

Implementasi Kedisiplinan Karyawan Dalam Peningkatan Kinerja di PT. Delta Dunia Sandang Tekstil Demak

Prisania Wardani

***Abstract.** This research was conducted Laras Asri Resort and Spa Salatiga. This purpose of the research was to analyze and explain the role of casual in Food and Beverage Department Laras Asri Resort and Spa, Strategy from Laras Asri Resort and Spa to maximizing the role of casual, and Benefit for Laras Asri Resort and Spa if uses casual. Research data was kualitatif research. Research data obtained through observation, interviews and documentation. The Responden in the study were 5 person. 2 person from the guest, 1 person from casual, and 3 person from Lras Asri Resort and Spa Management. The Result of the research that 1. From the data the role of casual in Food and Beverage Department in Laras Asri Resort and Spa the conclusion was, casual in Laras Asri Resort and Spa Has worked well according to the role and very helpful Food and Beverage Department if any events in Laras Asri Resort and Spa. 2. Laras Asri Resort and Spa has any strategy to maximizing the role of casual the trick was direction and supervision casual during work. 3. Uses casual in Laras Asri Resort and Spa Salatiga have an important influence give a positif benefits especially from Food and Beverage Department, besides being able to reduces the burden of employee uses casual can be pressing costs of hotel.*

***Keywords:** Laras Ati Resort and Spa Salatiga, Strategy, Research.*

Abstrak. Penelitian ini dilakukan di Laras Asri Resort and Spa Salatiga yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan: Bagaimana peranan tenaga casual di Laras Asri Resort and Spa Salatiga? Apakah strategi yang digunakan Laras Asri Resort and Spa untuk memaksimalkan kinerja tenaga casual? Manfaat apa yang di dapat Laras Asri Resort and Spa dengan adanya tenaga casual? Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Peneliti menggunakan 5 orang sebagai responden dengan rincian 2 responden tamu, 1 responden tenaga casual, 3 responden manajemen Laras Asri and Spa. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa 1. Dalam melakukan peranannya yaitu sebagai tenaga bantu lepas di Laras Asri Resort and Spa Salatiga tenaga casual sudah bekerja cukup baik dan sangat membantu kinerja hotel 2. strategi tersendiri dalam mengatasinya salah satunya adalah demgan melakukan pengawasan dan pengarahan kepada tenaga casual baik sebelum, sesudah maupun selama bekerja, 3. Penggunaan tenaga casual di Laras Asri Resort and Spa mempunyai pengaruh penting dan memberikan manfaat yang positif bagi Laras Asri Resort and Spa Salatiga terutama pada bagian Food and Beverage Department karena selain mengurangi beban pegawai tetap juga dapat membantu semua pekerjaan di food and beverage department serta dapat menekan pengeluaran.

Kata kunci: Laras Ati Resort and Spa Salatiga, Strategi, Penelitian.

PENDAHULUAN

Banquet section merupakan salah satu bagian dari food and beverage department yang bertugas menangani segala macam kegiatan pesta atau jamuan yang diselenggarakan oleh suatu panitia atau pihak lain yang membuat pesanan ke hotel. Hal – hal yang perlu diperhatikan dalam pelayanan banquet adalah meningkatkan mutu service kepada tamu, meningkatkan kualitas produk yang dijual, meningkatkan fasilitas – fasilitas penunjang pelayanan dan meningkatkan promosi dan periklanan atau advertising. Dalam penyelenggaraannya banquet section membutuhkan pegawai casual atau part time. Tenaga casual ini dibutuhkan apabila hotel sedang menyelenggarakan event – event besar yang banyak membutuhkan karyawan. Pegawai casual adalah pegawai yang hanya bekerja pada saat dibutuhkan, hanya pada saat hotel ramai saja mereka dipanggil dan biasanya dibayar secara harian. Begitu pula di daerah Kota Salatiga yang mulai berkembang sektor pariwisatanya dan mulai bermunculan hotel – hotel baru. Di Kabupaten Semarang terdapat hotel yang berkonsep high class, antara lain : Grand Wahid Hotel, Hotel Le Beringin, Kayu Arum Resort dan salah satunya adalah Laras Asri Resort and Spa. Laras Asri Resort and Spa adalah salah satu hotel besar di Kota Saltiga tetapi dengan jumlah staff yang terbatas. Banyak sekali event besar yang diadakan di Laras Asri Resort and Spa. Dengan adanya event besar tetapi dengan jumlah staff yang terbatas itu hotel kesulitan untuk handle setiap event besar. Maka, pihak hotel menggunakan tenaga tambahan atau tenaga casual untuk membantu menangani event. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk memilih judul “PERANAN TENAGA CASUAL UNTUK MEMPERLANCAR KINERJA FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT DI LARAS ASRI RESORT AND SPA SALATIGA”.

