

PENYUSUNAN STRUKTUR ORGANISASI, DESKRIPSI JABATAN DAN SPESIFIKASI JABATAN RESTAURANT RUMAH MAKAN CIBIUK DEPOK

Annur H. Khotimah

*Fakultas Psikologi Universitas Gunadarma
Jl. Margonda Raya no. 100, Depok 16424, Jawa Barat
annur.husnul@gmail.com*

Abstrak

Perkembangan kuliner yang sedang terjadi mendorong pertumbuhan restaurant dan menimbulkan kesadaran pihak manajemen restaurant Rumah Makan Asli Cibiuk Cabang Margonda Depok untuk meningkatkan pelayanan kepada customer, dengan mengembangkan pengetahuan para karyawan dalam melakukan tugas-tugasnya sehingga para karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Hal ini menjadi lebih penting bagi Divisi Service Operational yang selalu menghadapi customer. Salah satu hal yang perlu dilakukan dalam pengembangan karyawan adalah menyusun Deskripsi Jabatan dan Spesifikasi Jabatan. Sedangkan sebagai sebuah organisasi, keberadaan suatu Struktur Organisasi akan lebih memudahkan setiap personnel dalam memahami dan menggambarkan hirarki, alur kerja dan wewenang dalam organisasi. Deskripsi Jabatan dan Spesifikasi Jabatan yang disusun menggunakan teori Schuller dan Miner. Berdasarkan jenisnya, penelitian ini termasuk dalam penelitian terapan dengan pendekatan kualitatif. Adapun tahapan yang dilakukan adalah melakukan penyusunan Struktur Organisasi dan persiapan penelitian yang dilakukan yaitu dengan melakukan identifikasi pekerjaan, pengumpulan data dan klarifikasi data, untuk menghasilkan Deskripsi Jabatan dan Spesifikasi Jabatan melalui wawancara dan pengamatan.

Kata kunci: *Restaurant; Divisi Service Operational; Struktur Organisasi, Deskripsi Jabatan, Spesifikasi Jabatan*

ORGANIZATION STRUCTURE COMPILING, JOB DESCRIPTION AND JOB SPECIFICATION AT CIBIUK RESTAURANT, DEPOK

Abstract

The ongoing culinary development encourages restaurant growth and raises awareness of restaurant management of Rumah Makan Asli Cibiuk Margonda Depok branch to improve customer service, by developing the knowledge of the employees in doing their duties so that the employees can finish their work well. This becomes more important for the Service Operational Division that always faces the customer. One of the things that need to be done in the development of employees is to arrange Job Description and Job Specification. While as an organization, the existence of an Organizational Structure will make it easier for every personnel to understand and describe the hierarchy, workflow and authority within the organization. Job Description and Job Specification compiled using Schuller and Miner

theory. Based on its kind, this research is included in applied research with qualitative approach. The steps taken are to prepare the Organizational Structure and preparation of research conducted by identifying the work, data collection and data clarification, to produce Job Description and Job Specification through interviews and observations.

Keywords: *Restaurant; Service Operational Division; Organizational Structure, Job Description, Job Specification*

PENDAHULUAN

Industri jasa merupakan salah satu bagian dalam bisnis industri yang terdiri dari bermacam-macam bidang pekerjaan. Industri jasa adalah suatu industri yang menyediakan berbagai produk jasa yang dapat digunakan oleh konsumen. Diantara berbagai macam bidang pekerjaan dalam industri jasa adalah konsultasi, pendidikan, *Restaurant*, hotel, dan sebagainya (McBride, 2006).

Selama ini Rumah Makan Asli Cibiuk lebih berfokus pada keuntungan dari segi keuangan yaitu perbandingan dalam hal pendapatan dan pengeluaran, dibandingkan kebutuhan dalam organisasi itu sendiri terutama yang berkaitan dengan struktur organisasi dan pengelolaan sumber daya manusia. Struktur organisasi diperlukan untuk membakukan pengoperasian, tugas dan kewajiban, yang berhubungan dengan tugas dan wewenang (Fontaine, 2007).

