

ANALISIS MANAJEMEN DAN KUALITAS MAKANAN KARYAWAN DI KYRIAD HOTEL BUMIMINANG PADANG

Ikhsan Tri Syahputra¹, Lise Asnur²

^{1,2} Program Studi DIV Manajemen Perhotelan, Jurusan Pariwisata
FPP Universitas Negeri Padang, Indonesia

e-mail: ikhsants30@gmail.com¹, lise.asnur@fpp.unp.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini berjudul Analisis Manajemen dan Kualitas Makanan Karyawan di Kyriad Hotel Bumiminang Padang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen dan kualitas makanann karyawan di Kyriad Hotel Bumiminang Padang. Penelitian ini dilatar belakangi dengan adanya keluhan-keluhan karyawan yang menikmati makanan di kantin Kyriad Hotel Bumiminang Padang. Adapun keluhan yang dapat ditemukan peneliti adalah salah satunya yaitu karyawan mengatakan bahwa makanan yang dihidangkan tidak sesuai dengan menu yang telah ditetapkan oleh HRD. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode *survey*. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 66 responden. Cara pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *nonprobability sampling*. Jenis *nonprobability sampling* yang digunakan adalah *sampling jenuh*. Data dikumpulkan menggunakan kuisioner atau angket dengan menggunakan skala *likert*. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan program komputer SPSS versi 20.00. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Manajemen makanan berada pada kategori tidak setuju dengan nilai persentase 28,8% yang artinya manajemen makanan di Kyriad Hotel Bumiminang Padang tidak baik dan tidak sesuai dengan harapan karyawan dan Kualitas makanan berada pada kategori setuju dengan nilai persentase 36,3% yang artinya kualitas makanan yang diberikan ke karyawan di Kyriad Hotel Bumiminang Padang sudah baik dan sesuai dengan keinginan dan harapan dari karyawan itu sendiri.

Kata kunci: Manajemen, Kualitas Makanan, Kyriad Hotel Bumiminang Padang

Abstract

This research is entitled Management Analysis and Food Quality of Employees at the Kyriad Hotel Bumiminang Padang. The purpose of this study was to determine the management and food quality of employees at the Kyriad Hotel Bumiminang Padang. This research was motivated by the complaints of employees who enjoyed the food at the Kyriad Hotel Bumiminang Padang canteen. The complaints that can be found by researchers are one of which is that employees say that the food served is not in accordance with the menu set by HRD. This research is a descriptive quantitative study with a survey method. The number of samples in this study were 66 respondents. The sampling method was using nonprobability sampling technique. The type of nonprobability sampling used is saturated sampling. Data were collected using a questionnaire or questionnaire using a Likert scale. The data analysis technique was performed using SPSS version 20.00. The results of this study indicate that: Food management is in the disagree category 28.8% which means that food management at the Kyriad Hotel Bumiminang Padang is not good and is not in accordance with employee expectations and food quality is in the agree category 36.3 % which means the quality of food provided to employees at the Kyriad Hotel Bumiminang Padang is good and in accordance with the wishes and expectations of the employees themselves.

Keywords: Management, Food Quality, Kyriad Hotel Bumiminang Padang

1. Pendahuluan

Pariwisata merupakan salah satu pemanfaatan sumber daya alam yang dapat bernilai ekonomi tinggi bagi suatu daerah yang mengelola sumber daya alam menjadi suatu tempat wisata yang dapat menarik pengunjung baik dari dalam maupun dari luar negeri. Dalam rangka memberikan kenyamanan saat melakukan kegiatan wisata, fasilitas yang dibutuhkan oleh wisatawan yang tidak berada jauh dari objek wisata adalah akomodasi.

Salah satu kebutuhan yang paling di butuhkan oleh wisatawan adalah hotel atau penginapan. Hotel yang paling diminati oleh wisatawan adalah Kyriad Hotel Bumiminang Padang. Kyriad Hotel Bumiminang Padang memiliki beberapa departemen sama seperti hotel berbintang pada umumnya dalam menjalankan operasional sehari – hari. Total karyawan yang dimiliki oleh Kyriad Hotel Bumiminang yaitu 66 orang.