KAJIAN TEORI

2.1.1 Tinjauan tentang peranan

Menurut Mintzberg dalam buku Pengantar Manajemen dan Buku Kepemimpinan Dalam Manajemen yang ditulis oleh Siswanto dan Miftah Thoha (2012:21 dan 12), ada tiga peran yang dilakukan pemimpin dalam organisasi yaitu :

- 1) Peran Antarperibadi (Interpersonal Role), dalam peranan antar pribadi, atasan harus bertindak sebagai tokoh, sebagai pemimpin dan sebagai penghubung agar organisasi

yang dikelolanya berjalan dengan lancar. Peranan ini oleh Mintzberg dibagi atas tiga peranan yang merupakan perincian lebih lanjut dari peranan antarpribadi ini. Tiga peranan ini dijelaskan sebagai berikut:

- a. Peranan sebagai tokoh (Figurehead), yakni suatu peranan yang dilakukan untuk mewakili organisasi yang dipimpinnya didalam setiap kesempatan dan persoalan yang timbul secara formal.
 - b. Peranan sebagai pemimpin (Leader), dalam peranan ini atasan bertindak sebagai pemimpin. Ia melakukan hubungan interpersonal dengan yang dipimpin, dengan melakukan fungsi-fungsi pokoknya diantaranya pemimpin, memotifasi, mengembangkan, dan mengendalikan.
 - c. Peranan sebagai pejabat perantara (Liaison Manager), disini atasan melakukan peranan yang berinteraksi dengan teman sejawat, staf, dan orang-orang yang berada diluar organisasinya, untuk mendapatkan informasi.
- 2) Peranan Yang Berhubungan Dengan Informasi (Informational Role), peranan interpersonal diatas meletakkan atasan pada posisi yang unik dalam hal mendapatkan informasi. Peranan interpersonal diatas Mintzberg merancang peranan kedua yakni yang berhubungan dengan informasi ini. Peranan itu terdiri dari peranan-peranan sebagai berikut:
- a. Peran pemantau (Monitor), peranan ini mengidentifikasikan seorang atasan sebagai penerima dan mengumpulkan informasi. Adapun informasi yang diterima oleh atasan ini dapat dikelompokkan atas lima kategori berikut :
 - 1) Internal operations, yakni informasi mengenai kemajuan pelaksanaan pekerjaan didalam organisasi, dan semua peristiwa yang ada hubungannya dengan pelaksanaan pekerjaan tersebut.
 - 2) Peristiwa-peristiwa diluar organisasi (external events), informasi jenis ini diterima oleh atasan dari luar organisasi, misalnya informasi dari langganan, hubungan-hubungan pribadi, pesaingpesaing, asosiasi-asosiasi dan semua informasi mengenai perubahan atau perkembangan ekonomi, politik, dan teknologi, yang 6 semuanya itu amat bermanfaat bagi organisasi.

- 3) Informasi dari hasil analisis, semua analisis dan laporan mengenai berbagai isu yang berasal dari bermacam-macam sumber sangat bermanfaat bagi atasan untuk diketahui.
 - 4) Buah pikiran dan kecenderungan, atasan memerlukan suatu sasaran untuk mengembangkan suatu pengertian atas kecenderungan-kecenderungan yang tumbuh dalam masyarakat, dan mempelajari tentang ide-ide atau buah pikiran yang baru.
 - 5) Tekanan-tekanan, atasan perlu juga mengetahui informasi yang ditimbulkan dari tekanan-tekanan dari pihak-pihak tertentu.
- b. Sebagai diseminator, peranan ini melibatkan atasan untuk menagani proses transmisi dari informasi-informasi kedalam organisasi yang dipimpinnya.
 - c. Sebagai juru bicara (Spokesman), peranan ini dimainkan manajer untuk menyampaikan informasi keluar lingkungan organisasinya.
- 3) Peranan Pengambil Keputusan (Decisional Role), dalam peranan ini atasan harus terlibat dalam suatu proses pembuatan strategi di dalam organisasi yang di pimpinnya. Mintzberg berkesimpulan bahwa pembagian besar tugas atasan pada hakikatnya digunakan secara penuh untuk memikirkan sisitem pembuatan strategi organisasinya. Keterlibatan ini disebabkan karena:
- a. Secara otoritas formal adalah satu-satunya yang diperbolehkan terlibat untuk memikirkan tindakan-tindakan yang penting atau yang baru dalam organisasinya.
 - b. Sebagai pusat informasi, atasan dapat memberikan jaminan atas keputusan yang terbaik, yang mencerminkan pengetahuan yang terbaru dan nilai-nilai organisasi.
 - c. Keputusan-keputusan yang strategis akan lebih mudah diambil secara terpadu dengan adanya satu orang yang dapat melakukan kontrol atas semuanya, Siswanto (2012 : 21).

Ada empat peranan atasan/manajer yang di kelompokkan kedalam pembuatan keputusan:

- 1) Peranan sebagai entrepreneur, dalam peranan ini Mintzberg mengemukakan peranan entrepreneur dimulai dari aktifitas melihat atau memahami secara teliti persoalan-persoalan organisasi yang mungkin bisa digarap.