Hal yang sering terjadi seperti pengalihan tanggung jawab, tumpang tindih dalam melakukan pekerjaan, kurangnya pemahaman para karyawan terhadap tugasnya dengan baik dan timbulnya keengganan bawahan dalam mematuhi perintah atasan. Fenomena-fenomena yang sedang terjadi ini menimbulkan kekhawatiran pihak manajemen yang akan berpengaruh luas bagi organisasi yaitu berupa kurang terpenuhinya tugas yang dijalankan dengan baik sehingga keinginan *customer* kurang terpenuhi dan tidak tercapainya kepuasan *customer*, yang pada akhirnya akan mem-

pengaruhi pendapatan organisasi tersebut (Schuller and Susan, 1997).

Pentingnya deskripsi jabatan adalah agar para karyawan lebih memahami seluk beluk tugas-tugasnya. Untuk memperoleh deskripsi jabatan dibutuhkan analisis mengenai pekerjaan yang berada dalam wilayah Rumah Makan Asli Cibiuk, terutama para karyawan yang bertugas pada Divisi (bagian) *Service Operational* dan memiliki tugas utama dalam pelayanan konsumen (Potter and Joseph, 1995).

Menurut Miner, J.B. (1992) untuk mengatasi terjadinya pengalihan tanggung jawab, tumpang tindih dalam melakukan pekerjaan, kurangnya pemahaman para karyawan terhadap tugasnya dengan baik dan timbulnya keengganan bawahan dalam mematuhi perintah atasan, diperlukan adanya penyusunan terhadap *job description* maupun *job specification*. Penelitian yang pernah dilakukan oleh Andrean, (2016) mengungkapkan bahwa perancangan Deskripsi Jabatan maupun Spesifikasi Jabatan merupakan sub proses perencanaan sumber daya manusia (SDM), serta menjadi bagian dasar dan penting dari pengembangan sumber daya manusia (SDM). Pengelolaan sumber daya manusia yang baik sangat dibutuhkan dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia di perusahaan.

METODE PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah penelitian terapan karena berupaya untuk

memperoleh hasil (produk) sehingga pengumpulan data yang digunakan menggunakan data kualitatif. Pendekatan kualitatif menghasilkan dan mengolah data yang sifatnya deskriptif. Sesuai dengan sifat penelitian kualitatif yang terbuka dan luwes, metode dan tipe pengumpulan data dalam penelitian kualitatif sangat beragam, disesuaikan dengan masalah, tujuan penelitian serta sifat objek yang diteliti, dapat disebutkan antara lain wawancara dan observasi (Poerwandari, 1998).

Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan Rumah Makan Asli Cibiuk yang berada dalam Divisi *Service Operational*, terbagi atas *Assistant Supervisor*, *Waiter* / *Waitress* dan *Cashier*.

Dalam penelitian ini akan digunakan tipe wawancara tak berstruktur. Menurut Moleong, L.J. dan Patton, M.Q. (1990) wawancara tak berstruktur adalah dimana *interviewer* bertanya berdasarkan daftar pertanyaan yang telah dirumuskan sebelumnya dengan cermat, biasanya secara tertulis. Berdasarkan jawaban yang diperoleh dari *interviewer* kemudian peneliti memberikan pertanyaan-pertanyaan untuk lebih menggali jawaban yang diberikan *interviewer*. Penelitian ini menggunakan jenis observasi non partisipan. Pada jenis observasi non partisipan dimana *observer* ambil bagian dalam penelitian namun tidak terlibat secara keseluruhan dalam lingkungan tempat dimana penelitian dilakukan.