Karyawan merupakan aset berharga bagi sebuah perusahaan, karena tanpa karyawan hotel tidak akan beroperasi dengan baik. Agar kualitas kerja karyawan semakin baik maka karyawan membutuhkan asupan makanan dan gizi yang cukup, hotel menyediakan makan 1x/per *shift* untuk karyawannya.

Aspek yang menunjang usaha untuk mencapai tujuan perusahaan adalah perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan produksi. Kualitas makanan karyawan hotel sangat berpengaruh untuk karyawan. Jika makanan yang di sediakan tidak berkualitas baik maka karyawan tidak puas dengan kualitas makanan yang di dapatakan, sehingga berdampak pada turunnya tingkat kinerja karyawan.

Berdasarkan wawancara peneliti di lapangan pada tanggal 25 Februari 2020 kepada karyawan *Human Resources* di Kyriad Bumiminang Hotel Padang, mengatakan kualitas dari makanan pada kantin di Kyriad Bumiminang Hotel Padang kurang memuaskan karyawan seperti tidak sesuainya menu yang dihidangkan pada hari itu misalnya pada hari senin seharusnya menu makanan yang dihidangkan adalah lauknya ayam bumbu tetapi yang dihidangkan adalah ikan goreng balado, Adapun faktor – faktor yang membuat menu yang dihidangkan tidak sesuai dengan *list* menu yang telah disediakan hotel adalah karena tidak tersedianya bahan baku tersebut dihotel maka dari itu *kitchen* hotel memutuskan untuk mengolah bahan baku apa yang tersedia di *kitchen* pada saat itu. Berdasarkan uraian permasalahan di atas, penulis mengangkat penelitian ini dengan judul “Analisis Manajemen dan Kualitas Makanan Karyawan di Kyriad Hotel Bumiminang Padang”.

2. Metode

Jenis penelitian adalah deskriptif kuantitatif dan metode survey yang bertujuan untuk menganalisa manajemen dan kualitas makanan karyawan di Kyriad Hotel Bumiminang Padang. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner (angket) yang disusun menggunakan dengan skala *likert* yang terdiri dari 35 pernyataan, yang mana telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Populasinya adalah seluruh karyawan yang ada di Kyriad Hotel Bumiminang Padang sebanyak 66 orang. Sampel diambil dengan teknik *nonprobability sampling* metode sampling *jenuh*. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan program computer SPSS versi 20.00. Data dalam penelitian ini didapatkan dengan penyebaran angket, kemudian diolah. Dengan cara menyajikan data ke dalam tabel distribusi frekuensi, menghitung nilai rata-rata.

3. Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Variabel Manajemen (X1)

Kategori	Skor	f	Persentase (%)
Sangat Setuju	≥38,2	14	21,2%
Setuju	35,35 - < 38,2	18	27,3%
Kurang Setuju	32,65 - < 35,35	6	9,1%
Tidak Setuju	29,95 - < 32,65	19	28,8%
Sangat Tidak Setuju	<29,95	9	13,6%
Total		66	100%

Sumber: Data Primer (Diolah), 2020

Berladaskan Tabel diatas persentase tertinggi sebesar 28,8% pada rentang 29,95 - < 32,65 dengan kategori tidak setuju.