- 2) Peranan sebagai penghalau gangguan (*disturbance handler*), peranan ini membawa atasan untuk bertanggung jawab terhadap organisasi ketika organisasinya terancam bahaya, misalnya: akan bubar, terkena gosip, isu-isu kurang baik, dan sebagainya.
- 3) Peranan sebagai pembagi sumber (*resource allocator*), membagi sumber dana adalah suatu proses pembuatan keputusan. Di sini seorang atasan mengambil peranan 7 dalam mengambil keputusan kemana sumber dana yang akan didistribusikan ke bagian-bagian dari organisasinya. Sumber dana ini meliputi sumber yang berupa uang, waktu, perbekalan tenaga kerja dan reputasi.
- 4) Peranan sebagai negosiator, peranan ini meminta kepada atasan untuk aktif berpartisipasi dalam arena negosiasi, Miftah Thoha (2012 :12).

Menurut David Berry (2003:105), mendefenisikan peranan sebagai harapan-harapan yang dikenakan pada individu yang menempati kedudukan sosial tertentu. Harapan-harapan tersebut merupakan imbalan dari norma-norma sosial dan oleh karena itu dapat dikatakan bahwa peranan itu ditentukan oleh norma-norma didalam masyarakat. Dalam peranan itu terdapat dua harapan yaitu harapan yang dimiliki oleh si pemegang peran terhadap masyarakat atau terhadap orang yang menjalankan peranannya atau kewajiban-kewajibannya. Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa peran adalah perilaku yang ditunjukkan oleh seseorang karena kewajibannya dari jabatan atau pekerjaannya.

Menurut Veitzal Rivai (2004: 148), peranan diartikan sebagai perilaku yang diatur dan diharapkan seseorang dalam posisi tertentu. Selanjutnya menurut Ali (2000: 148) peranan adalah sesuatu yang menjadi bagian yang memegang pimpinan yang terutama dalam terjadinya suatu hal atau peristiwa. Secara ringkas dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kedudukan seseorang dalam suatu hierarki organisasi, semakin sedikit keterampilan teknis yang diperlukan. Sebaliknya, semakin rendah kedudukan seseorang dalam suatu hierarki organisasi, semakin penting keterampilan teknis yang diperlukan, Siswanto (2012:21). Menurut Soejono Soekanto (2012:213) peranan mencakup dalam tiga hal yaitu :

1. Peranan meliputi norma-norma yang berhubungan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan. Norma-norma tersebut secara sosial di kenal ada empat meliputi:

- a) Cara (Usage); lebih menonjol di dalam hubungan antarindividu dalam masyarakat. Suatu penyimpangan terhadapnya tak akan mengakibatkan hukuman yang berat, akan tetapi hanya sekedar celaan dari individu yang dihubunginya.
 - b) Kebiasaan (folkways), sebagai perbuatan yang berulang-ulang dalam bentuk yang sama merupakan bukti bahwa orang banyak menyukai perbuatan tersebut.
 - c) Tata kelakuan (mores), merupakan cerminan sifat-sifat yang hidup dari kelompok manusia yang dilaksanakan sebagai alat pengawas, secara sadar maupun tidak sadar, oleh masyarakat terhadap anggota-anggotanya.
 - d) Adat istiadat (custom), merupakan tata kelakuan yang kekal serta kuat integrasinya dengan pola-pola 8 perilaku masyarakat dapat meningkatkan kekuatan mengikatnya menjadi custom atau adat istiadat. Soejono Soekanto (2012:174).
2. Peranan merupakan suatu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
 3. Peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Perilaku individu adalah aktivitas seorang atasan dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pemotivasian dan pengendalian untuk mengambil keputusan tentang kecocokan antar individu, tugas pekerjaan dan efektivitas. Keputusan tersebut dipengaruhi oleh ciri atasan dan bawahan yang dipengaruhi oleh perilaku individu. Ada 4 ciri utama individu, yaitu:

1. Persepsi (perception) adalah proses pemberian arti terhadap lingkungan oleh individu.
2. Sikap (attitude) adalah kesiapsiagaan mental yang diorganisasikan melalui pengalaman yang memiliki pengaruh tertentu terhadap tanggapan seseorang terhadap orang, obyek, dan situasi yang berhubungan dengannya.
3. Kepribadian adalah serangkaian ciri yang relatif mantap, kecendrungan dan perangai yang sebagian besar dibentuk oleh faktor keturunan dan oleh faktor-faktor sosial, kebudayaan dan lingkungan.

4. Belajar adalah proses terjadinya perubahan yang relatif tetap dalam perilaku sebagai akibat dari praktek. (Siswanto, 2012:76).

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa peranan adalah suatu kompleks penghargaan seseorang terhadap cara menentukan sikap dan perbuatan dalam situasi tertentu berdasarkan atas kedudukan sosial tertentu.

2.1.2 Tinjauan tentang tenaga casual

Istilah tenaga casual atau tenaga lepas atau pekerja lepas adalah kata nomina untuk seseorang yang melakukan pekerjaan. Pekerjaan yang mereka jalani sendiri disebut pekerja lepas. Dalam bentuk bahasa inggrisnya freelance, istilah ini pertama kali diperkenalkan oleh Sir Walter Scott (1771-1832) dari Britania Raya dalam novelnya Ivanhoe untuk menggambarkan seseorang tentara bayaran abad pertengahan atau metafora untuk sebuah tombak yang bebas (freelance). Menurut data dari ILO, jumlah angkatan kerja di Indonesia ada sekitar 128,3 juta sedangkan penduduk yang bekerja ada sekitar 120,8 juta.