Sementara penelitian sejenis oleh Andrean, V.L (2016) juga menggunakan metode penelitian yang sama yaitu metode penelitian kualitatif. Adapun subjek penelitian adalah karyawan di Divisi Produksi. Karyawan sebagai subjek dengan tujuan untuk mendapatkan informasi tentang apa yang dikerjakan sehari-hari dan apakah bersedia untuk memahami Deskripsi Jabatan dan menyesuaikan Spesifikasi Jabatan yang akan dirancang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Struktur Organisasi Rumah Makan Asli Cibiuk Depok. Berdasarkan hasil dari penelitian yang diperoleh dalam Struktur Organisasi dapat diketahui bahwa Rumah Makan Asli Cibiuk Cabang Margonda Depok memiliki sejumlah jabatan yaitu *Owner* sebagai jabatan tertinggi dalam Struktur Organisasi. Jabatan *Owner* memiliki kewenangan dalam pengambilan keputusan (Lundberg, 1974) dalam hal ini berdasarkan hasil laporan yang diperoleh dari *Supervisor*. *Owner* tidak selalu berada di tempat, akan tetapi bilamana diperlukan pengambilan keputusan yang sangat penting maka *Owner* dapat dihubungi sesegera mungkin oleh *Supervisor* (Beal, 1997).

Selanjutnya jabatan yang berada dibawah *Owner* adalah *Supervisor*. Jabatan *Supervisor* memegang kewenangan tertinggi setelah *Owner* dalam pengendalian dan pengambilan keputusan dari semua departemen (divisi). Sebagai pemegang otoritas tertinggi dalam hirarki organisasi, *Supervisor* memiliki tingkat tanggungjawab yang paling besar atas kelangsungan organisasi dalam pengoperasiannya untuk mencapai tujuan perusahaan (Spang, 2000). Jabatan *Supervisor* merupakan jabatan tertinggi baik dalam rantai kendali, pengambilan keputusan, otoritas, maupun pemberian perintah, kepada semua departemen (divisi). *Supervisor* harus mengetahui semua yang terjadi dalam keseluruhan divisi yang berada dibawahnya (Vom Brocke and Rosemann, 2010).

Kemudian jabatan lain yang berada dibawah *Supervisor* adalah sejumlah divisi yaitu *Finance* (keuangan), *Service Operational* (pelayanan), *Kitchen* (dapur) dan *Security* (keamanan) (Makrifatullah, 2008). *Job Description* dan *Job Specification* Rumah Makan Asli Cibiuk Depok. Setelah pembahasan hasil penelitian mengenai Struktur Organisasi, berikutnya adalah

pembahasan hasil penelitian mengenai *Job Description* dan *Job Specification* masing-masing divisi.

Divisi Finance

Divisi Finance memiliki beberapa bagian yaitu: *Administration* (administrasi), *Store* (gudang) dan *Cashier* (kasir) (Pradhana dan Martia, 2008). Adapun masing-masing bagian memiliki *job description* dan *job specification* adalah (1) *Administration* (administrasi) merupakan bagian yang memiliki wewenang terbatas dan bertanggungjawab atas segala sesuatu yang berhubungan dengan pencatatan terkait keuangan. Bagian administrasi juga bertanggungjawab atas keseluruhan pencatatan yang terjadi di bagian gudang. (2) *Store* (gudang) merupakan bagian yang memiliki wewenang terbatas dan bertanggungjawab atas segala sesuatu yang berhubungan dengan keberadaan barang-barang yang dibutuhkan dalam pengoperasian baik peralatan cair, peralatan mekanik maupun bahan-bahan manufaktur. Bagian gudang memberikan laporan ke bagian administrasi atas persediaan dan keluar masuknya bahan-bahan maupun peralatan. (2) *Cashier* (kasir) merupakan bagian yang memiliki wewenang terbatas dan bertanggungjawab atas segala sesuatu yang berhubungan dengan pencatatan aliran keuangan, yang terjadi di bagian keuangan maupun bagian servis.