Selanjutnya variabel manajemen (X1) diklasifikasi masing-masing indikator, sebagai berikut:

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel Manajemen dari Indikator Perencanaan

Kategori	Skor	f	Persentase (%)
Sangat Setuju	≥16,3	25	37,8%
Setuju	15,1 - < 16,3	1	1,5%
Kurang Setuju	13,3 - < 15,1	21	31,8%
Tidak Setuju	12,7 - < 13,3	17	25,8%
Sangat Tidak Setuju	12,7	2	3,1%
Total			100%

Sumber: Data Primer (Diolah), 2020

Berladaskan Tabel diatas persentase tertinggi sebesar 37,8% pada rentang < 16,3 dengan kategori tidak setuju.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Variabel Manajemen dari Indikator Pengorganisasian

Kategori	Skor	f	Persentase (%)
Sangat Setuju	≥4,25	13	19,7%
Setuju	3,75 - <4,25	40	60,6%
Kurang Setuju	3,25 - <3,75	0	0%
Tidak Setuju	2,75- 3,25	11	16,6%
Sangat Tidak Setuju	<13	2	3,1%
Total		66	100%

Sumber: Data Primer (Diolah), 2020

Berladaskan Tabel diatas persentase tertinggi sebesar 60,6% pada rentang 3,75 - < 4,25 dengan kategori setuju.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Variabel Manajemen dari Indikator Pelaksanaan

Kategori	Skor	f	Persentase (%)
Sangat Setuju	≥9,05	8	12,1%
Setuju	8,45 - < 9,05	17	25,7%
Kurang Setuju	7,65 - < 8,45	8	12,1%
Tidak Setuju	6,95 - < 7,65	21	31,8%
Sangat Tidak Setuju	<6,95	12	18,2%
Total		66	100%

Sumber: Data Primer (Diolah), 2020

Berladaskan Tabel diatas persentase tertinggi sebesar 31,8% pada rentang 6,95 - < 7,65 dengan kategori tidak setuju.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Variabel Manajemen dari Indikator Pengawasan

Kategori	Skor	f	Persentase (%)
Sangat Setuju	≥8,7	14	21,2%
Setuju	7,9 - < 8,7	17	25,7%
Kurang Setuju	7,1 - < 7,9	0	0%
Tidak Setuju	6,3 - < 7,1	21	31,8%
Sangat Tidak Setuju	<6,3	14	21,2%
Total		66	100%

Sumber: Data Primer (Diolah), 2020

Berdasarkan Tabel diatas persentase tertinggi sebesar 31,8% pada rentang 63 -< 7,1 dengan kategori tidak setuju.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Makanan (X)

Kategori	Skor	f	Persentase (%)
Sangat Setuju	$\geq 112,2$	6	9,1%
Setuju	106,4 - <112,2	24	36,3%
Kurang Setuju	100,6 - <106,4	14	21,2%
Tidak Setuju	94,8 - <100,6	7	10,6%
Sangat Tidak Setuju	<94,8	15	22,7%
Total		66	100%

Sumber: Data Primer (Diolah), 2020

Berdasarkan Tabel diatas persentase tertinggi sebesar 36,3% pada rentang 106,4 -< 112,2 dengan kategori setuju.

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Makanan dari Indikator Warna

Kategori	Skor	f	Persentase (%)
Sangat Setuju	$\geq 13,05$	2	3,00%
Setuju	12,35 - <13,05	18	27,3%
Kurang Setuju	11,65 - <12,35	25	37,9%
Tidak Setuju	10,95 - <11,65	9	13,6%
Sangat Tidak Setuju	<10,95	12	18,2%
Total		66	100%

Sumber: Data Primer (Diolah), 2020

Berdasarkan Tabel diatas persentase tertinggi sebesar 37,9% pada rentang 11,65 -< 12,35 dengan kategori kurang setuju.

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Makanan dari Indikator Penampilan

Kategori	Skor	f	Persentase (%)
Sangat Setuju	$\geq 19,75$	30	45,5%
Setuju	18,25 - <19,75	6	9,1%
Kurang Setuju	16,75 - <18,25	14	21,2%
Tidak Setuju	15,25 - <16,75	5	7,6%
Sangat Tidak Setuju	<15,25	11	16,7%
Total		66	100%

Sumber: Data Primer (Diolah), 2020

Berdasarkan Tabel diatas persentase tertinggi sebesar 45,5% pada rentang - >19,75 dengan kategori sangat setuju.