Hal ini berarti bahwa ada sekitar 7,5 juta penduduk yang masuk dalam kategori angkatan kerja yang berstatus pengangguran. ILO juga menunjukkan pertumbuhan angkatan kerja di indosia rata-rata 1,4 persen per tahun sedangkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa pertumbuhan jumlah usaha baru di Indonesia hanyalah sebesar 0,9 persen per tahun. Hal ini berarti jumlah kesempatan kerja yang baru di Indonesia masih jauh lebih rendah dari pertumbuhan angkatan kerjanya sehingga jumlah pengangguran pun akan tetap tinggi. 9 Persaingan kerja yang ketat memaksa sebagian besar angkatan kerja yang menganggur ini untuk mengambil pekerjaan lepas dan di saat bersamaan, sebagian angkatan kerja yang sudah bekerja pun sering menggunakan waktu luangnya untuk mencari pekerjaan lepas dalam rangka menambah pendapatan mereka. Praktek tenaga lepas sangat bervariasi beberapa memerlukan klien mereka untuk menandatangani kontrak tertulis, sementara yang lain dapat melakukan pekerjaan berdasarkan perjanjian lisan, yang mungkin dilaksanakan melalui sifat pekerjaan tersebut. Pembayaran untuk pekerja lepas juga bervariasi.

Pekerja lepas mungkin mendapatkan bayaran mereka dalam hitungan per minggu, per hari, atau perjam. Pengaturan pembayaran dapat dimuka, persentase dimuka, atau

setelah penyelesaian pekerjaan/kontrak. Berdasarkan pemaparan diatas maka dapat disimpulkan bahwa tenaga casual atau tenaga lepas atau pekerja lepas adalah seseorang yang bekerja sendiri dan tidak berkomitmen kepada majikan untuk jangka panjang tertentu.

2.1.3 Tinjauan tentang Food and Beverage Department

Menurut Soekresno dan Pendit (2000:4) menyebutkan bahwa food and beverage department adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal dihotel tersebut dan dikelola secara komersial dan professional. Penghasilan terbesar dari pengelolaan sebuah hotel adalah penjualan kamar. Penghasilan kedua terbesar adalah penjualan makanan dan minuman, baik yang dijual di outlet-outlet restoran yang dimiliki oleh hotel tersebut maupun penjualan makanan dan minuman melalui layanan kamar (room service).

Pelaksanaan penyediaan dan pengolahan, penyajian dan penjualan makanan dan minuman berada di bawah tanggung jawab divisi makanan dan minuman/Food and Beverage Department. Menurut Soekresno dan Pendit (1998:4) menyebutkan bahwa food and beverage department adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal dihotel tersebut dan dikelola secara komersial dan professional.

Di samping menginap dan beristirahat dengan menyediakan kamar yang nyaman dan bersih dengan layanan yang cepat dan tepat, penyediaan layanan makanan dan minuman di hotel merupakan suatu keharusan agar para tamu dapat tinggal nyaman dan menyenangkan di hotel tersebut. Di hotel-hotel berbintang sangat umum kita temui beberapa restoran dan bar yang dibuka untuk kepentingan tamu hotel. Menurut Soekarno dan Pendit (1998:5) tujuan dari food and beverage department adalah :

- a. Menjual makanan dan minuman sebanyak-banyaknya dengan harga yang sesuai.
- b. Memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada tamu sehingga tamu merasa puas. Hal ini menyangkut mutu pelayanan, mutu makanan dan minuman,

sikap karyawan, 10 dekorasi ruangan suasana sekitar, peralatan yang dipakai dan sanitasinya.

- c. Mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya dan untuk kesinambungan usaha. Food and beverage department dibagi menjadi dua bagian yang saling bergantung satu sama lain dan harus saling bekerja sama. Dua bagian tersebut ialah :
 - a. Ruang/ area yang dapat menghasilkan keuntungan yang disebut revenue producing areas. Adapun ruang lingkup revenue producing areas meliputi :
 - 1) Restoran adalah salah satu outlet dari bagian makanan dan minuman yang fungsinya menjual makanan dan minuman kepada tamu hotel, baik yang menginap maupun yang tidak menginap.
 - 2) Bar adalah tempat dimana tamu dapat memesan dan menikmati minuman baik alcohol maupun non alcohol. Ada dua macam bar pada umumnya yaitu public bar dan service bar. Public bar adalah tempat tamu memesan dan menikmati minuman yang dipesannya ditempat itu. Sedangkan service bar adalah pemesanan minuman yang dirancang hanya untuk keperluan pemesanan dari room service.
 - 3) Room service adalah salah satu outlet yang mempunyai fungsi utama untuk melayani pemesanan makanan dan minuman ke kamar tamu.
 - 4) Function room adalah ruangan besar yang interiornya didesain sedemikian rupa, digunakan untuk acara pertemuan besar seperti seminar, kongres, pesta, dan acara-acara besar lainnya. Function room mempunyai kapasitas yang cukup banyak. Umumnya memiliki kapasitas kursi diatas 50 kursi, 100 kursi, 200 kursi, bahkan bisa 1000 kursi. Peralatan dan dekorasi yang digunakan akan sesuai dengan permintaan tamu dan event/function yang berlangsung. Bagian yang menanganinya dinamakan banquet. Jika acara yang berlangsung sangat besar, hotel akan memerlukan tambahan untuk kelancaran acara dengan menggunakan tenaga kerja lepas atau yang biasa disebut tenaga casual.
 - b. Ruang atau area yang memberikan dukungan dalam pelayanan seperti dapu (kitchen), gudang umum (store), dll.