Divisi Service Operational

Divisi Service Operational memiliki beberapa bagian didalamnya yaitu *Assistant Supervisor* dan *Waiter/Waitresses*. Dibawah ini adalah *job description* dan *job specification* masing-masing bagian adalah: (1) *Assistant Supervisor*, memiliki wewenang berdasarkan pengarahan langsung dari *Supervisor* dan bertanggungjawab atas segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan terhadap customer. (2) *Waiter/*

Waitresses merupakan bagian yang memiliki wewenang terbatas dan bertanggungjawab terhadap *Assistant Supervisor* atas segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan terhadap customer.

Divisi Kitchen

Divisi Kitchen memiliki beberapa bagian di dalamnya yaitu *Head Cook*, *Cook*, *Washer*, *Order Taker*, *Pantry* dan *Houseman* (Beal, 1997). Masing-masing bagian tersebut memiliki *job description* dan *job specification* dibawah ini: (1) *Head Cook*, memiliki wewenang dan bertanggungjawab atas segala sesuatu yang berhubungan dengan penyajian makanan maupun minuman. (2) *Cook* merupakan bagian yang memiliki wewenang dan bertanggungjawab terhadap *Head Cook* atas segala sesuatu yang berhubungan dengan penyajian makanan maupun minuman. (3) *Washer*, merupakan bagian yang bertanggungjawab atas segala sesuatu yang berhubungan dengan kebersihan dan persiapan terhadap bahan-bahan yang akan diproses dalam penyajian makanan maupun minuman. (4) *Order Taker*, merupakan bagian yang bertanggungjawab atas distribusi pemesanan makanan maupun minuman dari bagian *waiter/waitress* ke bagian *cook*. (5) *Pantry*, merupakan bagian yang bertanggungjawab atas segala sesuatu yang berhubungan dengan kebersihan peralatan makanan dan minuman. (6) *Houseman*, merupakan bagian yang bertanggungjawab atas kebersihan lingkungan *restaurant*, termasuk musholla, toilet dan kolam

Divisi Security

Divisi Security memiliki beberapa bagian di dalamnya yaitu *Coordinator* dan *Security*. Berikut ini *job description* dan *job specification* masing-masing bagian adalah: (1) *Coordinator* memiliki wewenang dan bertanggungjawab atas segala sesuatu yang berhubungan dengan keama-

nan maupun pengamanan lingkungan *restaurant*. (2) *Security*, merupakan bagian yang bertanggungjawab terhadap *Coordinator* atas keamanan maupun pengamanan lingkungan *restaurant*

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Deskripsi Jabatan terhadap divisi *Service Operational*, dapat diketahui bahwa sebagian pejabat yang berada dalam divisi *Service Operational* telah cukup menguasai peralatan maupun metode, cara dan sistem untuk memperoleh keluaran atau hasil yang ingin dicapai dalam menjalankan tugas-tugasnya. Menurut West (1997) penyediaan fasilitas maupun peralatan yang dapat menunjang berlangsungnya pelaksanaan tugas-tugas dalam pelayanan *customer*, baik dalam penerimaan pesanan, penyajian makanan dan minuman, sistem pembayaran, hingga kondisi lingkungan, hal-hal tersebut sangat dibutuhkan dan sangat mendukung dalam pelaksanaan pekerjaan supaya para pejabat yang berada dalam divisi *Service Operational* mampu memberikan pelayanan secara optimal kepada *customer*.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan tujuan penelitian yaitu untuk melakukan penyusunan Struktur Organisasi, Deskripsi Jabatan dan Spesifikasi Jabatan dibutuhkan informasi-informasi dari suatu jabatan. Informasi suatu jabatan dapat diperoleh melalui proses wawancara kepada karyawan yang memegang jabatan tersebut. Setelah informasi didapatkan kemudian dari hasil wawancara peneliti melakukan penyaringan informasi yang akan digunakan untuk melakukan penyusunan Struktur Organisasi, Deskripsi Jabatan dan Spesifikasi Jabatan. Hasil Struktur Organisasi yang disusun ini mencakup hirarki perusahaan, pengambilan keputusan dan rantai kewenangan. Penyusunan Struktur Organisasi dimulai dari hirarki paling atas

sampai bawah, yaitu: Owner, Supervisor dan sejumlah departemen yang berada dibawah jabatan *Supervisor* yaitu *Finance* (keuangan), *Service Operational* (pelayanan), *Kitchen* (dapur) dan *Security* (keamanan).

