

**PENERAPAN FUNGSI-FUNGSI MANAJEMEN PADA
RESTORAN KELONG SHANGRILA
TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

FADILLAH AL HAMIDY

NIM : 15612096



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG**

2021

**PENERAPAN FUNGSI-FUNGSI MANAJEMEN PADA
RESTORAN KELONG SHANGRILA
TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi

Oleh

FADILLAH AL HAMIDY

NIM : 15612096

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNG PINANG
2021**

TANDA PERSETUJUAN / PENGESAHAN SKRIPSI
PENERAPAN FUNGSI-FUNGSI MANAJEMEN PADA RESTORAN
KELONG SHANGRILA TANJUNGPINANG

Diajukan kepada :

Panitia Komisi Ujian
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan
Tanjung Pinang

Oleh

Nama : Fadillah Al Hamidy
NIM : 15612096

Menyetujui :

Pembimbing Pertama,



Octojaya Abriyoso, S.I.Kom., M.M.
NIDN. 1005108903 / Asisten Ahli

Pembimbing Kedua,



Surya Kusumah, S.Si., M.Eng.
NIDN. 1022038001/Lektor

Mengetahui
Ketua Program Studi,




Dwi Septi Haryani, S.T., M.M.
NIDN. 1002078602/Lektor

Skripsi Berjudul

**PENERAPAN FUNGSI-FUNGSI MANAJEMEN PADA RESTORAN
KELONG SHANGRILA TANJUNGPINANG**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

Nama : Fadillah Al Hamidy
NIM : 15612096

Telah dipertahankan di depan Panitia Komisi Ujian Pada Tanggal
Dua Puluh Januari Tahun Dua Ribu Dua Puluh Satu Dan Dinyatakan
Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima


Panitia Komisi Ujian

Ketua



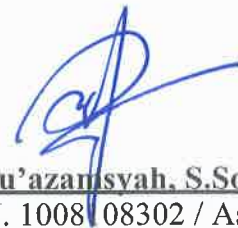
Octojaya Abriyoso, S.I.Kom., M.M.
NIDN. 1005108903 / Asisten Ahli

Sekretaris



Raja Hardiansyah, S.E., M.E.
NIDN. 8818010016 / Lektor

Anggota



M. Mu'azamsyah, S.Sos., M.M.
NIDN. 1008108302 / Asisten Ahli

Tanjung Pinang, 21 Januari 2021
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan
Tanjung Pinang
Ketua,



Charly Marlinda, S.E., M.Ak., Ak., CA.
NIDN. 1029127801 / Lektor

PERSEMBAHAN

Terimakasih untuk Allah SWT, Tuhan Semesta alam atas rahmat dan ridha-Nya.

Ayah bunda tercinta, motivator terbesar dalam hidupku yang tak pernah jemu mendo'akan dan menyayangiku, atas semua pengorbanan dan kesabaran mengantarku sampai kini. Tak pernah cukup ku membalas cinta ayah buda padaku



“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.” (QS. Al-Insyirah,6-8)

MOTTO

Yakin Adalah Kunci Jawaban Dari Segala Permasalahan.

Dengan Bermodal Yakin Merupakan Obat Mujarab Penambah

Semangat.

Selama Ada Niat Dan Keyakinan Semua Akan Jadi Mungkin.

Jawaban Dari Sebuah Keberhasilan Adalah Terus Belajar Dan Tak

Kenal Putus Asa.

PERNYATAAN

Nama : Fadillah Al Hamidy
NIM : 1510099612096
Tahun Angkatan : 2015
Indeks Prestasi Kumulatif : 2,99
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Pada Restoran Kelong Shangrila Tanjungpinang

Dengan ini menyatakan bahwa sesungguhnya seluruh isi dan materi skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan bukan rekayasa maupun karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila ternyata kemudian hari saya membuat pernyataan palsu, maka saya siap diproses sesuai dengan peraturan berlaku.

Tanjung Pinang, 21 Januari 2021

Penyusun,



Fadillah Al Hamidy

NIM : 15612096

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah Subhanahuata'ala dikarenakan berkat izin nyalah penulis dapat menyelesaikan proposal dengan judul : "Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Pada Restoran Kelong Shangrila Tanjungpinang".

Penulis merasa sadar bahwasanya, tanpa ada dukungan dan bantuan dari berbagai orang, maka proposal ini tidak akan terselesaikan dengan baik, oleh karena itu pada kesempatan ini, Penulis ini menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar besarnya kepada yang terhormat :

1. Ibu Charly Marlinda, S.E., M.Ak., Ak., CA. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
2. Ibu Ranti Utami, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
3. Bapak Imran Ilyas, MM., Selaku Ketua Prodi Manajemen STIE Pembangunan Tanjungpinang.
4. Bapak Octojaya Abriyoso, S.I.Kom., M.M. Selaku Pembimbing 1 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
5. Bapak Surya Kusumah, S.Si., M.Eng. Selaku Pembimbing 2 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah membekali penulis dengan ilmu ilmu yang bermanfaat serta karyawan/ti STIE Pembangunan Tanjungpinang.

7. Pimpinan Restoran Kelong Shangrila Tanjungpinang yang telah memberikan arahan dan akses dalam mendapatkan data data yang dibutuhkan.
8. Untuk kedua orang tuaku terima kasih yang tak terhingga atas dukungan, bantuan, pengertian dan do'anya, sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini.
9. Rekan rekan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Tanjungpinang, Khususnya Jurusan Manajemen buat dorongan, bantuan, dan semangat yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini.

Penulis masih sadar bahwasanya penulisan proposal ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih ada kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan dan menghargai sekali adanya kritik maupun bimbingan yang bermanfaat bagi kesempurnaan proposal ini.

Akhirnya penulis berkeinginan semoga proposal ini dapat memberikan banyak manfaat dan kegunaan bagi semua pihak, amin.

Tanjungpinang, 21 Januari 2021

Penulis,

FADILLAH AL HAMIDY
NIM: 15612096

DAFTAR ISI

HAL

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN BIMBINGAN	
HALAMAN PERNYATAAN	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
HALAMAN MOTTO	
HALAMAN JUDUL	
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan penelitian	6
1.5 Kegunaan Penelitian	6
1.5.1 Kegunaan Ilmiah	6
1.5.2 Kegunaan Praktis	6
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Tinjauan Teori	9
2.1.1 Manajemen	9
2.1.2 Unsur-unsur Manajemen	10
2.1.3 Tujuan Manajemen	11
2.1.4 Sasaran Manajemen	11
2.1.5 <i>Skill</i> dan Tingkatan Manajer	12