Berdasarkan pemaparan diatas maka dapat disimpulkan bahwa food and beverage department adalah department yang menyajikan makanan dan minuman, mulai dari proses pembuatan sampai berupa produk jadi atau siap dikonsumsi. Food and beverage mempunyai berbagai macam bagian dimana semua bagian tersebut mempunyai fungsi yang berbeda-beda tetapi bertujuan sama yaitu menjual produk ke konsumen

2.1.4 Tinjauan pustaka tentang resort

Menurut kamus inggris-indonesia, resort adalah tempat peristirahatan dimusim panas, tepi pantai/ dipegunungan yang banyak dikunjungi. Resort memiliki karakteristik yang membedakannya dengan jenis hotel yang lain, yaitu :

- a. Segmen Pasar Resort merupakan suatu fasilitas akomodasi yang terletak di daerah wisata. Sasaran pengunjung resort adalah wisatawan yang 11 bertujuan untuk berlibur, bersenang-senang, mengisi waktu luang, dan melupakan rutinitas kerja sehari-hari yang membosankan. Rancangan resort yang baik harus dapat merespons kebutuhan ini sehingga rancangan sebuah resort perlu dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang memungkinkan konsumen untuk bersenangsenang, refreshing, dan mendapatkan liburan.
- b. Lokasi Umumnya resort berlokasi di tempat-tempat yang mempunyai potensi wisata yang baik, misalnya tempat-tempat dengan pemandangan alam yang indah seperti pantai, pegunungan, tepi sungai, tepi danau, ataupun tempat-tempat khusus yang tidak dirusak oleh keramaian kota, lalu lintas yang padat dan bising, serta polusi udara, meskipun ada juga resort jenis tertentu yang justru memanfaatkan keramaian kota sebagai daya tariknya.
- c. Fasilitas Motivasi pengunjung resort untuk bersenang-senang dengan mengisi waktu luang menuntut tersedianya fasilitas pokok serta fasilitas rekreasi indoor dan outdoor. Fasilitas pokok adalah ruang tidur sebagai area pribadi. Fasilitas rekreasi indoor merupakan ruang-ruang publik dalam ruangan seperti restoran, lounge, balkon, dan fasilitas lainnya. Fasilitas rekreasi outdoor merupakan fasilitas rekreasi luar ruangan, misalnya lapangan tenis, kolam.

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Bidang Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan atau dilakukan sesuai dengan bidangnya yaitu bidang Kepariwisata pada umumnya, khususnya pada bidang Manajemen. Ruang penelitian ini pun di ambil dari bidang sosial, khususnya tentang Perhotelan.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Laras Asri Resort and Spa Salatiga yang banyak menggunakan tenaga casual pada saat adanya event-event yang berlangsung di hotel tersebut.

3.3 Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menekankan pada quality atau hal terpenting dari sifat suatu barang/jasa. Suatu penelitian kualitatif dieksplorasi dan diperdalam dari suatu fenomena sosial atau suatu lingkungan sosial yang terdiri atas pelaku, kejadian, tempat dan waktu (Satori dan Komariah, 2017: 22).

3.4 Sumber Data

Sumber data yang digunakan oleh peneliti ada dua yaitu:

1. Data Primer Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari tempat penelitian dengan cara melakukan pengamatan atau wawancara.
2. Data Sekunder Data sekunder diperoleh dari dokumen yang sudah ada dan mempunyai hubungan dengan masalah yang akan diteliti atau sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data-data yang diperlukan oleh data primer.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti pengamatan atau pengamatan secara cermat. Observasi adalah pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian (Satori dan Komariah, 2017: 105).

2. Wawancara

Wawancara berarti melakukan interaksi komunikasi atau percakapan antara pewawancara (interviewer) dan terwawancara (interviewee) dengan maksud menghimpun informasi dari interviewee. Interviewee dalam penelitian kualitatif adalah

informan yang daripadanya pengetahuan dan pemahaman diperoleh (Satori dan Komariah, 2017: 129).

Adapun narasumbernya adalah Food and Beverage Manager, HRD Manager dan Banquet waiter, tenaga casual serta tamu.

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dokumen adalah catatan kejadian yang sudah lampau yang dinyatakan dalam bentuk lisan, tulisan dan 13 karya bentuk (Satori dan Komariah, 2017: 148).