Sementara hasil penyusunan Deskripsi Jabatan mencakup peralatan, cara, metode, sistem dan keluaran dari tugas-tugas yang dilakukan, letak jabatan dalam organisasi, fungsi jabatan, pengawasan terhadap jabatan, pertanggungjawaban utama jabatan, hubungan kerja baik eksternal maupun internal, tugas-tugas yang berhubungan dengan pekerjaan, fasilitas-fasilitas yang mendukung pelaksanaan pekerjaan dengan baik, lingkungan pekerjaan (suhu, penerangan, ventilasi, suasana, kebersihan dan keleluasaan) dan koordinasi psikomotor yaitu tubuh, ekstremitas dan panca indera (Miner, 1992). Sedangkan hasil penyusunan Spesifikasi Jabatan mencakup pendidikan, pengalaman dalam pekerjaan, pengetahuan, keterampilan, kepribadian dan pelatihan yang dibutuhkan untuk menunjang pelaksanaan dalam menjalankan pekerjaan (Schuller and Susan, 1997).

DAFTAR PUSTAKA

- Andrean, V.L (2016) Perancangan *Job Analysis* Divisi Produksi Pada Perusahaan CV. Jafas. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis* Volume 1, Nomor 4.
- Beal, Eileen. (1997). *Choosing a career in the restaurant industry*. New York: Rosen Pub. Group.
- Cushway, Barry. (2008). *The Handbook Of Model Job Description*. UK: MPG Books Ltd
- Fontaine, W.Craig. (2007). *Organizational Structure: A Critical Factor for Organizational Effectiveness and Employee Satisfaction*. Northeastern University

- Lundberg, Donald E. (1974). *The Hotel and Restaurant Business*. Boston: Cahners Books
- Makrifatullah, M. A. (2008). Profil dan Deskripsi Rumah Makan Asli Cibiuk. Diakses pada tanggal 5 November 2010, dari <http://www.cibiuk.com>
- McBride, Kate, ed. (2006). *The Professional Chef/ the Culinary Institute of America, 8th ed.* Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, INC
- McBride, Kate. (2006). *The Professional Chef/ the Culinary Institute of America, 8th ed.* Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, INC.
- Miner, J.B. (1992). *Industrial Organizational Psychology*. Singapore: McGraw-Hill, Inc.
- Moleong, L.J. (1990). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Patton, M.Q. (1990). *Research decision; Quantitative and Qualitative Perspective*. Toronto: HJB
- Poerwandari, E.K. (1998). *Pendekatan Kualitatif dalam Penelitian Psikologi*. Jakarta: LPSP3. Fakultas Psikologi UI
- Potter, Norman N. and Joseph H. Hotchkiss. (1995). *Food Science*. 5th Ed. New York: Chapman & Hall
- Schuller, R.S and Susan E.J. (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Menghadapi Abad ke-21*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Spang, Rebecca L. (2000). *The Invention of the Restaurant*. USA: Harvard University Press
- Tri Pradhana, Bayu Martia. (2008). *Penyusunan Deskripsi Jabatan dan Job Specification pada Akademi Pariwisata X*. Jakarta: Universitas Gunadarma.
- Vom Brocke, J. and Rosemann, M. (2010). *Handbook on Business Process Management: Strategic Alignment, Governance, People and Culture (International Handbooks on Information Systems) (Vol. 1)*. Berlin: Springer
- West, Stephen H. (1997). *Playing With Food: Performance, Food, and The Aesthetics of Artificiality in The Sung and Yuan*. USA: Harvard Journal of Asiatic Studies.