2.1.6 Fungsi-fungsi Manajemen	13
2.2 Kerangka Pemikiran	16
2.3 Penelitian Terdahulu	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Jenis Penelitian	22
3.2 Jenis Data	23
3.3 Metode Pengumpulan Data	24
3.4 Populasi dan Sampel	25
3.4.1 Populasi	25
3.4.2 Sampel	26
3.5 Definisi Operasional Variabel	26
3.6 Teknik Pengolahan Data	28
3.7 Teknik Analisis Data	30
3.7.1 Analisis Komponensial	30
3.7.2 Uji Kredibilitas	30
3.7.2.1 Triangulasi	30
3.7.2.1.1 Triangulasi Teknik	31
3.7.2.1.2 Triangulasi Waktu	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Hasil Penelitian	32
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	32
4.1.2 Visi Misi Restoran	32
4.1.3 Data Karyawan	33
4.1.4 Struktur Organisasi	34
4.2 Hasil Penelitian (Wawancara)	35
4.2.1 Reduksi Data	35
4.2.2 Penyajian Data	51
4.3 Hasil Pembahasan	52
4.3.1 Perencanaan	52
4.3.2 Pengorganisasian	53
4.3.3 Pelaksanaan	54

	4.3.4 Pengawasan	55
BAB V	PENUTUP	57
	5.1 Kesimpulan	57
	5.2 Saran	58
	5.2.1 Bagi Perusahaan	58
	5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

CURRICULUM VITAE

DAFTAR TABEL

No Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Daftar Tenaga Kerja	3
Tabel 3.1	Data Populasi	25
Tabel 3.2	Data Sampel	26
Tabel 3.3	Definisi Operasional Variabel	27
Tabel 4.1	Data Karyawan	33
Tabel 4.2	Rekapitulasi Hasil Wawancara Program Tabel	35
Tabel 4.3	Rekapitulasi Hasil Wawancara Visi dan Misi	36
Tabel 4.4	Rekapitulasi Hasil Wawancara Jenis Program	37
Tabel 4.5	Rekapitulasi Hasil Wawancara Visi Misi Restoran	38
Tabel 4.6	Rekapitulasi Hasil Wawancara Program	39
Tabel 4.7	Rekapitulasi Hasil Wawancara Fungsi Manajemen	40
Tabel 4.8	Rekapitulasi Hasil Wawancara Bidang Kompetensi	41
Tabel 4.9	Rekapitulasi Hasil Wawancara Struktur Organisasi	41
Tabel 4.10	Rekapitulasi Hasil Wawancara Prosedural Personal	43
Tabel 4.11	Rekapitulasi Hasil Wawancara Penerapan Manajemen	44
Tabel 4.12	Rekapitulasi Hasil Wawancara Pengelolaan Layanan	45
Tabel 4.13	Rekapitulasi Hasil Wawancara Penerapan Manajemen	45
Tabel 4.14	Rekapitulasi Hasil Wawancara Pengelolaan Layanan	46
Tabel 4.15	Rekapitulasi Hasil Wawancara Monitoring Program	47
Tabel 4.16	Rekapitulasi Hasil Wawancara Bentuk Pengawasan	48
Tabel 4.17	Rekapitulasi Hasil Wawancara Monitoring Program	49
Tabel 4.18	Rekapitulasi Hasil Wawancara Bentuk Pengawasan	50
Tabel 4.19	Penyajian Data	50

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Berpikir Penelitian	16
Gambar 4.1	Struktur Organisasi	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul Lampiran
Lampiran 1	Daftar Pertanyaan Wawancara
Lampiran 2	Hasil Wawancara
Lampiran 3	Dokumentasi
Lampiran 4	Surat Keterangan Dari Objek Penelitian
Lampiran 5	<i>Plagiarism</i>

PENERAPAN FUNGSI-FUNGSI MANAJEMEN PADA RESTORAN KELONG SHANGRILA TANJUNGPINANG

Fadillah Al Hamidy, 15612096. Manajemen.
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
fadil.alhamidy@gmail.com.

Fungsi manajemen terbagi atas 4 fungsi, yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*). Apabila fungsi-fungsi manajemen tidak berjalan sesuai dengan harapan, maka manajemen yang terdapat dalam organisasi tidak akan seimbang dan jauh dari kata baik.

Rumusan masalah yang penulis rumuskan adalah bagaimana penerapan fungsi-fungsi manajemen pada Restoran Kelong Shangrila. Tujuan di lakukan penelitian ini adalah untuk merumuskan dan mengkaji penerapan fungsi-fungsi manajemen yang ada pada Restoran Kelong Shangrila.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan metode kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, adalah Pengamatan (Observasi), Wawancara (*Interview*), dan Studi Pustaka. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di Restoran Kelong Shangrila Tanjungpinang sebanyak 34 orang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 6 orang, 1 orang pimpinan dan 5 orang karyawan. Teknik pengolahan data menggunakan 3 teknik, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan beberapa informan menyatakan bahwa perencanaan yang dilakukan perlu ditingkatkan kembali. Hal ini dilakukan untuk mencapai sasaran dan tujuan restoran, terutama dalam menarik pelanggan yang pada masa pandemi covid-19 saat ini mulai terbatas. Sedangkan pengorganisasian yang dilakukan dalam restoran perlu adanya peningkatan lagi. Hal ini dilakukan untuk mencapai sasaran dan tujuan restoran, terutama pada pembagian tugas dan tanggung jawab dari masing-masing karyawan agar dapat lebih terarah dan terstruktur dalam mengerjakan tugas yang diberikan pimpinan. Serta pelaksanaan manajemen yang dilakukan karyawan dalam restoran lebih ditingkatkan kembali. Kemudian pengawasan manajemen yang dilakukan karyawan dalam restoran sudah cukup ketat dikarenakan dengan adanya keaktifan supervisor area dalam melaksanakan pengawasan rutin kepada karyawan.

Kata Kunci : Perencanaan, Pengorganisasian, Pelaksanaan, dan Pengawasan.

Pembimbing 1 : Octojaya Abriyoso, S.I.Kom., M.M.

Pembimbing 2 : Surya Kusumah, S.Si., M.Eng.

ABSTRACT

DEVELOPMENT OF HUMAN RESOURCES IN EFFORTS TO IMPROVE SERVICE QUALITY OF PT BANK CENTRAL ASIA (BCA) BRANCH, KIJANG CITY

Fadillah Al Hamidy, 15612096. *Management.*
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE)
fadil.alhamidy@gmail.com.

Management functions are divided into 4 functions, namely planning, organizing, actuating and controlling. If management functions do not go according to expectations, then the management in the organization will not be balanced and far from good.

The formulation of the problem that the writer formulates is how to implement management functions at the Shangrila Kelong Restaurant. The purpose of this research is to formulate and examine the application of management functions that exist in the Kelong Shangrila Restaurant.

The type of research used is descriptive research with a qualitative method approach. Sources of data in this study, namely primary data sources and secondary data sources. The data collection methods used in this study were observation, interview, and literature study. The population used in this study were all employees at the Kelong Shangrila Tanjungpinang Restaurant as many as 34 people. The sample used in this study were 6 people, 1 leader and 5 employees. The data processing technique uses 3 techniques, namely data reduction, data presentation and conclusion drawing.

Based on the results of interviews with several informants, it was stated that the planning carried out needed to be improved again. This is done to achieve the goals and objectives of the restaurant, especially in attracting customers who are currently limited during the Covid-19 pandemic. Meanwhile, the organization carried out in the restaurant needs to be improved again. This is done to achieve the goals and objectives of the restaurant, especially in the division of tasks and responsibilities of each employee so that they can be more focused and structured in carrying out the tasks given by the leadership. And the implementation of management by employees in the restaurant is further improved. Then the management supervision carried out by employees in the restaurant is quite strict due to the active area supervisors in carrying out routine supervision of employees.