3.6 Teknik Keabsahan Data

Dalam Teknik keabsahan data yang dilakukan dengan menggunakan metode triangulasi, Metode triangulasi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Perbandingan data hasil penelitian atau observasi dengan cara wawancara
2. Perbandingan hasil wawancara dengan dokumentasi yang berkaitan atau berhubungan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti
3. Perbandingan perspektif seseorang dengan masyarakat biasa

3.7 Partisipan Penelitian

Partisipan yang di ambil di dalam penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Manager HRD

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan Manager HRD Laras Asri Resort and Spa Salatiga selaku penanggung jawab mengenai rekrutmen tenaga casual.

2. Manager F&B Department

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan Manager Food and Beverage Department Laras Asri Resort and Spa Salatiga selaku penanggung jawab operasional Food and Beverage Service.

3. Banquet waiter

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan salah satu banquet waiter Laras Asri Resort and Spa Salatiga.

4. Tenaga Casual

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan salah satu tenaga casual yang saat itu sedang bekerja di Laras Asri Resort and Spa.

5. Tamu

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan 2 orang tamu yang datang pada saat adanya event yang berlangsung di Laras Asri Resort and Spa.

3.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dipakai peneliti adalah teknik descriptive analysis yaitu teknik analisis data yang dimulai dari proses menyusun dan mengklasifikasi data yang telah di dapat, kemudian ditafsirkan dan diuraikan dalam bentuk kata-kata atau tulisan. Dan kemudian dicari satu kesimpulan dari uraian tersebut.

3.9 Prosedur Penelitian

1. Persiapan

- a. Penyusunan kerangka proposal penelitian mulai dari bulan November 2017-Maret 2018.
- b. Penyusunan Proposal Penelitian.
- c. Penentuan informasi dan tempat penelitian yang akan dilakukan peneliti.

2. Pengumpulan data

- a. Menguji kebenaran data atau validitas data yang di terima dari lokasi penelitian.
- b. Mengumpulkan data secara fokus dan benar.
- c. Mengkaji masalah yang di teliti untuk strategi pengumpulan data berikutnya untuk penelitian.
- d. Mengumpulkan data – data yang bersumber dari tempat atau lokasi penelitian dengan wawancara, observasi dan analisis dokumen.

HASIL PENELITIAN

4.1 Pembahasan

4.1.1 peranan tenaga casual dalam memperlancar kinerja food and beverage department di Laras Asri Resort and Spa

Dari hasil temuan observasi langsung di lokasi yaitu di Laras Asri Resort and Spa Salatiga, dengan mencatat dokumen yang ada dengan wawancara langsung dengan tamu yang sedang berkunjung di Laras Asri Resort and Spa, tenaga casual maupun manajemen dari Laras Asri Resort and Spa yang terdiri dari manajer HRD, manajer Food and Beverage Department, dan Banquet waiter, maka secara jelas dapat diketahui peranan tenaga casual bagi Laras Asri Resort and Spa Salatiga. Menurut Soejono Soekanto dalam buku yang berjudul sosiologi suatu pengantar (2012:212). Peranan merupakan aspek dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan. Di Food and Beverage Department khususnya di bagian banquet di Laras Asri Resort and Spa sendiri terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) yakni sebagai berikut: 1. Mise and place Mise en place (Pengucapan bahasa Prancis: [mi z plas]) adalah frase kuliner Prancis yang berarti "memasang" atau "semuanya sesuai tempatnya". 2. Table Setting Table setting merupakan penataan suatu ruangan yang akan dipakai selama event berlangsung. Penataan ini di setting sesuai dengan permintaan dan kebutuhan tamu. 3. Greeting to the guest Greeting merupakan hal penting yang harus dilakukan pada saat bertemu tamu. Greeting di Laras Asri Resort and Spa ini sendiri dilakukan dengan cara menyapa, memberi salam serta wajib tersenyum kepada tamu. 4. Food Service Food Service adalah pelayanan makan dan minuman kepada tamu pada saat event berlangsung. Biasanya pada saat food service ini tiap staff termasuk tenaga casual dibagi menjadi beberapa area kerja sehingga pelayanan akan menjadi lebih cepat. 5. Clearing and resetting (pembersihan dan penataan) Clearing and resetting adalah proses penataan ulang meja atau posisi peralatan dan perlengkapan sesuai standar yang ditentukan. Clearing and resetting ini dilakukan apabila acara sudah selesai dan tamu sudah meninggalkan tempat acara Tenaga casual yang digunakan di Laras Asri Resort and Spa sendiri wajib mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada. Tenaga casual di Laras Asri Resort and Spa itu sendiri berperan membantu kinerja para staff mulai dari sebelum acara berlangsung yakni

melakukan mise and place dan table setting, pada saat acara berlangsung mulai dari melakukan greeting kepada tamu dan melakukan food service, maupun pada saat setelah selesainya acara yaitu melakukan clearing and resetting. Tenaga Casual di Laras Asri Resort and Spa mempunyai peranan yang sangat penting bagi kelancaran kinerja hotel hal ini dikarenakan jumlah karyawan yang ada di bagian Food and Beverage Department Laras Asri Resort and Spa sendiri mempunyai jumlah yang terbatas sehingga sangat membutuhkan bantuan dari para tenaga casual demi kelancaran suatu acara di hotel tersebut.