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Makanan dari Indikator Porsi

Kategori	Skor	f	Persentase (%)
Sangat Setuju	$\geq 8,7$	17	25,7%
Setuju	7,9 - <8,7	26	39,4%
Kurang Setuju	7,1 - <7,9	0	0%
Tidak Setuju	6,3 - <7,1	16	24,2%
Sangat Tidak Setuju	<6,3	7	10,7%
Total		66	100%

Sumber: Data Primer (Diolah), 2020

Berdasarkan Tabel diatas persentase tertinggi sebesar 39,4% pada rentang 7,9 -< 8,7 dengan kategori setuju.

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Makanan dari Indikator Bentuk

Kategori	Skor	f	Persentase (%)
Sangat Setuju	≥8,25	21	31,8%
Setuju	7,75 - <8,25	15	22,8%
Kurang Setuju	7,25 - <7,75	0	0%
Tidak Setuju	6,75 - <7,75	25	37,9%
Sangat Tidak Setuju	<6,75	5	7,6%
Total		66	100%

Sumber: Data Primer (Diolah), 2020

Berdasarkan Tabel diatas persentase tertinggi sebesar 37,9% pada rentang 6,75 - < 7,75 dengan kategori tidak setuju.

Tabel 11. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Makanan dari Indikator Temperatur

Kategori	Skor	F	Persentase (%)
Sangat Setuju	≥13,7	12	18,1%
Setuju	12,9 - <13,7	30	45,5%
Kurang Setuju	12,1 - <12,9	0	0%
Tidak Setuju	11,3 - <12,1	10	15,1%
Sangat Tidak Setuju	<11,3	14	21,2%
Total		66	100%

Sumber: Data Primer (Diolah), 2020

Berdasarkan Tabel diatas persentase tertinggi sebesar 45,5% pada rentang 12,9 - < 13,7 dengan kategori setuju

Tabel 12. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Makanan dari Indikator Tekstur

Kategori	Skor	F	Persentase (%)
Sangat Setuju	≥12,95	14	21,2%
Setuju	11,65 - <12,95	10	15,1%
Kurang Setuju	10,35- <11,65	12	18,1%
Tidak Setuju	9,05- <10,35	16	24,2%
Sangat Tidak Setuju	<9,05	14	21,3%
Total		66	100%

Sumber: Data Primer (Diolah), 2020

Berdasarkan Tabel diatas persentase tertinggi sebesar 24,2% pada rentang 9,05 - < 10,35 dengan kategori tidak setuju.

Tabel 13. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Makanan dari Indikator Aroma

Kategori	Skor	F	Persentase (%)
Sangat Setuju	≥9,05	18	27,3%
Setuju	8,35 - <9,05	12	18,1%
Kurang Setuju	7,65 - <8,35	26	39,4%
Tidak Setuju	6,95 - <7,65	5	7,6%
Sangat Tidak Setuju	<6,95	5	7,6%
Total		66	100%

Sumber: Data Primer (Diolah), 2020

Berdasarkan tabel diatas persentase tertinggi sebesar 39,4% pada rentang 7,65 - < 8,35 dengan kategori kurang setuju.

Tabel 14. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Makanan Dari Indikator Aroma

Kategori	Skor	F	Persentase (%)
Sangat Setuju	$\geq 13,5$	7	7,7%
Setuju	12,5 - <13,5	10	11%
Kurang Setuju	11,5 - <12,5	44	48,3%
Tidak Setuju	10,5 - <11,5	21	23,1%
Sangat Tidak Setuju	<10,5	9	9,9%
Total		91	100%

Sumber: Data Primer (Diolah), 2020

Berdasarkan tabel diatas persentase tertinggi sebesar 45,5% pada rentang 12,9 -< 13,7 dengan kategori setuju

Tabel 15. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Makanan Dari Indikator Tingkat Kematangan

Kategori	Skor	F	Persentase (%)
Sangat Setuju	$\geq 8,7$	15	22,8%
Setuju	7,9 - <8,7	29	43,9%
Kurang Setuju	7,1- <7,9	0	0%
Tidak Setuju	6,3 - <7,1	14	21,2%
Sangat Tidak Setuju	<6,3	8	12,1%
Total		66	100%

Sumber: Data Primer (Diolah), 2020

Berdasarkan tabel diatas persentase tertinggi sebesar 43,9% pada rentang 7,9 -< 8,7 dengan kategori kurang setuju.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa analisis manajemen dan kualitas makanan karyawan di Kyriad Hotel Bumiminang Padang yang dilakukan terhadap 66 responden menunjukkan bahwa variabel manajemen (X1) dikategorikan tidak setuju dengan persentase sebesar 28,8% terletak pada rentang 29,95-<32,65. Dapat disimpulkan manajemen makanan di Kyriad Hotel Bumiminang Padang masuk kedalam kategori tidak setuju. Kualitas makanan(X2) dikategorikan setuju dengan persentase sebesar 36,3% terletak pada rentang 106,4 -< 112,2. Dapat disimpulkan kualitas makanan karyawan di Kyriad Hotel Bumiminang Padang masuk kedalam kategori setuju.

4. Simpulan dan Saran

Secara keseluruhan Manajemen (X1) Makanan Karyawan di *Kyriad* Bumiminang Hotel Padang Berdasarkan klasifikasi skor persentase tertinggi berada pada rentang 29,95-<32,65 dengan persentase 28,8% yang menunjukkan kategori tidak setuju.

1. Perencanaan tergolong sangat setuju dengan persentase 37,8% berada pada rentang $\geq 16,3$.
2. Pengorganisasian tergolong setuju dengan persentase 60,6% berada pada rentang 3,75 - <4,25.
3. Pelaksanaan tergolong tidak setuju dengan persentase 31,8% berada pada rentang 6,95 - <7,65.
4. Pengawasan tergolong tidak setuju dengan persentase 31,8% berada pada rentang 6,3 - <7,1.

Dan secara keseluruhan Kualitas Makanan (X2) di *Kyriad* Bumiminang Hotel Padang klasifikasi skor persentase tertinggi berada pada rentang 106,4 -< 112,2 dengan persentase 36,3% yang menunjukkan kategori setuju. Sedangkan berdasarkan indikator dapat dilihat berikut ini:

1. Warna tergolong kurang setuju dengan persentase 37,9% berada pada rentang 11,65 - <12,35.

2. Penampilan tergolong sangat setuju dengan persentase 45,5% berada pada rentang $\geq 19,75$.
3. Porsi tergolong setuju dengan persentase 39,4% berada pada rentang 7,9 - $< 8,7$.
4. Bentuk tergolong tidak setuju dengan persentase 37,9% berada pada rentang 6,75 - $< 7,75$.
5. Temperatur tergolong tidak setuju dengan persentase 45,5% berada pada rentang 12,9 - $< 13,7$.
6. Tekstur tergolong tidak setuju dengan persentase 24,2% berada pada rentang 9,05 - $< 10,35$.
7. Rasa tergolong setuju dengan persentase 31,9% berada pada rentang 17,5 - $< 18,5$.
8. Aroma tergolong setuju dengan persentase 39,4% berada pada rentang 7,65 - $< 8,35$.
9. Tingkat Kematangan tergolong setuju dengan persentase 43,9% berada pada rentang 7,9 - $< 8,7$.

Daftar Pustaka

- Margaretha S. & Edwin Japarinto (2012). *Analisa Pengaruh Food Quality & Bran Image Terhadap Keputusan Pembeli Roti Kecil Toko Roti Ganep's Di Kota Solo*. Jurna Manajmen Pemasaran
- Dita. 2010. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Majestyk Backry & Cake Shop Cabang H.M Yamin Medan". *Jurnal Pendidikan Ekonomi*
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- Undang – Undang Ri No. 10 Tahun (2009). *Tentang Kepariwisataaan*. Jakarta: Sinar Grafika