Keywords: Planning, Organizing, Actuating, and Controlling.

Preceptor 1 : Octojaya Abriyoso, S.I.Kom., M.M.

Preceptor 2 : Surya Kusumah, S.Si., M.Eng.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan zaman, telah disadari bahwa dalam usaha membangun masyarakat yang berdayaguna, bukan semata-mata mengintroduksi dan mengimplementasikan proyek fisik atau hanya mengucurkan dana segar kepada masyarakat, namun juga harus dapat mengubah serta memobilisasi lingkungan, sehingga menjadi lebih kondusif bagi terciptanya masyarakat mandiri. Hal tersebut tidak hanya dalam kegiatan pembangunan ekonomi dan peningkatan teknologi, namun lebih mengarah pada persoalan harkat dan martabat seseorang yang merupakan aset sumber daya dan harus adanya suatu perkembangan agar tercipta sumber daya yang berkualitas. Hal ini dapat dilakukan dengan adanya manajemen yang baik. Manajemen dibutuhkan oleh organisasi karena tanpa manajemen, suatu usaha akan sia-sia dan pencapaian tujuan akan lebih sulit. Ada beberapa alasan diperlukannya fungsi-fungsi manajemen agar dilaksanakan, diantaranya: 1. Untuk mencapai tujuan, 2. Untuk mencapai keseimbangan diantara tujuan-tujuan yang saling bertentangan, 3. Untuk mencapai efisiensi dan efektivitas.

Kata Manajemen berasal dari bahasa Perancis kuno *ménagement*, yang memiliki arti “seni melaksanakan dan mengatur. Kata manajemen juga berasal dari bahasa Italia *maneggiare* yang berarti “mengendalikan”, terutama dalam konteks mengendalikan kuda, yang berasal dari bahasa latin manus yang berarti

“tangan”. Bahasa Prancis lalu mengadopsi kata ini dari bahasa Inggris menjadi *ménagement*, yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur. Sehingga, manajemen sering diartikan sebagai ilmu. Ilmu dalam mengatur dan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki melalui kerjasama para anggota dalam mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Manajemen merupakan perilaku anggota dalam satu organisasi untuk mencapai suatu tujuan (Badrudin, 2013). Perkembangan teori manajemen diawali dari aliran klasik (1770-1860) hingga aliran manajemen modern (1940 - sekarang). Definisi tersebut mencakup fungsi-fungsi manajemen, yakni perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan.

Menurut Terry (Prastuti, 2014) fungsi manajemen terbagi atas 4 fungsi, yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*). Apabila fungsi-fungsi manajemen tidak berjalan sesuai dengan harapan, maka manajemen yang terdapat dalam organisasi tidak akan seimbang dan jauh dari kata baik. Definisi ini berarti bahwa seorang manajer bertugas mengatur dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi. Salah satu cara dalam melihat jalan atau tidaknya fungsi-fungsi manajemen adalah dengan melihat penerapan secara langsung di lapangan. Hal ini berlaku tidak hanya bagi organisasi pemerintahan dan swasta, namun juga terjadi pada restoran yang terdapat di Tanjungpinang yang bernama Restoran Kelong Shangrilla.

Restoran Kelong Shangrila Tanjungpinang beralamat di Jalan Sei Jang No. 05, Tj. Ayun Sakti, Bukit Bestari, Kota Tanjungpinang, Kepulauan Riau 29124.

Restoran Kelong Shangrila merupakan salah satu restoran di Tanjungpinang yang banyak digunakan kalangan masyarakat Tanjungpinang untuk acara pernikahan dan lainnya. Restoran dibuka setiap hari dan dibuka pukul 09.30 WIB s/d 22.00 WIB dan memiliki tenaga kerja sebanyak 34 orang yang terdiri dari 1 orang pimpinan dan 33 orang karyawan. Berikut adalah tabel mengenai daftar tenaga kerja yang terdapat di Restoran Kelong Shangrila Tanjungpinang, sebagai berikut:

Tabel 1.1

Daftar Tenaga Kerja Restoran Kelong Shangrila Tanjungpinang

No.	Bagian	Jumlah
1.	Pimpinan	1 orang
2.	<i>Kitchen</i>	16 orang
3.	<i>Waiter</i>	8 orang
4.	<i>Waitress</i>	5 orang
5.	<i>Sound System</i>	2 orang
6.	Kasir	2 orang
Jumlah		34 orang

Sumber: Restoran Kelong Shangrila Tanjungpinang (2020)

Tenaga kerja merupakan tolak ukur dalam penjualan dan perkembangan perusahaan, terutama pada saat pandemi covid-19 dari bulan maret hingga sekarang. Restoran mengalami penurunan penjualan dan menimbulkan beberapa permasalahan di dalamnya. Sehingga, penulis melakukan pra-penelitian kepada beberapa orang karyawan di Restoran Kelong Shangrila Tanjungpinang dan menelusuri di lapangan apa saja permasalahan yang terjadi pada restoran tersebut.

Penulis melakukan beberapa wawancara kepada karyawan di Restoran Kelong Shangrila, salah satunya adalah yang berinisial FN pada 05 Juni 2020, mengatakan bahwa rencana-rencana yang telah dibuat dan disusun dengan terprogram, kemudian secara nyata di lapangan tidak sesuai dengan yang

diharapkan. Dalam artian bahwa rencana yang ingin dilakukan tidak berjalan sesuai dengan yang diinginkan. Kemudian, menurut karyawan yang berinisial ST mengatakan bahwa terlalu banyak perencanaan yang disusun dan hanya beberapa rencana saja yang berjalan, seperti melakukan promosi melalui media sosial (*Facebook, Instagram dan WhatsApp*). Sedangkan, menurut karyawan yang berinisial WH mengatakan bahwa sistem organisasi yang tidak terarah karena masih terdapat karyawan yang secara individu dalam mengerjakan tugas dan masih mementingkan permasalahan privasi dibandingkan dengan pekerjaan, kurangnya kejelasan atas penetapan standar prosedur.

Hal tersebut juga terjadi pada penelitian Reinaldi (2019) dengan judul Penerapan Fungsi Manajemen dalam Pengelolaan Perpustakaan Madrasah Aliyah (Studi Kasus di Perpustakaan MAN 2 Palembang). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sudah cukup baik, akan tetapi masih ada beberapa aspek yang harus tetap diperbaiki. Seperti proses perencanaan, pengorganisasian tersebut meliputi bentuk struktur organisasi serta pembagian kerja masing-masing staff perpustakaan, proses penggerakan terkait proses kepemimpinan dilakukan oleh kepala sekolah, dan tidak ada standar pengawasan yang mengikat.

Hal yang sama juga terjadi pada penelitian yang dilakukan Arumsari (2016) dengan judul Penerapan *Planning, Organizing, Actuating, Dan Controlling* Di UPTD DIKPORA Kecamatan Jepara. Hasil penelitian menjelaskan bahwa 1) Penerapan fungsi *planning* berjalan cukup baik serta mengkomunikasikan visi dan misi yang sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga 2) Penerapan fungsi *organizing* dilaksanakan dengan

memberikan delegasi wewenang, menjalankan kegiatan sesuai program kerja dari Dinas Pendidikan 3) Penerapan fungsi *actuating* masih kurang optimal ini dikarenakan sumber daya manusia yang digerakkan belum mempunyai kemampuan untuk menerima dan memahami petunjuk atau perintah dari pimpinan terutama di bagian pengoperasian sistem informasi data pokok pendidikan. 4) Penerapan fungsi *controlling* dilaksanakan dengan pemantauan pada kesiapan tenaga pendidik dalam mempersiapkan silabus pembelajaran, memantau pelaksanaan proses pembelajaran di kelas, melakukan kegiatan supervisi kepala sekolah dan kegiatan kelompok kerja guru setiap satu bulan.

Dengan adanya permasalahan tersebut, dapat dikatakan bahwa fenomena yang terjadi di dalam restoran merupakan kurangnya fungsi-fungsi manajemen baik dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Berdasarkan fenomena yang terjadi, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Pada Restoran Kelong Shangrila”**.

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang penulis rumuskan adalah bagaimana penerapan fungsi-fungsi manajemen pada Restoran Kelong Shangrila?

1.3. Batasan Masalah

Dari rumusan masalah tersebut, untuk mempermudah proses penelitian dilapangan. Batasan masalah dalam penelitian ini yang berkaitan tentang fungsi-fungsi manajemen yang terdiri dari, perencanaan, pengorganisasian, penggerakan

dan pengawasan. Hal ini dilakukan peneliti agar lebih terperinci dalam mengumpulkan data, mengelola, serta menganalisa data.

1.4. Tujuan Penelitian

Penulis mengadakan penelitian ini dengan maksud untuk memperoleh data dan informasi yang relevan dengan masalah yang diidentifikasi. Berdasarkan rumusan masalah tersebut adapun tujuan di lakukan penelitian ini adalah untuk merumuskan dan mengkaji penerapan fungsi-fungsi manajemen yang ada pada Restoran Kelong Shangrila.

1.5. Kegunaan Penelitian

1.5.1. Kegunaan Ilmiah

Memperkaya Ilmu Manajemen mengenai penerapan fungsi-fungsi manajemen baik secara teoritis maupun aplikasinya di lapangan.

1.5.2. Kegunaan Praktis

1. Bagi Restoran

Sebagai bahan masukan untuk melaksanakan fungsi-fungsi manajemen dalam meningkatkan kualitas perusahaan

2. Bagi Peneliti

Untuk memperluas wawasan dan mendalami teori dalam bidang manajemen, khususnya mengenai perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, maupun pengawasan, serta dapat menjadi rujukan atau perbandingan pada penelitian-penelitian sebelumnya

3. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan (STIE) Tanjungpinang
Semoga penelitian ini dapat menjadi ilmu Pengetahuan di STIE
Pembangunan khususnya di bidang ilmu Managemen.

4. Bagi Pembaca

Untuk mengetahui bahan informasi dan referensi tambahan dan bahan pertimbangan, serta sebagai bahan masukan mengenai perapan fungsi-fungsi manajemen yang sedang dijalankan saat ini, serta bagaimana menerapkannya dilapangan.

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam penyusunan penulisan hasil penelitian secara menyeluruh dan supaya mudah dipahami, maka disusun suatu sistematika penulisan yang terbagi atas empat bab yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, jenis data, metode pengumpulan data, teknik pengolahan data, lokasi penelitian, jadwal penelitian dan sistematika penulisan,

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab kedua ini digunakan penulis untuk menyajikan berbagai teori yang berhubungan dengan penelitian ini seperti manajemen pemasaran, peranan pemasaran, strategi pemasaran, penjualan, analisis lingkungan

perusahaan, analisis SWOT, kerangka pemikiran, dan penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ketiga ini terdiri dari m penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, jenis data, metode pengumpulan data, teknik pengolahan data, lokasi penelitian, jadwal penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Membahas tentang hasil penelitian yang diperoleh dari lapangan tentang fungsi-fungsi manajemen pada Restoran Kelong Shangrila Tanjungpinang.

BAB V PENUTUP

Membahas tentang kesimpulan dan saran-saran penelitian yang menjadi masukan bagi Restoran Kelong Shangrila Tanjungpinang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1. Manajemen

Menurut Afandi (2018) manajemen adalah bekerja dengan orang-orang untuk mencapai tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penyusunan personalia atau kepegawaian (*staffing*), pengarahan dan kepemimpinan (*leading*), dan pengawasan (*controlling*).

Menurut Terry (Zakiyudin, 2013) manajemen dapat diartikan bahwa manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata. Hasibuan (2014) manajemen adalah suatu ilmu dan seni dalam mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya secara efektif untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Silalahi (2011) manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengatur sumber daya, pengomunikasian, kepemimpinan, pemotivasian, dan pengendalian pelaksanaan tugas dan penggunaan sumber untuk mencapai tujuan organisasional secara efektif dan secara efisien.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen dapat didefinisikan manajemen sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan (*science*) yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa

dan bagaimana manusia bekerja sama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem kerjasama ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan.

2.1.2. Unsur-unsur Manajemen

Menurut Hasibuan (2013) manajemen terdiri dari enam unsur, sebagai berikut:

1. Manusia (*Man*). Dalam manajemen, faktor utama adalah yang paling menentukan. Manusia yang membuat tujuan dan manusia pula yang melakukan proses untuk mencapai tujuan. Tanpa adanya manusia, maka tidak ada proses kerja. Pada dasarnya manusia adalah makhluk kerja.
2. Uang (*Money*). Uang merupakan salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan. Uang merupakan alat tukar dan alat pengukur nilai. Besar kecilnya hasil kegiatan dapat diukur dengan jumlah uang yang beredar dalam perusahaan.
3. Bahan-bahan (*Materials*). Materi terdiri dari bahan setengah jadi (*raw material*) dan bahan jadi. Dalam dunia usaha untuk mencapai hasil yang lebih baik, selain manusia yang ahli dalam bidangnya juga harus dapat menggunakan bahan/materi sebagai salah satu sarana. Sebab materi dan manusia tidak dapat dipisahkan, tanpa materi tidak akan tercapai hasil yang dikehendaki.
4. Mesin (*Machines*). Dalam kegiatan perusahaan, mesin sangat diperlukan. Penggunaan mesin akan membawa kemudahan atau menghasilkan keuntungan yang lebih besar serta menciptakan efisiensi kerja.

5. Metode (*Methods*). Dalam pelaksanaan kerja diperlukan metode-metode kerja. Suatu tata cara kerja yang baik akan memperlancar jalannya pekerjaan. Sebuah metode dapat dinyatakan sebagai penetapan cara pelaksanaan kerja suatu tugas dengan memberikan berbagai pertimbangan-pertimbangan kepada sasaran, fasilitas-fasilitas yang tersedia dan penggunaan waktu, serta uang dan kegiatan usaha.
6. Pasar (*Market*). Memasarkan produk barang sudah tentu sangat penting, sebab bila barang yang diproduksi tidak laku, maka proses produksi barang akan berhenti. Artinya, proses kerja tidak akan berlangsung. Oleh karena itu, penguasaan pasar dalam arti menyebar hasil produksi merupakan faktor penentu di dalam perusahaan.

2.1.3. Tujuan Manajemen

Menurut Siswanto (2012) tujuan manajemen adalah sesuatu yang ingin direalisasikan, yang menggambarkan cakupan tertentu dan menyaranakan pengarahannya kepada seorang manajer.

2.1.4. Sasaran Manajemen

Menurut Siswanto (2012) sasaran manajemen terdiri dari:

1. Orang (Manusia). Mereka yang telah memenuhi syarat tertentu dan telah menjadi unsur integral dari organisasi atau badan tempat ia bekerja sama untuk mencapai tujuan.

2. Mekanisme Kerja. Tata cara dan tahapan yang harus dilalui orang yang mengadakan kegiatan bersama untuk mencapai tujuan.

2.1.5. Skill dan Tingkatan Manajer

Menurut Coulter (2014), terdapat tingkatan manajer ada tiga, yaitu:

1. *Top Manager* (Manajer Puncak), yaitu tingkatan manajer tertinggi yang ada dalam suatu organisasi. Contoh *top manager*, misalnya: direktur utama, presiden (dalam suatu negara), menteri (dalam suatu departemen), gubernur (dalam level propinsi), bupati (dalam level kabupaten), Ketua, dan sejenisnya.
2. *Middle Manager* (Manajer Menengah), yaitu tingkatan manajer level menengah yang ada dalam organisasi. Contoh *middle manager*, misalnya: Direktur Pemasaran, Kepala Bagian, Kepala Biro, dan sejenisnya.
3. *Lower Manager* (Manajer Bawah), yaitu tingkatan manajer level bawah yang ada dalam organisasi. Contoh *middle manager*, misalnya: *supervisor*, *superintendent*, mandor, kasubag, ketua jurusan dan sejenisnya.

Sedangkan keahlian (*skills*) yang harus dimiliki oleh seorang manajer (Coulter, 2014) adalah sebagai berikut:

1. Keahlian Teknis (*Technical Skills*), yaitu keahlian yang berkaitan dengan metode, peralatan dan teknis yang terlibat dalam melaksanakan tugas-tugas tertentu. Keahlian teknis ini contohnya misalnya: mengetik (untuk sekretaris), mengoperasikan komputer (tenaga administrasi), mengajar (untuk guru) dan sejenisnya.

2. Keahlian Manusiawi (*Human Skills*), yaitu keahlian yang berkaitan dengan kemampuan untuk bekerja secara efektif dengan orang lain. Keahlian manusiawi ini contohnya misalnya kemampuan kerja dalam kelompok, kemampuan berkomunikasi, kemampuan memotivasi orang lain dan sejenisnya.
3. Keahlian Konseptual (*Conceptual Skills*), yaitu keahlian yang berkaitan dengan kemampuan intelegensi, membuat perencanaan atau program, menganalisis situasi secara holistik dan sejenisnya.

2.1.6. Fungsi Manajemen

Menurut Robbins & Coulter (2014) fungsi manajemen dapat diringkas menjadi menjadi empat, yaitu:

1. Perencanaan (*Planning*). Perencanaan merupakan fungsi manajemen yang melibatkan proses pengaturan tujuan, menetapkan strategi yang dipakai untuk mencapai tujuan tersebut dan mengembangkan rencana-rencana untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan.
2. Pengorganisasian (*Organizing*). Pengorganisasian adalah fungsi manajemen yang melibatkan pengaturan dan penataan pekerjaan tentang apa yang dilakukan dan siapa yang melakukan pekerjaan tersebut untuk mencapai tujuan organisasi.
3. Kepemimpinan (*Leading*). Kepemimpinan adalah fungsi manajemen yang melibatkan pekerjaan yang dilakukan dengan dan melalui orang lain termasuk

motivasi, pengarahan dan kegiatan lainnya dalam rangka untuk menanggapi orang-orang dalam mencapai tujuan organisasi.

4. Pengendalian (*Controlling*). Pengarahan adalah fungsi manajemen yang mencakup pengawasan, perbandingan dan mengkoreksi performa kerja untuk memastikan semua kegiatan berjalan sesuai dengan yang telah direncanakan

Menurut Terry (Daryanto, 2011) fungsi-fungsi manajemen dibagi menjadi empat yang disingkat dengan POAC, yakni:

1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan fungsi yang paling awal dari keseluruhan fungsi manajemen sebagaimana banyak dikemukakan oleh para ahli.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merupakan fungsi manajemen yang kedua. Dimana pengorganisasian ini sangat berpengaruh terhadap berlangsungnya organisasi, termasuk didalamnya lembaga pendidikan pengorganisasian itu menentukan bagaimana penyusunan organisasi dan kegiatan.

3. Pergerakan (*Actuating*)

Pelaksanaan merupakan fungsi manajemen yang paling utama, jika perencanaan dan pengorganisasian lebih banyak berhubungan dengan aspek-aspek abstrak proses manajemen. Maka fungsi *actuating* justru lebih menekankan pada kegiatan yang berhubungan langsung dengan orang-orang dalam organisasi lembaga pendidikan. Pergerakan dapat didefinisikan sebagai usaha keseluruhan usaha, cara, teknik, dan metode untuk mendorong para

anggota organisasi agar mau dan ikhlas bekerja dengan sebaik mungkin demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien, efektif, dan ekonomis.

4. Pengendalian (*Controlling*)

Istilah tersebut digunakan sebagai alat pengawasan. Pengawasan mengandung arti terus menerus, merekam, memberikan penjelasan, dan petunjuk. Selain itu, pengawasan juga bermakna pembinaan dan pelurusan terhadap berbagai ketidaktipatan dan kesalahan.

Empat fungsi yang dirumuskan oleh Terry (Prastuti, 2014). Berikut ini penjelasan ke empat fungsi tersebut, yaitu:

1. Perencanaan (*Planning*). Perencanaan adalah fungsi yang sangat vital yang bukan hanya tugas seorang pemimpin tetapi juga harus melibatkan setiap orang dalam sebuah organisasi guna menentukan apa yang harus dikerjakan dan bagaimana cara mencapainya.
2. Pengorganisasian (*Organizing*). Pengorganisasian adalah keseluruhan proses pengelompokkan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas, tanggung jawab dan wewenang yang sedemikian rupa, sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan dalam rangka pencapaian yang telah ditentukan.
3. Pelaksanaan (*Actuating*). Pelaksanaan adalah tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota suka berusaha untuk mencapai sasaran-sasaran agar sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha organisasi.
4. Pengawasan (*Controlling*). Fungsi pengawasan sangat penting tanpa adanya pengawasan maka fungsi-fungsi yang lainnya tidak akan berjalan efektif dan

efisien. Pengawasan tidak hanya berlangsung pada saat pelaksanaan, tetapi juga pada saat perencanaan dan pengorganisasian. Pada dasarnya dalam fungsi pengawasan juga terdapat proses pengevaluasian untuk menjaga agar seluruh kegiatan tidak melenceng dari tujuan yang ingin dicapai.

2.2. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah narasi atau pernyataan tentang kerangka konsep pemecahan masalah yang telah dirumuskan yang diajukan untuk penelitian ini berdasarkan hasil pada telaah teoritis seperti yang telah diuraikan sebelumnya. Kerangka pemikiran ini disusun berdasarkan konsep yang disesuaikan oleh peneliti dengan melihat hasil penelitian sebelumnya.



Sumber: Konsep yang disesuaikan untuk penelitian (2020)

Berdasarkan dari gambar 2.1 pada kerangka berpikir penelitian, dapat dijelaskan bahwa dalam penelitian ini menggunakan fungsi manajemen sebagai

titik awal memulai penelitian. Dalam fungsi manajemen terbagi atas 4 poin, yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengendalian (*controlling*). Dari pembagian fungsi manajemen tersebut, dalam penelitian ini lebih memfokuskan pada fungsi-fungsi manajemen tersebut.

2.3. Penelitian Terdahulu

Pada penelitian ini juga didukung dengan beberapa hasil penelitian terdahulu, sebagai berikut:

1. Reinaldi (2019) dengan judul Penerapan Fungsi Manajemen dalam Pengelolaan Perpustakaan Madrasah Aliyah (Studi Kasus di Perpustakaan MAN 2 Palembang). Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana penerapan fungsi manajemen dalam perpustakaan madrasah khususnya di perpustakaan man 2 Palembang. Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif dengan analisis kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan studi dokumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum manajemen perpustakaan sekolah di perpustakaan man 2 palembang ini sudah cukup baik akan tetapi masih ada beberapa aspek yang harus tetap di perbaiki. Seperti proses perencanaan pengelolaan perpustakaan man 2 palembang ini lebih disudutkan kepada pendidikan pemakai yang dapat dilaksanakan pada tahun ajaran baru yang dilaksanakan bersamaan dengan masa orientasi siswa. Pengorganisasian dalam manajemen perpustakaan sekolah sama dengan perpustakaan sekolah pada umumnya. Pengorganisasian tersebut meliputi bentuk struktur organisasi

serta pembagian kerja masing-masing staf perpustakaan. Proses penggerakan terkait proses kepemimpinan dilakukan oleh kepala sekolah. Penggerakan terkait *job description* dilakukan dengan instruksi kepala perpustakaan. Meskipun tidak ada standar pengawasan yang mengikat, sebagai bentuk tanggung jawab kepala perpustakaan membuat laporan setiap 6 bulan dan akhir tahun ajaran ditujukan kepada kepala sekolah.

2. Arumsari (2016) dengan judul Penerapan *Planning, Organizing, Actuating, Dan Controlling* Di UPTD DIKPORA Kecamatan Jepara. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah menggunakan metode wawancara. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis penerapan fungsi manajemen di UPTD Dikpora Kecamatan Jepara. Hasil penelitian menjelaskan bahwa 1) Penerapan fungsi *planning* di UPTD Dikpora Kecamatan Jepara berjalan cukup baik serta mengkomunikasikan visi dan misi yang sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga 2) Penerapan fungsi *organizing* di UPTD Dikpora Kecamatan Jepara dilaksanakan dengan memberikan delegasi wewenang, menjalankan kegiatan sesuai program kerja dari Dinas Pendidikan 3) Penerapan fungsi *actuating* di UPTD Dikpora Kecamatan Jepara masih kurang optimal ini dikarenakan sumber daya manusia yang digerakkan belum mempunyai kemampuan untuk menerima dan memahami petunjuk atau perintah dari pimpinan terutama di bagian pengoperasian sistem informasi data pokok pendidikan. 4) Penerapan fungsi *controlling* di UPTD Dikpora Kecamatan Jepara dilaksanakan dengan

pemantauan pada kesiapan tenaga pendidik dalam mempersiapkan silabus pembelajaran, memantau pelaksanaan proses pembelajaran di kelas, melakukan kegiatan supervisi kepala sekolah dan kegiatan kelompok kerja guru setiap satu bulan.

3. Hendra (2018) dengan judul Fungsi Manajemen Dalam Pengadaan Infrastruktur Pertanian Masyarakat Di Desa Watatu Kecamatan Banawa Selatan Kabupaten Donggala. Tipe penelitian yang digunakan adalah Deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan menggambarkan apa-apa yang saat ini berlaku. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Fungsi Manajemen Pemerintah Desa Watatu Terutama Badan Permusyawaratan Desa (BPD), belum terealisasi dengan baik terlihat dari aspek Perencanaan, dimana keterlibatan masyarakat dalam program infrastruktur pertanian kurang diperhatikan oleh Pemerintah, sehingga memperlambat perbaikan jalan ke kantong produksi dan juga bantuan alat/mesin pertanian, padahal di Desa Watatu memiliki Sumber Daya Alam (SDA) yang sangat mendukung yaitu memiliki tanah yang subur, serta juga dari Sumber Daya Manusia (SDM) yang sebagian besar mata pencaharian masyarakat sebagai petani perkebunan. Untuk Pengorganisasian, pembagian pekerjaan sudah berdasarkan keputusan bersama oleh Pemerintah Desa Watatu dan juga berdasarkan peraturan Perundang-Undangan Desa No. 6 Tahun 2014 Tentang Tugas dan Fungsi pada Satuan Organisasi Badan Permusyawaratan Desa. Tetapi keterbatasan Sumber Daya Manusia baik dari segi kuantitas maupun kualitas, jika dilihat dari jumlah anggota BPD hanya ada 2 orang serta wawasan yang masih sangat kurang, ini

dapat menyebabkan keterlambatan dalam menjalankan program perbaikan jalan ke kantong produksi dan juga penyaluran bantuan alat/mesin pertanian. Untuk aspek Pengendalian, bahwa Badan Permusyawaratan Desa (BPD) dalam menggerakkan serta memberikan dorongan pada anggota serta Kepala Desa dan juga Aparatnya belum maksimal, karena berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan, bahwa Pemerintah Desa kurang mengadakan sosialisasi dengan masyarakat terkait perencanaan pembangunan infrastruktur pertanian. Serta yang paling dominan permasalahannya dari aspek Pengawasan, karena melihat anggota Badan Permusyawaratan Desa BPD sangat terbatas hanya berjumlah dua (2) orang sehingga keterbatasan Sumber Daya Manusia tersebut baik dari segi jumlah maupun wawasannya dalam melakukan pengawasan dikantor maupun dilapangan akan sulit meninjau lebih lanjut terhadap program perbaikan jalan ke kantong produksi yang panjangnya 2 kilo meter (km) serta bantuan berupa alat/mesin pertanian penunjang usaha tani. Pengawasan yang dilakukan dari Dinas Pertanian terkait sarana pertanian juga sangat kurang hanya satu bulan satu kali, sehingga dari keterbatasan diatas dapat memperlambat proses perbaikan jalan dan juga penyaluran bantuan pertanian bagi Masyarakat Desa Watatu. Serta bentuk kerja sama antara Pemerintah dengan Dinas Pekerjaan Umum sangat kurang, dari pihak Dinas Pekerjaan Umum kurang melakukan pengawasan di lapangan. Dengan Demikian bahwa Fungsi Manajemen Pemerintah Desa Watatu perlu ditingkatkan baik dari aspek perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan.

4. Mike Schraeder (2014) dengan judul *The Functions of Management as Mechanisms for Fostering Interpersonal Trust*. Tujuan utama dari artikel ini adalah untuk menarik perhatian pada cara-cara bahwa kepercayaan interpersonal antara pengawas dan karyawan dapat dipupuk melalui kegiatan yang terkait dengan empat fungsi manajemen. Kepercayaan interpersonal telah menerima perhatian yang meningkat sebagai variabel penting untuk manajemen yang efektif dan keberhasilan organisasi. Lebih jauh, manajer melayani peran penting dalam mempromosikan keberhasilan organisasi. Wawasan praktis tentang kegiatan yang mempromosikan kepercayaan interpersonal dalam masing-masing dari empat fungsi manajemen dibahas secara singkat. Wawasan ini ditawarkan dengan tujuan mendorong fokus yang lebih disengaja pada kepercayaan dalam fungsi manajemen.
5. Boy Subirosa Sabarguna (2016) dengan judul *Management Functions of Information System Components as an Integration Model*. Fungsi Manajemen dan Komponen Sistem Informasi sebagai model integrasi adalah (1) untuk menjelaskan Fungsi Manajemen, Komponen Sistem Informasi, Tujuan dan Manfaat terkait Sistem Informasi dan (2) untuk menjelaskan proses integrasi Fungsi Manajemen dengan Komponen Sistem Informasi untuk mendapatkan tujuan dan manfaat sebagai model terintegrasi. Metode penelitian menggunakan metode pakar telah melakukan integrasi fungsi manajemen, yang meliputi siklus P, O, A, C, E dan I, untuk menjalankan proses manajemen, harus selangkah demi selangkah, dan sebagai siklus.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2013) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme* yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang bersifat alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci dalam pengambilan sampel sumber data akan dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan *triangulasi*, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Menurut Suryabrata (2011) penelitian deskriptif adalah penelitian yang mendeskripsikan situasi-situasi atau kejadian-kejadian. Sedangkan menurut Best dalam Sukardi (2014) menyatakan bahwa penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang menggambarkan dan menginterpretasi objek aslinya. Meleong dalam Herdiansyah (2010) penelitian kualitatif adalah suatu penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mendahulukan proses interaksi komunikasi yang mendalam.

Dengan kata lain, penelitian kualitatif dengan metode penelitian deskriptif ini tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, melainkan hanya menggambarkan apa adanya mengenai suatu variabel, gejala atau keadaan pada waktu tertentu saat penelitian dilakukan. Sehingga, peneliti akan memperoleh informasi-informasi penting yang akan digunakan sebagai acuan dalam

melakukan penelitian. Selain itu, penelitian kualitatif berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat atau kepercayaan orang yang tidak dapat diukur dengan angka.

Berdasarkan dari penjelasan dari beberapa teori dari paragraf sebelumnya, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan metode kualitatif.

3.2. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data sangat penting dalam penelitian dan lebih lanjut digunakan peneliti untuk memperoleh data-data penelitian, sehingga meminimalkan waktu dan biaya. Sumber data dalam penelitian ini terbagi atas 2 sumber, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Adapun penjelasannya dari sumber data tersebut, sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama. Dengan kata lain data pengumpulannya dilakukan sendiri oleh peneliti secara langsung seperti hasil wawancara dan kuesioner. Data primer dalam penelitian ini adalah melakukan wawancara kepada pihak Restoran Kelong Shangrila Tanjungpinang.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang dikumpulkan oleh pihak lain, bukan oleh periset sendiri untuk tujuan lain. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi pustaka, buku-buku literatur yang berkaitan dengan objek penelitian, yaitu Restoran Kelong Shangrila Tanjungpinang.

3.3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan cara yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data yang relevan dengan tujuan penelitian. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, adalah:

a. Pengamatan (Observasi)

Herdiansyah (2010) mendefinisikan observasi ialah kegiatan mencari data yang berguna dalam memberikan suatu kesimpulan atau diagnosis. Sugiyono (2013) dari segi proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dapat dibedakan menjadi *participant observation* (observasi berperan serta) dan *non participant observation*, selanjutnya dari segi instrumentasi yang digunakan, maka observasi dapat dibedakan menjadi observasi terstruktur dan tidak terstruktur. Metode observasi ini dilakukan oleh peneliti dengan tujuan untuk memperoleh informasi tentang fungsi-fungsi manajemen yang diterapkan oleh pimpinan Restoran Kelong Shangrila Tanjungpinang.

b. Wawancara (*Interview*)

Stewart & Cash (Herdiansyah, 2010) wawancara diartikan sebagai sebuah interaksi yang di dalamnya terdapat berbagai aturan, tanggung jawab, perasaan, kepercayaan, motif dan informasi. Dalam metode wawancara, pada umumnya wawancara terdiri atas tiga bentuk, yaitu wawancara terstruktur, wawancara semi terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara secara tidak terstruktur kepada pimpinan dan karyawan Restoran Kelong Shangrila Tanjungpinang yang telah peneliti tentukan sebagai subjek penelitian.. Adapun tujuan dari wawancara ini adalah untuk menggali

lebih mendalam mengenai informasi yang berkaitan dengan strategi pemasaran yang sesuai untuk digunakan pada Restoran Kelong Shangrila Tanjungpinang.

c. Studi Pustaka

Sugiyono (2014) studi pustaka merupakan kajian teoritis dan referensi lain yang terkait dengan permasalahan dan lingkup penelitian, nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada sosial yang diteliti. Di dalam metode studi pustaka ini, peneliti mencari data melalui referensi, jurnal, dan artikel.

3.4. Populasi dan Sampel

3.4.1. Populasi

Cresswel (Herdiansyah, 2010) Populasi adalah kelompok individu yang memiliki karakteristik yang relatif sama. Secara umum menurut Herdiansyah (2010) ada dua jenis populasi, yaitu populasi *infinite* (populasi yang jumlahnya tidak terbatas) dan populasi *finite* (populasi yang jumlahnya tidak terbatas). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di Restoran Kelong Shangrila Tanjungpinang sebanyak 34 orang. Adapun rinciannya sebagai berikut:

Tabel 3.1
Data Populasi

No	Bagian	Jumlah
1	Pimpinan	1 orang
2	<i>Kitchen</i>	16 orang
3	<i>Waiter</i>	8 orang
4	<i>Waitress</i>	5 orang
5	<i>Sound System</i>	2 orang
6	Kasir	2 orang
Jumlah		34 orang

Sumber: Restoran Kelong Shangrila Tanjungpinang (2020)

3.4.2. Sampel

Neuman (Herdiansyah, 2010) sampel adalah suatu bagian dari populasi yang akan dilibatkan dalam penelitian. Peneliti menggunakan teknik pengambilan Sampel *purposive sampling* dengan alasan subjek penelitian dan lokasi penelitian yang dipilih sesuai dengan tujuan penelitian. Menurut Sugiyono (2016) bahwa *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Maka, sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 6 orang, 1 orang pimpinan dan 5 orang karyawan. Maka dari itu narasumbernya yaitu:

Tabel 3.2

Data Sampel

No	Bagian	Jumlah
1	Pimpinan	1 orang
2	Waiter	1 orang
3	Waitress	1 orang
4	Kitchen	2 orang
5	Kasir	1 orang
	Jumlah	6 orang

Sumber: Restoran Kelong Shangrila Tanjungpinang (2020)

3.5. Definisi Operasional Variabel

Menurut Creswell (Sugiyono, 2014) definisi operasional adalah spesifikasi bagaimana suatu variabel yang akan diteliti didefinisikan secara operasional dan diukur. Hasibuan (2014) manajemen adalah suatu ilmu dan seni dalam mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya secara efektif untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Berdasarkan dalam penelitian ini ada beberapa definisi operasional antara lain:

Tabel 3.3
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Indikator	Pengertian	Pernyataan
1	Fungsi manajemen	1. Perencanaan (<i>Planning</i>)	Adalah keseluruhan proses perkiraan dan penentuan secara matang hal-hal yang akan dikerjakan di masa yang akan datang dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Secara sederhana dapat disimpulkan bahwa perencanaan merupakan suatu proses perumusan tentang apa yang akan dilakukan dan bagaimana pelaksanaannya. (Prastuti, 2014)	1, 2,3
		2. Pengorganisasian (<i>Organizing</i>)	Adalah keseluruhan proses pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas, tanggung jawab dan wewenang yang sedemikian rupa, sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan dalam rangka pencapaian yang telah ditentukan. Setelah perencanaan dilakukan, maka fungsi selanjutnya adalah pengorganisasian. (Prastuti, 2014)	4, 5, 6
		3. Pelaksanaan (<i>Actuating</i>)	Merupakan Tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota suka berusaha untuk mencapai sasaran-sasaran agar sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha organisasi. (Prastuti, 2014)	7, 8, 9
		4. Pengawasan	Pada dasarnya dalam fungsi pengawasan juga terdapat	10, 11, 12

		(<i>Controlling</i>) (Prastuti, 2014)	proses pengevaluasian untuk menjaga agar seluruh kegiatan tidak melenceng dari tujuan yang ingin dicapai. (Prastuti, 2014)	
--	--	--	---	--

Sumber: Data yang diolah (Prastuti, 2014)

3.6. Teknik Pengolahan Data

Menurut Bog (Sugiyono, 2013) definisi analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data kualitatif oleh Miles dan Huberman yang di kutip (Sugiyono, 2013) mengemukakan bahwa dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Mengajukan model analisis yang disebutnya sebagai Model Interaktif. Model interaktif ini terdiri dari tiga hal utama, yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Ketiga kegiatan tersebut merupakan kegiatan yang saling berkaitan pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejalan untuk membangun wawasan umum yang disebut analisis.

Adapun analisis data model interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Pada umumnya jumlah data yang diperoleh dari hasil penelitian yang diambil cukup banyak, sehingga perlu dicatat secara teliti dan rinci yang mengharuskan peneliti untuk segera melakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

2. Penyajian Data

Setelah data selesai direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori yang dalam penelitian. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah untuk dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir pada uji keabsahan data ini adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya belum pernah ada. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang akan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan

konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

3.7. Teknik Analisis Data

3.7.1. Analisis Komponensial

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2012).

Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis Komponensial, yaitu dengan mencari ciri spesifik pada setiap struktur internal dengan cara menkontraskan antar elemen, dilakukan melalui observasi dan wawancara terseleksi dengan pertanyaan yang menkontraskan.

3.7.2. Uji Kredibilitas

3.7.2.1. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dengan berbagai waktu (Sugiyono, 2017). Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Dalam penelitian ini penulis menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi sumber.

3.7.2.1.1. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda (Sugiyono, 2017). Bila dengan beberapa cara kredibilitas tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan diskusi dengan partisipan yang bersangkutan. Dalam penelitian ini, penulis mengajukan pengujian data yang diperoleh dari pimpinan dan karyawan pada Restoran Kelong Shangrila.

3.7.2.1.2. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data (Sugiyono, 2017). Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Maka dari itu pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Dalam penelitian ini, penulis mengajukan pengujian data yang diperoleh dari pimpinan dan karyawan pada Restoran Kelong Shangrila.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, K. H. P. (2013). *Penerapan Fungsi Manajemen Terhadap Kinerja Penganggulangan Bencana Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Poso. Jurnal Administratie, 01(01)*.
- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep, Dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Arumsari, N. R. (2016). *Penerapan Planning, Organizing, Actuating Dan Controlling Di Uptd Dikpora Kecamatan Jepara*.
- Coulter, S. P. R. Dan M. (2014). *Management (10th Ed.)*. Jakarta: Erlangga.
- Daryanto. (2011). *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran (Cetakan 1)*. Bandung: Pt Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Hasibuan Malayu S.P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hendra, A. &. (2018). *Fungsi Manajemen Dalam Pengadaan Infrastruktur Pertanian Masyarakat Di Desa Watatu Kecamatan Banawa Selatan Kabupaten Donggala, 2(1), 1–12*.
- Herdiansyah, H. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Juniwati. (2014). *Influence Of Perceived Usefulness , Ease Of Use , Risk On Attitude And Intention To Shop Online. European Journal Of Business And Management, 6(27), 218–229*.
- Kusumah, R. (2015). *Analyze The Effect Of Trust , Price , Quality And Perceived Risk Toward Consumer Purchase Behavior In Online Shops Instagram. Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi, 15(05), 355–366*.
- Prastuti, T. (2014). *Analisis Manajemen Dalam Optimalisasi Pendapatan Asli Daerah Di Kabupaten Luwu Timur*.
- Prof. Dr. Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Rodin, R., Santoso, A. D., & Reinaldi, W. (N.D.). *Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Pengelolaan Perpustakaan Madrasah Aliyah (Studi Kasus Di*

Perpustakaan Man 2 Palembang).

Silalahi, U. (2011). *Asas-Asas Manajemen*. Bandung: Refika Aditama.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D) (Cetakan Ke)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2014a). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D) (Cetakan Ke)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2014b). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono (Ed.). (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R And D*. Bandung: Alfabeta.

Sukardi. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Kompetensi Dan Praktiknya*. Jakarta: Bumi Aksara.

Suryabrata, S. (2011). *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Zakiyudin, A. (2013). *Teori Dan Praktek Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Fadillah Al Hamidy
Tempat/Tanggal Lahir : Serantas, 25 Mei 1992
Jenis Kelamin : Laki-laki
Status : Belum Menikah
Agama : Islam
Alamat : Serantas
No. Hp : 081267626362
Riwayat Pendidikan : - SD Negeri 010 Serantas Desa Sabang Mawang
- SMP Negeri 3 Bunguran Barat
- SMA Negeri 1 Pulau Tiga
- Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE)
Pembangunan
IPK : 2,99
Nama OrangTua
Ibu : Rajauna
Bapak : Zakaria