Dengan adanya tenaga casual yang digunakan oleh Laras Asri Resort and Spa itu sendiri maka sangat membantu kerja para karyawan sehingga event – event yang berlangsung pada saat itu dapat di handle dengan baik hal ini sangat lah penting karena apabila tiap adanya event dapat di handle dengan baik maka tamu akan merasa puas dengan pelayanan di Laras Asri Resort and Spa sehingga akan mengurangi komplain yang berasal dari tamu. Relevansi suatu peranan tenaga casual itu sendiri juga bergantung pada penekanan peran tersebut oleh para penilai atau pengamat (atasan) dalam hal ini adalah Manajer HRD, Manajer Food and Beverage Department, serta para Banquet Waiter. Dalam hal ini, strategi dan struktur organisasi juga terbukti mempengaruhi peran dan persepsi peran atau role perception. Dengan adanya peranan tenaga casual di Laras Asri Resort and Spa maka akan menimbulkan keuntungan bagi hotel dan potensi akan munculnya keuntungan multiplier sangat mungkin dapat dicapai, sehingga suatu saat konsumen (tamu) akan merasakan terkesan dengan pelayanan di hotel tersebut dan memberikan outcome yang positif.

4.1.2 strategi food and beverage department

Dalam upaya memaksimalkan kinerja tenaga casual Dari hasil temuan observasi langsung di lokasi yaitu di Laras Asri Resort and Spa Salatiga, dengan mencatat dokumen yang ada dengan wawancara langsung dengan manajemen dari Laras Asri Resort and Spa yang terdiri dari manajer HRD, manajer Food and Beverage Department, dan Banquet waiter, maka secara dapat diketahui strategi dari Food and Beverage Department Laras Asri Resort and Spa dalam upaya memaksimalkan kinerja para tenaga casual. Didalam strategi yang baik terdapat koordinasi tim kerja dalam hal ini adalah koordinasi para manajemen Laras Asri Resort and Spa dalam mengakomodir kerja para tenaga casual serta memiliki taktik yang baik untuk mencapai tujuan secara efektif. Manajer HRD,

Manajer Food and Beverage Department dan Banquet waiter yang dalam hal ini merupakan para penanggung jawab tenaga casual mulai dari proses perekrutan, saat tenaga casual bekerja, maupun hingga para tenaga casual selesai bekerja harus mempunyai serangkaian keputusan dan tindakan mendasar yang lalu di implementasikan oleh para tenaga casual dalam rangka pencapaian tujuan sehingga menghasilkan dapat menghasilkan dampak yang positif bagi hotel itu sendiri.

Strategi yang digunakan para manajemen dari Laras Asri Resort and Spa itu sendiri ialah memberikan briefing sebelum para tenaga casual mulai bekerja. Briefing yang dilakukan oleh manajemen ini sendiri adalah mengenai apa saja yang harus dikerjakan dan menjadi job desk dan pembagian tugas mereka pada saat nanti para tenaga casual mulai bekerja sehingga nantinya pada saat para tenaga casual bekerja maka pekerjaan mereka akan lebih terarah dan mereka akan lebih mudah dalam melakukan pekerjaan mereka. Selain dengan mengadakan briefing pada saat sebelum mulai bekerja strategi lain yang di gunakan oleh manajemen Laras Asri Resort and Spa sendiri adalah dengan melakukan pengawasan dan pengarahan - pengarahab pada saat mereka bekerja.

Tujuan dari pengawasan itu sendiri ialah untuk menetapkan ukuran kinerja para tenaga casual sehingga nantinya dapat dilakukan pengambilan tindakan selanjutnya oleh para manajemen Laras Asri Resort and Spa Salatiga yang dapat mendukung pencapaian agar sesuai dengan hasil yang di harapkan. Selain itu sesuai dengan yang telah di ungkapkan oleh Banquet Waiter Laras Asri Resort and Spa juga wajib menciptakan suasana yang nyaman pada saat bekerja. Menciptakan suasana yang nyaman ini sendiri bertujuan agar agar para tenaga casual merasa nyaman dalam bekerja sehingga para tenaga casual tidak merasa tertekan daalam bekerja dengan begitu maka hasil pekerjaan mereka akan menjadi lebih baik.

4.1.3 Manfaat yang di dapat oleh Laras Asri Resort and Spa Salatiga

Karena menggunakan tenaga casual Dari hasil temuan observasi langsung di lokasi yaitu di Laras Asri Resort and Spa Salatiga, dengan mencatat dokumen yang ada dengan wawancara langsung dengan manajemen dari Laras Asri Resort and Spa yang terdiri dari manajer HRD, manajer Food and Beverage Department, dan Banquet waiter, maka secara dapat diketahui strategi dari Food and Beverage Department Laras Asri

Resort and Spa maka dapat terlihat jelas manfaat yang di peroleh oleh Laras Asri Resort and Spa dengan adanya tenaga casual.

Manfaat yang sangat dirasakan oleh departement Food and Beverage itu sendiri adalah sangat membantu menghandle event – event yang berlangsung di Food and Beverage Department selain itu manfaat yang lain ialah dengan adanya tenaga casual menjadi lebih mengurangi beban kerja para karyawan yang jumlahnya terbatas. Dengan penggunaan tenaga casual itu sendiri bagi Laras Asri Resort and Spa Salatiga sangat efektif bagi pengeluaran hotel itu sendiri. Hal ini dikarenakan karena sistem pembayaran bagi tenaga casual sendiri yang bersifat harian. Tenaga casual dibayar hanya pada saat mereka bekerja saja hal ini tentu saja sangat menguntungkan bagi hotel dan dapat menekan pengeluaran hotel, sebab apabila hotel merekrut karyawan tetap maka hotel akan memberikan gaji secara penuh serta memberikan uang service hal ini berbeda apabila hotel menggunakan tenaga casual. Penggunaan tenaga casual juga memberikan dampak positif lain yang berkaitan dengan tamu. Karena dengan adanya tenaga casual event – event yang ada dapat diatasi dengan baik sehingga hal ini akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi yang di laksanakan di Laras Asri Resort and Spa kota Salatiga mengenai Peranan Tenaga Casual untuk Memperlancar Kinerja Food and Beverage Department maka dapat diambil beberapa kesimpulan. Kesimpulan tersebut dipaparkan sebagai berikut : 1. Sesuai data yang diperoleh peneliti mengenai Peranan Tenaga Casual untuk Memperlancar Kinerja Food and Beverage Department, kesimpulannya adalah bahwa dalam melakukan peranannya yaitu sebagai tenaga bantu lepas di Laras Asri Resort and Spa Salatiga tenaga casual sudah bekerja cukup baik dan sangat membantu kinerja hotel terutama bagian Food and Beverage selama menangani event – event yang berlangsung di Laras Asri Resort and Spa Salatiga. 2. Dalam kinerja seorang tenaga casual yang ada di Laras Asri Resort and Spa Salatiga masih terdapat beberapa kekurangan – kekurangan seperti kurangnya inisiatif dari tenaga casual saat bekerja tetapi Laras Asri Resort and Spa mempunyai strategi tersendiri dalam mengatasinya salah satunya adalah dengan melakukan pengawasan dan pengarahan kepada tenaga casual baik sebelum, sesudah

maupun selama bekerja. 3. Penggunaan tenaga casual di Laras Asri Resort and Spa mempunyai pengaruh penting dan memberikan manfaat yang positif bagi Laras Asri Resort and Spa Salatiga terutama pada bagian Food and Beverage Department karena selain mengurangi beban pegawai tetap juga dapat membantu semua pekerjaan di food and beverage department serta dapat menekan pengeluaran hotel. 5.2 Saran Berdasarkan kesimpulan yang telah disimpulkan diatas, maka peneliti memberikan saran bagi manajemen Laras Asri Resort and Spa Salatiga dan para tenaga casual untuk meningkatkan peranan kerjanya, antara lain sebagai berikut :

1. Bagi Food and Beverage Department, Perlunya pengembangan lebih lanjut mengenai strategi yang harus dilakukan oleh Laras Asri Resort and Spa Salatiga mengenai cara untuk memaksimalkan kinerja tenaga casual bagi hotel. Laras Asri Resort and Spa Salatiga sebaiknya lebih berinovasi mengenai strategi mereka agar kinerja tenaga casual bagi food and beverage department di Laras Asri Resort and Spa dapat menjadi lebih maksimal lagi.

2. Bagi tenaga casual, walaupun hanya sebagai tenaga bantu yang dipergunakan oleh Laras Asri Resort and Spa Salatiga juga perlu meningkatkan lagi kinerjanya agar dapat memberikan manfaat lebih bagi Laras Asri Resort and Spa Salatiga. Serta juga dapat meminimalkan komplain yang berasal dari tamu. 3. Bagi Manajemen Laras Asri Resort and Spa Salatiga untuk kedepannya agar lebih baik lagi dalam melakukan pengawasan terhadap kinerja tenaga casual.

DAFTAR PUSTAKA

Rivai, Veithzal. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan. Jakarta: Rajawali Pers Satori, komariah, 2017. Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Alfabeta Siswanto, H.B., 2012. Pengantar Manajemen. Jakarta: Bumi aksara Soekanto, Soejono., 2012. Sosiologi Suatu Pengantar. Depok: Rajawali Pers Soekresno., dan Pedit. 2000. Pramusaji Food & Beverage Service. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama Sugiarto, Endar., dan Sri Sulartiningrum, B.A. 2001. Pengantar Akomodasi & Restoran. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama Sugiyono, 2013. Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R dan D, Bandung: Alfabeta Thoha, Miftah. 2012. Kepemimpinan Dalam Manajemen. Depok: Rajawali Pers Ibo, ahmad., 2016. Program

Gemawisata: Jurnal Ilmiah Pariwisata

Vol.18, No.2 Mei 2022

e-ISSN: 2774-8987; p-ISSN: 1411-5077, Hal 97-115

prioritas kemenpar di 2017. [online]. (<http://m.liputan6.com/lifestyle/read/2684612/ini-program-prioritas-kemenpar-di-2017>). Diakses tanggal 29 Oktober 2017) Tenaga Lepas. [online]. (https://id.m.wikipedia.org/wiki/Tenaga_Lepas, diakses tanggal 17 November 2017 Q