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa angka *adjusted R Square* 0,877 yang dapat disebut koefisien determinasi yang dalam hal ini berarti 87,7% Kinerja karyawan dapat diperoleh dan dijelaskan oleh *Job Description* sedangkan sisanya  $100\% - 87,7\% = 12,3\%$  dijelaskan oleh faktor lain atau variabel diluar model penelitian ini.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan pada penelitian ini adalah pada hasil perhitungan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0,721 sedangkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 0,677 berarti nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $0,721 > 0,677$ ). Maka  $H_1$  diterima berarti *job*

*description* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pada hasil perhitungan Koefisien Determinan diatas diperoleh  $KD=87,7\%$ , hal ini menunjukkan 87,7 % terhadap kinerja karyawan dan sisanya 12,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas pada penelitian ini.

Adapun untuk mencapai tujuan Hotel Ion Delemen terhadap kinerja karyawannya ada beberapa saranyang ingin disampaikan sebagai berikut :

1. Pimpinan atau atasan hendaknya memberikan *job description* setiap karyawan sesuai dengan posisi dan kompetensinya masing-masing sehingga tidak terjadi penyelewengan tugas setiap karyawan.
2. Hotel Grand Ion Delemen harus selalu memperhatikan hal-hal apa saja yang menyebabkan kinerja karyawan menurun terutama pada kebutuhan karyawannya sehingga apa yang diharapkan perusahaan bisa terpenuhi
3. Pimpinan atau atasan sebaiknya meningkatkan kinerja karyawannya dengan cara memberikan *job description* yang jelas, memperhatikan lingkungan kerja karyawan serta pekerjaan yang dilakukan karyawan supaya karyawan dapat terdorong untuk menyelesaikan pekerjaannya sendiri, bertanggung jawab tanpa melimpahkannya kepada orang lain ataupun *trainee*.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2014, *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Anwar, *Buletin Psikologi Universitas Gadjah Mana. Vol.13, No.1, Juni 2005, Pages 38-44*
- Diana, Yana 2018. *Pengaruh Kualitas Restoran Warung Pojok Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Grand Inna Medan*. Mandiri Bina Prestasi. *Jurnal Majalah Ilmiah Politeknik MBP.ISSN: 2301-797X, Vol.7, No.2*, Diakses pada tanggal 30 April 2018 pukul 22.25
- Farida Mustikawati, Indra Kurniawan, 2014. *Pengaruh Job Description Terhadap Kinerja Karyawan Departemen Security di PT. Wilmar Nabati Indonesia-Gersik. Vol. 03, Nomor 02*, Pages 154-180.
- Fikri, M. El, Pane, D. N., & Ahmad, R. (2020). Factors Affecting Readers ' Satisfaction in " Waspada " Newspapers : Insight from Indonesia. *International Journal of Research and Review*, 7(May), 357–371.
- Fikri, M. El, Pane, D. N., & Siregar, N. (2019). Memasarkan Objek Pariwisata Kota Medan Melalui Media Sosial Untuk Menaikkan Minat Kunjungan Dan Menghapus Paradigma Negatif. *Jurnal Manajemen*, 11(2), 69–79.  
<https://doi.org/10.1017/Cbo9781107415324.004>
- Furtwengler. 2002, *Penilaian Kinerja*. Yogyakarta: Andi
- Hariandja, M. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Mertayasa Agus I Gede. 2012, *Food & beverage Service Operational*. Yogyakarta: ANDI.
- Marsum, Atmodjo 2018. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: ANDI
- Moeheriono, 2009. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Muttaqin, G. F. 2018. *Pengaruh Pendelegasian Wewenang Terhadap Kinerja Organisasi, Vol. 11. No.2. Oktober 2018, Page 162*
- Meilisa, 2017 *Pengaruh Deskripsi Pekerjaan Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Camat Tembilahan. Vol.1. No.1. Desember 2017, Pages 44-45*
- Pitaloka, dkk. 2019. *Pengaruh Job Description dan Job Specification Terhadap Kinerja Kinerja Karyawan. Vol. 1. No. 2. Juni 2019, Pages 42-53*



- Rahmawanti, N. P,dkk . 2014. *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. Vol.8. No.s 2. 2 Maret 2014
- Riduwan. 2010. *Belajar Mudah Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Soekresno. 2001. *Manajemen Food & Beverage Service Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiono. 2012. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sulatiyono, Agus. 1999. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Wibowo. 2015. *Manajemen Kinerja Edisi Kelima*. DEPOK: