

**PEMBERDAYAAN KARYAWAN RESTO DIXIE EASY DINING  
(STUDI KASUS: PROSES DAN DAMPAK)**



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT-SYARAT MEMPEROLEH  
GELAR STRATA SATU DALAM BIDANG  
PENGEMBANGAN MASYARAKAT ISLAM**

**DISUSUN OLEH:**

**LU'LUUL JANNAH  
NIM09230012**

**PEMBIMBING:**

**DRS. H. MOH.ABU SUHUD, M, PD.**

**JURUSAN PENGEMBANGAN MASYARAKAT ISLAM  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2013**



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281 email: fd@uin-suka.ac.id

**PENGESAHAN SKRIPSI/ TUGAS AKHIR**

**Nomor: UIN 02/DD/PP.00.9/770/2013**

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

PEMBERDAYAAN KARYAWAN RESTO DIXIE EASY DINING (STUDI KASUS: PROSES DAN DAMPAK)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Lu'luul Jannah  
Nomor Induk Mahasiswa : 09230012  
Telah dimunaqasyahkan pada : Rabu, 27 Mei 2013  
Nilai Munaqasyah : A/B

Dan dinyatakan diterima di Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga.

**TIM MUNAQASYAH :**

**Pembimbing**

**Drs. H. Moh. Abu Suhud, M. Pd**  
NIP. 19610410 199001 1 001

**Penguji I**

**Drs. H. Afif Rifa'i, M. S**  
NIP. 19580807 198503 1 003

**Penguji II**

**Drs. Mokh Nazili, M. Pd**  
NIP. 1963021 199103 1 002

Yogyakarta, 29 Mei 2013  
UIN Sunan Kalijaga  
Fakultas Dakwah  
Dekan



**Dr. Waznyono, M. Ag**  
NIP. 19701010 199903 1 002



UNIVERSITAS ISLAM NEGRI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Yogyakarta 55281

### SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada :  
Yth. Dekan Fakultas Dakwah  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Di Yogyakarta

*Assalamualaikum wr.wb.*

Setelah membaca meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan sepeperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara :

Nama : Lu'luul Jannah

NIM : 09230012

Jurusan : Pengembangan Masyarakat Islam

Judul Proposal : Pemberdayaan Karyawan Resto Dixie Easy Dining  
(Studi Kasus: Proses dan Dampak)

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Sosial Islam.

Dengan ini kami berharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatian kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 10 Mei 2013

Pembimbing

Ketua Jurusan PMI

Drs. H. Moh. Abu Suhud, M.Pd.  
NIP 19610410 199001 1 001



M. Fajri Munawwir, M. Ag.  
NIP 19700409 199803 1 002

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lu'luul Jannah  
NIM : 09230012  
Jurusan : Pengembangan Masyarakat Islam  
Fakultas : Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul "Pemberdayaan Karyawan Resto Dixie Easy Dining (Studi Kasus: Proses dan Dampak)" adalah hasil karya pribadi dan sepanjang pengetahuan penyusun tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambisebagai acuan.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggungjawab penyusun.

Yogyakarta, 20 April 2013

Yang menyatakan,



Lu'luul Jannah

NIM 09230012

## **MOTTO**

*“Sesungguhnya Allah tidak mengubah nasib suatu kaum kecuali kaum itu sendiri yang mengubah apa yang ada pada diri mereka (QS 13:11)*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

Ayahanda tersayang

&

Ibunda, Aang, Mba Alo, Neng lim, dek Fajar Aziz Ifa Yale

*--Semoga Allah selalu memberikan yang terbaik untuk kalian--*

## KATA PENGANTAR

أحمد لله رب العالمين وبه نستعين على أمور الدنيا والدين. أشهد أن لا إله إلا الله وأشهد أن محمدا رسول الله. والصلاة والسلام

على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين. أما بعد

Segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan nikmat hidayah, dan inayah-Nya serta kesempatan waktu dan kesehatan kepada kita semua, khususnya kepada penulis dengan waktu yang singkat ini menyelesaikan skripsi yang berjudul **PEMBERDAYAAN KARYAWAN RESTO DIXIE EASY DINING (STUDI KASUS: PROSES DAN DAMPAK)**. Dan juga shalawat beserta salam selalu tercurah kepada baginda nabi Muhammad saw, semoga lantunan shalawat yang penulis lantunkan selama pengerjaan skripsi ini, dapat merasuk ke dalam jiwa yang selalu mengharap syafa'atnya dihari akhir.

Sekali lagi tidak ada kata yang pantas untuk mengungkap rasa syukur ini kepada Allah swt, dalam penulisan skripsi ini banyak gejolak hati yang mengiringi penulis, hanya Kau yang bisa menenangkan jiwa yang ada dalam genggamannya ini. Dan sudah pasti banyak pihak juga yang membantu, memotivasi dan menginspirasi penulisan skripsi ini. Hanya dengan doa dalam setiap tahajudnya penulis bisa membalas partisipasi mereka semua. Dengan demikian, dengan tulus penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Musa Asy'ari selaku rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

2. Bapak Dr. H. Waryono Abdul Ghafur, M. Ag. selaku Dekan Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Bapak M. Fajrul Munawir, S.Ag. M.Ag. selaku Ketua Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
4. Bapak Drs. H. Moh. Abu Suhud, M.Pd selaku pembimbing dalam penulisan skripsi ini. Penulis mengucapkan banyak terima kasih atas bimbingan dan masukan selama ini yang sangat berguna, juga atas motivasi kepada penulis sehingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam, terima kasih dan mohon maaf atas khilaf dan salah. Jasamu selama ini tidak akan terbalaskan dan semoga Allah yang memberikan perlindungan disetiap langkahmu, dan kesejahteraan dalam hidupmu.
6. Kepada seluruh karyawan Tata Usaha dan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, yang telah sedia melayani penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.
7. Almarhumah Ibunda tersayang Kholifah, terimakasih atas limpahan kasih sayang dan menjadi panutan terbaik bagi penulis.
8. Ibunda Nursami dan Ayahanda Arifin yang begitu penulis cintai, sampai kapanpun penulis tidak akan bisa membalas jasa-jasa ayah dan ibu. Dan disetiap hajat anakmu ini selalu berdoa semoga penulis bisa membahagiakan ayah dan ibu suatu saat nanti.

9. Kepada Aang, Mba Alo dan neng Iim, terima kasih atas support dan motivasi yang begitu luar biasa kepada penulis selama ini, semoga Allah senantiasa memberikan berlimpah keberkahan bagi kalian. Buat dek Fajar, Aziz, Ifa, dan Yale, semoga kalian menjadi anak yang shaleh dan shalehah adik-adikku tersayang.
10. Kepada para sahabat penulis, Mila & ari, Joe, Faris, dek Diah, Nana, Rinjani, Artwira. berjuta rasa syukur penulis memiliki teman-teman yang begitu baik seperti kalian.
11. Keluarga besar Dixie Yogyakarta, yang bagaikan rumah kedua bagi penulis selama hidup di Kota Yogyakarta, sungguh kalian seperti keluarga, Yani, Mba Mayang, Hasty, Viki, Pak Probo, Pak Andre, Dina, Cahya, Mas Hendra, Budi, Anggi, Albert, Dwek, Radit, Ricky, Rio, Caca, Fredy, Hadi, Ridwan, Rizal, Budwi, dkk.
12. Teman-teman KKN Dusun puser unit 77, Afida, Vhietha, Fahrur, Maria, Arum, Riri, Galuh, Ismail dan Rahmat.
13. Teman-teman arjawinangun dan smanda, Dian, Ida, Alfi, Andini, Pradini, Mia, Ririn, Rivky, Nene, dkk.
14. Teman-teman kost Ladies, Fifi, Mba Amel, Mba Nisa, Mba Nurul, Mba Lely, Chui, Delia, Mira, Kurnia dkk.
15. Teman-teman kelas PMI 2009, Rahma, Pika, Andi, Khalila, Versia, Rima, dkk
16. Teman-teman lainnya Rio, Farah, Evi, Shinta dan mas Doddy adi wijaya.

17. Semua pihak, sahabat dan teman-teman yang selama ini menjadi bagian dari perjalanan penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya, penulis hanya bisa memanjatkan doa agar mereka semua mendapatkan kebaikan dari Allah swt.

Yogyakarta, 20 April 2013

Penulis,

Luluul Jannah  
NIM. 09230012

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. PENEGASAN JUDUL .....	1
B. LATAR BELAKANG MASALAH.....	3
C. RUMUSAN MASALAH .....	8
D. TUJUAN PENELITIAN .....	8
E. MANFAAT PENELITIAN.....	9
F. KAJIAN PUSTAKA .....	9
G. KERANGKA TEORITIK.....	11
1. Tinjauan Umum Tentang Pemberdayaan .....	11

2. Pemberdayaan Karyawan .....	15
3. Agama dan Etos Kerja.....	22
H. METODOLOGI PENELITIAN .....	24
1. Penentuan Subjek dan Objek Penelitian.....	25
2. Metode Pengumpulan Data .....	26
a. Metode Wawancara.....	26
b. Metode Observasi.....	28
c. Metode Dokumentasi .....	29
3. Metode Analisi Data.....	30
I. SISTEMATIKA PEMBAHASAN.....	31

## BAB II GAMBARAN UMUM RESTO DIXIE EASY DINING

A. Definisi dan Sejarah Perkembangan Perusahaan .....	33
B. Lokasi Resto Dixie Easy Dining .....	36
C. Tata Letak Bangunan .....	38
D. Visi dan Misi .....	40
E. Struktur Organisasi Perusahaan .....	40
F. Gambaran Karyawan.....	46
G. Kegiatan Perusahaan .....	53

## BAB III PROSES DAN DAMPAK PEMBERDAYAAN KARYAWAN

### RESTO DIXIE EASY DINING

A. Proses Pemberdayaan Karyawan .....	56
---------------------------------------	----

1. Cakupan Bidang pemberdayaan.....	58
a. Peningkatan Pengetahuan Agama.....	58
1) Pengajian Rutin.....	59
2) Pengajian Tahunan.....	67
3) Kebijakan Kesempatan Melaksanakan Sholat Jumat ...	68
b. Peningkatan Skill .....	72
1) Training Khusus.....	73
2) Training Reguler .....	84
1. Tahapan-tahapan Pemberdayaan.....	92
B. Dampak Pemberdayaan Karyawan .....	94
1. Dampak Bagi Karyawan .....	94
2. Dampak Bagi Perusahaan .....	100
C. Analisis Data .....	103

#### BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....	108
B. Saran-saran.....	110
C. Penutup.....	111
DAFTAR PUSTAKA .....	112
LAMPIRAN.....	114

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Resto Dixie Easy Dining .....	37
Gambar 2.2 Lantai 1 Dixie Easy Dining.....	38
Gambar 2.3 Lantai 2 Dixie Easy Dining.....	39
Gambar 3.1 Pengajian Rutin Dixie Easy Dining .....	61
Gambar 3.2 Pengajian Bersama Anak Yatim .....	68
Gambar 3.3 Keterangan Tutup Operasional.....	70
Gambar 3.4 Suasana Tempat Pelaksanaan Training Service Excelent .....	77
Gambar 3.5 Training Barista Warung Kopi Sruput .....	81
Gambar 3.6 Barista Warung Kopi Sruput dalam IBC.....	84
Gambar 3.7 Training Raguler Kitchen.....	89

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Outlet Dixie Easy Dining .....	34
Tabel 2.2 Struktur Organisasi Dixie Easy Dining.....	42
Tabel 2.3 Manajemen Dixie Easy Dining .....	44
Tabel 2.4 Departemen dan PIC Dixie Easy Dining .....	45
Tabel 2.5 Bentuk-bentuk Kesejahteraan Karyawan.....	48
Tabel 3.1 Standar Grooming Karyawan Kitchen .....	90
Tabel 3.2 Komposisi Sushi Dragon Roll .....	91

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Standar Operasional Prosedur Service Dixie Easy Dining.....	114
Lampiran 2 Standar Grooming Karyawan Service Dixie Easy Dining .....	118
Lampiran 3 Trainee Service Excelent .....	120
Lampiran 4 Interview Guide .....	123
Curriculum Vitae.....	125

**PEMBERDAYAAN KARYAWAN RESTO DIXIE EASY DINING  
(STUDI KASUS: PROSES DAN DAMPAK)**

**LU'LUUL JANNAH  
NIM 09230012**

**ABSTRAK**

Pembangunan masyarakat dan pemberdayaan masyarakat tidak terlepas dari upaya dalam mewujudkan kesejahteraan sosial suatu masyarakat. Pengembangan masyarakat didalam suatu perusahaan sama halnya seperti pengembangan masyarakat kelompok.

Yogyakarta termasuk salah satu kota besar dimana ekonomi yang tumbuh didalamnya lebih didominasi oleh UKM (Usaha Kecil Menengah), sehingga menarik melakukan penelitian terhadap salah satu UKM yang cukup berkembang yang ada di Yogyakarta, Restoran Dixie easy Dining. Banyak hal tentunya yang dilakukan oleh suatu perusahaan dalam upaya memajukan perusahaan diantaranya adalah pemberdayaan karyawan.

Pemberdayaan karyawan adalah upaya mendorong dan memungkinkan individu-individu untuk mengemban tanggungjawab pribadi atas upaya karyawan memperbaiki cara dalam melaksanakan pekerjaan dan menyumbang pada pencapaian tujuan perusahaan.

Pemberdayaan karyawan di Dixie Easy dining dilakukan tidak hanya meliputi peningkatan kualitas karyawannya secara skill saja namun juga ada pemberdayaan dari sisi agama.

Fokus penelitian ada pada bagaimana proses pemberdayaan karyawan yang berlangsung di Dixie easy dining, yang meliputi cakupan bidang pemberdayaan, yaitu peningkatan pengetahuan agama serta peningkatan skill karyawan. Serta dampak dari pemberdayaan itu sendiri bagi kemajuan karyawan dan perusahaan.

**Kata Kunci:** Proses, Dampak, Pemberdayaan Karyawan

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. PENEGASAN JUDUL

Untuk memberi penegasan dalam pembahasan masalah ini agar peneliti lebih terfokus dan tidak melebar serta untuk menghindari terjadinya kekeliruan dalam memahami judul **“Pemberdayaan Karyawan Resto Dixie Easy Dining (Studi Kasus: Proses dan Dampak)”**, maka peneliti perlu memberikan penegasan atau mempertajam istilah-istilah yang terdapat dalam judul tersebut.

Adapun istilah-istilah yang dimaksud adalah sebagai berikut :

##### 1. Pemberdayaan

Secara konseptual, pemberdayaan atau pemberkuasaan (*empowerment*), berasal dari kata *‘power’* (kekuasaan atau keberdayaan). Sedangkan secara teoritis pemberdayaan adalah sebuah proses dan tujuan. Sebagai proses, pemberdayaan adalah serangkaian kegiatan untuk memperkuat kekuasaan atau keberdayaan kelompok lemah dalam masyarakat, termasuk individu-individu yang mengalami kemiskinan. Sebagai tujuan, maka pemberdayaan merujuk kepada keadaan atau hasil yang ingin dicapai oleh sebuah perubahan sosial yaitu masyarakat yang berdaya, memiliki kekuasaan atau mempunyai

pengetahuan dan kemampuan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya baik yang bersifat fisik, ekonomi maupun sosial.<sup>1</sup>

## 2. Karyawan

Karyawan adalah sekelompok orang yang bekerja pada sebuah perusahaan dan mendapatkan upah. Maka yang dimaksud karyawan disini adalah para pekerja yang sehari-harinya bekerja disebuah resto Dixie Easy dining dan mendapatkan upah/tunjangan kesejahteraan, karena dengan bekerjalah para karyawan mampu mencukupi kebutuhan sehari-hari keluarga mereka.

## 3. Resto Dixie Easy Dining

Resto Dixie Easy Dining adalah sebuah usaha dibidang kuliner berbentuk *Restaurant*, dimana Dixie easy dining ini merupakan salah satu Resto paling ramai di Yogyakarta. Resto ini menyajikan berbagai Menu pilihan mulai dari *Chinesse food*, *Japaness food*, *Italian food*, *Indonesian food* serta berbagai menu *coffee*. Berlokasi di Jalan Gejayan 40B Yogyakarta, resto Dixie easy dining ini membidik pasar untuk semua kalangan, mulai dari mahasiswa, karyawan hingga keluarga.

## 4. Proses

Proses adalah serangkaian langkah sistematis atau tahapan yang jelas dan dapat ditempuh berulang kali, untuk mencapai hasil yang diinginkan. Jika ditempuh, setiap tahapan itu secara konsisten

---

<sup>1</sup> Edi Suharto, *Pekerja Sosial di Dunia Industri Memperkuat Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (Corporate Social Responsibility)*, (Jakarta: Rafika Aditama, 2007), hlm. 135.

mengarah pada hasil yang diinginkan. Dalam proses disini ditekankan bagaimana proses pemberdayaan itu dilakukan, apakah memenuhi tahapan-tahapan pemberdayaan yang baik.

#### 5. Dampak

Dampak secara sederhana dapat diartikan sebagai pengaruh atau akibat. Dalam sebuah keputusan yang diambil oleh seseorang biasanya mempunyai dampak sendiri, baik itu dampak positif maupun dampak negatif. Yang dimaksudkan dampak dalam penelitian ini lebih bersifat positif, karena tujuan dari pemberdayaan adalah pembangunan, dimana pembangunan merupakan perubahan kearah yang lebih baik.

Dengan demikian penegasan judul diatas, maka yang penulis maksudkan dengan “Pemberdayaan Karyawan Resto Dixie Easy Dining (Studi Kasus: Proses dan Dampak)” adalah bagaimana proses pemberdayaan yang dilakukan oleh Resto Dixie easy dining dalam upaya meningkatkan kualitas SDM (sumber daya manusia), serta sejauh mana dampak dari hasil pemberdayaan tersebut bagi karyawan maupun perusahaan itu sendiri.

### **B. LATAR BELAKANG MASALAH**

Realitas bahwa masyarakat selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan dan memecahkan masalah sosial menyebabkan dalam kehidupan masyarakat selalu terjadi proses dan usaha menuju perubahan. Dengan adanya persoalan yang ada di masyarakat, tidak pernah ditemui

masyarakat yang benar-benar statis. Tetapi perbedaannya ada masyarakat yang berubah secara cepat dan ada yang secara lambat.

Perubahan dalam rangka untuk memenuhi banyak kebutuhan dan perubahan dalam rangka pemecahan masalah sosial adalah perubahan yang berdampak progres (positif/ kemajuan) atau setidaknya diharapkan menuju ke progres. Hal itu disebabkan karena perubahan tersebut menuju kondisi yang semakin sejahtera. Perubahan kearah progres tersebut sering disebut sebagai perkembangan atau pembangunan. Dengan demikian, pembangunan atau lebih spesifik pembangunan masyarakat merupakan suatu realitas sosial atau suatu fenomena yang sering muncul dalam kehidupan manusia.<sup>2</sup>

Upaya manusia dalam pembangunan dan memenuhi kesejahteraan, salah satunya adalah dengan bekerja didalam suatu perusahaan. Bagaimana upaya membangun kinerja perusahaan pun merupakan suatu persoalan, salah satunya adalah melalui pemberdayaan.

Meski istilah “empowerment” dalam konteks pembangunan perusahaan belum lama dikenal, akar-akarnya dalam teori manajemen sebenarnya sudah lama dikenal, dimana ini ditunjukkan bahwa produktivitas meningkat ketika karyawan diberi perhatian.

Pemberdayaan, dalam segala bentuknya, berkembang dan menjadi trend di dunia bisnis tahun 1980-an mulai menegaskan pentingnya

---

<sup>2</sup> Soetomo, *Pemberdayaan Masyarakat, Mungkinkah Muncul Antitesisnya?*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), hlm. 26-27.

melakukan pendelegasian secara lebih luas dan mendelegasikan pekerjaan yang lebih bernilai.<sup>3</sup>

Pemberdayaan adalah suatu proses yang semestinya dipertimbangkan oleh setiap organisasi. Pemberdayaan ini menjadi suatu hal yang dibutuhkan didalam menghadapi era persaingan dan pelayanan, setiap organisasi membutuhkan karyawan yang cepat tanggap dan mandiri sehingga organisasi atau perusahaan mempunyai keunggulan kompetitif melalui sumber daya manusianya. Pemberdayaan oleh perusahaan digunakan sebagai sarana untuk memperkuat kapabilitas dan komitmen dari karyawan.

Kualitas dan kuantitas produksi dalam hal ini pelayanan pelanggan, didalam suatu perusahaan sangat ditentukan oleh tenaga kerja (karyawan). Oleh karena itu karyawan merupakan sumber kekayaan yang sangat penting diantara sumber ekonomi yang lain. Dalam dunia kerja, pembicaraan mengenai pemberdayaan ataupun meningkatkan kualitas karyawan menjadi pembicaraan yang begitu penting, mengingat bahwa dilema kerja saat ini telah berkembang makin kompleks. Bukan hanya terbatas proses manajemen, teknologi produksi dan perluasan pasar, tetapi juga kharisma moral serta kekuatan spiritual untuk dapat menggerakkan semangat kerja, yang harus semakin efisien untuk dapat memenangkan persaingan global yang makin ketat.

---

<sup>3</sup> Cluttuerbuck, *The Power of Empowerment, Daya Pemberdayaan: Menggali dan Meningkatkan Potensi Karyawan Anda.*(Jakarta, Gramedia, 2003), hlm. 14.

Islam mendorong untuk melakukan sesuatu langkah merangkum hasil usaha yang maksimal, telah difirmankan Allah SWT dalam Al-Quran surat Al-Qashas ayat 77:

وَأَبْتَعِ فِي مِمَّا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ ۖ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا ۖ وَأَحْسِنَ كَمَا

أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ۖ وَلَا تَتَّبِعِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ ۖ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ﴿٧٧﴾

*“Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.”*

(QS. Al-Qashas: 77)<sup>4</sup>

Berdasarkan ayat diatas, spirit ajaran agama dapat menimbulkan daya dorong yang kuat untuk selalu berusaha semaksimal mungkin dalam mencapai kehidupan dunia yang lebih baik.

Usaha yang dilakukan dipandang bukan semata-mata berorientasi pada materi semata, akan tetapi juga mempunyai dimensi vertikal yang berkonotasi ibadah. Orang akan dapat terpenuhi kebutuhan-kebutuhannya secara terhormat apabila berusaha dan bekerja dengan sungguh-sungguh.

---

<sup>4</sup> Al-Qhoshos (28): 77.

Dengan bekerja dan berusaha itu orang dapat memberi sumbangan kepada masyarakat dan bangsa.

Oleh karena itu kerja pada hakekatnya adalah disamping untuk memenuhi kebutuhan hidup, namun juga harus mempunyai nilai terhadap diri sendiri dan lingkungan kerja. Ini menarik berkaitan dengan pemberdayaan dan etos kerja yang berpengaruh terhadap pembangunan suatu perusahaan.

Adapun ketertarikan penulis untuk mengangkat penelitian di Resto Dixie Easy Dining adalah bagaimana proses pemberdayaan yang dilakukan sebuah perusahaan terhadap karyawan sehingga pesatnya perkembangan resto ini menjadi salah satu resto paling ramai di Yogyakarta. Bagaimana cara meningkatkan etos kerja karyawan sehingga perusahaan tumbuh menjadi maju. Pola komunikasi yang terbangun sehingga sehingga antar karyawan saling bersinergi dalam memajukan perusahaan, disamping strategi perusahaan yang baik.

Tidak hanya bagaimana meningkatkan etos kerja karyawannya saja dengan memberdayakannya melalui pelatihan-pelatihan, tetapi Dixie easy dining juga membantu mengatasi persoalan karyawan secara individu sehingga terwujudlah karyawan yang mandiri, maju dan sejahtera lahir dan batin. Berbagai program kesejahteraan pun dilakukan seperti pengajian rutin, pemberian tunjangan kesehatan, pinjaman terhadap karyawan, fleksibilitas waktu kerja, jenjang karir, pelatihan-pelatihan dan sebagainya.

Disinilah penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut tentang upaya pemberdayaan yang dilakukan Dixie Easy Dining terhadap karyawan, melihat dari sisi proses dan dampak positif dari pemberdayaan itu sendiri.

### **C. RUMUSAN MASALAH**

1. Bagaimana proses pemberdayaan karyawan yang dilakukan oleh resto Dixie Easy Dining?
2. Bagaimana dampak pemberdayaan yang telah dilakukan bagi karyawan maupun bagi perusahaan (resto Dixie Easy Dining)?

### **D. TUJUAN PENELITIAN**

Dengan adanya permasalahan yang dikemukakan tersebut, maka dapat dirumuskan tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui proses pemberdayaan karyawan Dixie Easy Dining terhadap karyawan
2. Untuk mengetahui dampak positif pemberdayaan yang telah dilakukan bagi karyawan maupun perusahaan

## **E. MANFAAT PENELITIAN**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dari berbagai segi, diantaranya adalah:

1. Secara Teoritis : Hasil dari penelitian ini diharapkan akan memberikan sumbangan keilmuan pada Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam (PMI) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan umumnya kepada semua pembaca.
2. Secara Praktis : Penelitian ini diharapkan dapat sebagai masukan dan bahan pertimbangan kepada Manajemen Dixie Easy Dining dalam memberikan berbagai bentuk pemberdayaan terhadap karyawan yang berimbas pada kesejahteraan karyawan maupun kemajuan perusahaan.

## **F. KAJIAN PUSTAKA**

Dalam penelitian ini peneliti melakukan penelusuran terhadap penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan ditulis dan dikaji, yaitu skripsi :

Ngazam Fitri judul "*Usaha Pabrik Mie Sohun Mujur Jaya dalam Meningkatkan Etos kerja Karyawan di Desa Mujur Jaya, Kecamatan Kroya, Kabupaten Cilacap*" dalam skripsi ini membahas tentang bagaimana upaya perusahaan pabrik mie sohun Mujur Jaya dalam meningkatkan etos kerja karyawannya dalam rangka memajukan kinerja perusahaan agar lebih efektif. Dalam skripsi ini lebih ditekankan pada pembentukan dan penguatan etos kerja karyawan.

Khayanah dengan judul "*Pengembangan Karyawan pada BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta*" dalam skripsi ini dibahas mengenai peningkatan sumber daya manusia (SDM) di BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta.

Siti Nurul Qodriyatal Millah Salisul Umami dengan judul "*Manajemen Sumber Daya Manusia Pondok Modern Assalam Gondokan Kranggan Temanggung (Analisis Fungsi Pelatihan dan Pengembangan)*" dalam skripsi ini dibahas mengenai bagaimana mengembangkan skill karyawan, dijelaskan bagaimana bentuk-bentuk pelatihan yang diberikan kepada para pengajar dan dampaknya terhadap santri dan kemajuan pondok modern Assalam.

Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang pernah diteliti terdahulu adalah: penelitian ini lebih menitikberatkan pada bagaimana proses pemberdayaan karyawan berlangsung didalam suatu perusahaan serta seperti apa dampak positif dari pemberdayaan itu sendiri dalam meningkatkan kinerja karyawan demi kemajuan perusahaan yang selanjutnya berimbas pula pada kesejahteraan karyawan.

## G. KERANGKA TEORITIK

### 1. Tinjauan Umum tentang hakekat Pemberdayaan

Pemberdayaan pada hakekatnya adalah pembangunan masyarakat. Secara garis besar, tujuan pembangunan pada umumnya adalah peningkatan kesejahteraan atau peningkatan taraf hidup masyarakat.<sup>5</sup> Sehingga hal yang demikian membutuhkan konsep dasar pembangunan. Setidaknya ada tiga dasar konsep pembangunan diantaranya adalah sebagai berikut :

#### a. Proses Perubahan

Apabila secara teoritik perubahan dalam kehidupan masyarakat dapat berdampak kemunduran (*regres*) maupun kemajuan (*progress*) maka perubahan dalam pembangunan diharapkan berdampak kemajuan. Salah satu indikasi yang bersifat kemajuan tersebut dapat dilihat dari peningkatan taraf hidup masyarakat.

#### b. Pemanfaatan Sumber daya

Dalam rangka mewujudkan proses tadi, maka yang dibutuhkan adalah kemampuan untuk melakukan identifikasi sumber daya, kemudian memanfaatkan dan mengelolanya dengan baik.

---

<sup>5</sup> Soetomo, *Strategi strategi Pembangunan Masyarakat*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar 2010 ), hlm. 164.

c. Pengembangan Kapasitas Masyarakat

Salah satu indikasi bahwa sudah ada pembangunan pada aspek masyarakat dan aspek manusia adalah adanya peningkatan kapasitas, termasuk kapasitas untuk membangun dirinya sendiri.<sup>6</sup>

Dalam konteks pekerjaan sosial pemberdayaan dapat dilakukan melalui tiga pendekatan pemberdayaan, pendekatan mikro, mezzo, dan makro.

- a. Pendekatan mikro. Pemberdayaan dilakukan terhadap klien secara individu melalui bimbingan, konseling, *stress management*, tujuan utamanya membimbing atau melatih klien dalam menjalankan tugas-tugas kehidupannya. Model ini sering disebut sebagai pendekatan yang berpusat pada tugas (*task centered approach*).
- b. Pendekatan mezzo. Pemberdayaan dilakukan oleh sekelompok klien. Pemberdayaan dilakukan dengan menggunakan kelompok sebagai media intervensi. Pendidikan dan pelatihan, dinamika kelompok, biasanya digunakan sebagai strategi dalam meningkatkan kesadaran pengetahuan, ketrampilan dan sikap-sikap klien agar memiliki kemampuan memecahkan permasalahan yang dihadapinya.
- c. Pendekatan makro. Pendekatan ini disebut juga sebagai Strategi Sistem Besar (*Large-system-strategy*), karena sasaran diarahkan pada sistem lingkungan yang lebih luas. Perumusan kebijakan, perencanaan sosial, kampanye, aksi sosial, *lobiying*, pengorganisasian masyarakat,

---

<sup>6</sup> *Ibid*, hlm. 23.

manajemen konflik, adalah beberapa strategi dalam pendekatan ini. Strategi Sistem Besar memandang klien sebagai seorang yang memiliki kompetensi untuk memahami situasi-situasi mereka sendiri dan untuk memilih serta menentukan strategi yang tepat untuk bertindak.<sup>7</sup>

Didalam proses pemberdayaan sendiri sebelumnya pasti ada sebuah perencanaan yang dibuat mengikuti tahapan atau siklus tertentu. Tahapan tersebut biasanya berbeda-beda tergantung pada jenis perencanaan, tujuan perencanaan dan konteks perencanaan.<sup>8</sup> Namun demikian, dalam garis besar perencanaan sosial dapat dirumuskan menjadi lima tahapan, yaitu sebagai berikut:

a. Identifikasi masalah

Mengidentifikasi masalah sangat erat kaitannya dengan assesment kebutuhan. Kebutuhan dapat diidefinisikan sebagai kekurangan yang mendorong masyarakat untuk mengatasinya. Assesment kebutuhan dapat diartikan sebagai penentuan besarnya atau luasnya suatu kondisi dalam suatu populasi yang ingin diperbaiki atau penentuan kekurangan dalam kondisi yang ingin direalisasikan.

b. Penentuan tujuan

Tujuan dapat didefinisikan sebagai kondisi dimasa depan yang ingin dicapai. Maksud utama penentuan tujuan adalah untuk

---

<sup>7</sup> Edi Suharto, *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*, (Jakarta: Rafika Aditama, 2007), hlm. 66-67.

<sup>8</sup> *Ibid*, hlm. 75.

membimbing program kearah pemecahan masalah. Tujuan dapat menjadi target yang menjadi dasar bagi pencapaian keberhasilan suatu program.

c. Penyusunan dan pengembangan rencana program

Dalam proses perencanaan, para perencana dan pihak-pihak terkait atau para pemangku kepentingan (*stakeholders*) selayaknya bersama-sama menyusun rencana pola rencana intervensi yang komprehensif. Pola tersebut menyangkut tujuan-tujuan khusus, strategi-strategi, tugas-tugas dan prosedur-prosedur yang ditunjukkan untuk membantu pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dan pemecahan masalah. Suatu rencana biasanya dikembangkan dalam suatu pola yang sistematis dan pragmatis dimana bentuk-bentuk kegiatan dijadwalkan dengan jelas. Program dapat dirumuskan sebagai suatu perangkat kegiatan yang saling tergantung dan diarahkan pada pencapaian satu atau beberapa tujuan khusus. Penyusunan program dalam perencanaan sosial mencakup keputusan tentang apa yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut.

d. Pelaksanaan program

Tahap implementasi program intinya menunjuk pada perubahan proses perencanaan pada tingkat abstraksi yang lebih rendah. Penerapan kebijakan atau pemberian pelayanan merupakan tujuan, sedangkan operasi atau kegiatan-kegiatan untuk mencapainya adalah alat mencapai tujaun.

e. Evaluasi program

Dalam tahap evaluasi program, analisis kembali pada permulaan proses perencanaan untuk menentukan apakah tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai. Evaluasi menjadikan perencanaan sebagai suatu proses yang berkesinambungan. Evaluasi baru dapat dilaksanakan kalau rencana sudah dilaksanakan. Namun demikian, perencanaan yang baik harus sudah dapat menggambarkan proses evaluasi yang akan dilaksanakan. Diantaranya, apakah rencana sudah dilaksanakan, tujuan sudah tercapai dan kebijakan atau program sudah berjalan secara efektif dan efisien.

Sedangkan dalam cakupan pemberdayaan itu sendiri meliputi berbagai bidang-bidang yang diberdayakan. Bidang yang diberdayakan meliputi peningkatan skill karyawan dan bidang keagamaan.

2. Pemberdayaan karyawan

Pemberdayaan karyawan adalah upaya mendorong dan memungkinkan individu-individu untuk mengemban tanggung jawab pribadi atas upaya mereka memperbaiki cara mereka melaksanakan pekerjaan-pekerjaan mereka dan menyumbang pada pencapaian tujuan-tujuan organisasi.<sup>9</sup> Hal itu menuntut diciptakannya suatu budaya yang mendorong orang-orang disemua tingkat untuk ikut merasa bisa menghasilkan perubahan dan membantu mereka mendapatkan

---

<sup>9</sup> Clutterbuck, *The Power of Empowerment, Daya Pemberdayaan: Menggali dan Meningkatkan Potensi Karyawan Anda*.(Jakarta, Gramedia, 2003), hlm. 3.

kepercayaan diri dan ketrampilan-ketrampilan untuk menghasilkan perubahan-perubahan itu. Definisi-definisi lain meliputi:

- a. Upaya menemukan cara-cara baru untuk memusatkan kekuasaan ditangan orang-orang yang paling membutuhkannya untuk melaksanakan pekerjaannya. Membiarkan kewenangan, tanggung jawab, sumber-sumber dan hak-hak di tingkat yang paling tepat untuk masing-masing tugas.
- b. Pendelegasian tanggung jawab atas pembuatan keputusan sampai sejauh mungkin dibawah lini manajemen.
- c. Peralihan kekuasaan secara terkendali dari manajemen ke karyawan untuk mencapai tujuan jangka panjang perusahaan secara keseluruhan.
- d. Upaya menciptakan situasi dan kondisi dimana orang-orang bisa menggunakan kualitas-kualitas dan kemampuan-kemampuan mereka ditingkat maksimum untuk mewujudkan tujuan-tujuan bersama, baik tujuan kemanusiaan maupun tujuan berorientasi pada laba.
- e. Energi psikologia yang mengaktifkan.<sup>10</sup>

Sejumlah keuntungan yang bisa diukur dari upaya memberdayakan karyawan, diantaranya:

- a. Kualitas

Kebanyakan perusahaan merasa bahwa mereka perlu memiliki pemberdayaan konstan agar bisa lebih kompetitif. Satu-satunya cara untuk bisa membuat orang-orang meningkatkan diri secara konstan

---

<sup>10</sup> *Ibid*, hlm. 4.

adalah dengan membuat orang-orang memiliki pekerjaan mereka. Ini tidak bisa dilakukan hanya dengan bicara, atau hanya dengan mengendalikan karyawan atau hanya dengan memberikan mereka kompensasi. Yang dilakukan oleh pemberdayaan adalah memberi mereka motivasi untuk meningkatkan diri. Dimana mendapatkan loyalitas agar karyawan merasa memiliki kekuasaan tidak hanya untuk merekomendasikan perubahan-perubahan penting. Tetapi juga untuk memastikan bahwa perubahan-perubahan bisa terwujud.

b. Inovasi

Pemberdayaan membebaskan kreativitas dan komitmen karyawan. Sungguh, banyak perusahaan memandang hal ini sebagai tujuan pokok perusahaan dari program-program pemberdayaan. Barangkali karena ini pula program-program seperti itu sering gagal, sebab sisi lain persamaan tadi, ongkos dari upaya membujuk karyawan agar memberikan kreativitas dan komitmen tadi secara bebas adalah pengalihan kekuasaan dan pengaruh secara tulus, dan seringkali hal ini ini dirasakan sebagai harga yang terlalu tinggi untuk dibayar.

c. Loyalitas Staf

Ada logika kuat yang mendukung keterlibatan karyawan yang efektif. Itu bukan hanya bahwa prinsip para pemilik yang melibatkan dan berkonsultasi dengan karyawan tentang hal-hal yang mempengaruhi mereka mendapatkan dukungan luas. Para pemilik

mengakui bahwa keterlibatan juga nalar jika dilihat dari sudut pandang bisnis.

Perasaan tidak berkuasa juga menyurutkan loyalitas pada organisasi. Meskipun demikian, bukti untuk sejauh mana pemberdayaan meningkatkan loyalitas, kurang jelas, logika mengisyaratkan seharusnya memang demikian, tetapi motivasi-motivasi individual sering kali mendistorsi akibat yang ditimbulkan oleh pemberdayaan pada perasaan orang-orang terhadap majikan mereka.

Meskipun demikian, ada bukti yang cukup kuat bahwa perputaran tenaga kerja adalah lebih tinggi dalam pekerjaan-pekerjaan yang tidak diberdayakan dengan pekerjaan-pekerjaan yang diberdayakan. Akan tetapi tidak setiap orang bertahan dipekerjaan yang diberdayakan. Perputaran staff bisa jadi meningkat setelah pemberdayaan. Kekacauan, meningkatnya tanggung jawab dan cara kerja yang baru ternyata belum tentu cocok untuk setiap orang.

Orang-orang terdidik khususnya semakin cenderung menggunakan kekuasaan yang ada ditangan mereka sebagai salah satu faktor untuk memilah majikan, dan orang-orang tidak akan begitu menekan gaji dan kondisi-kondisi kerja jika mereka mendapatkan aktualisasi diri yang kuat dari pekerjaan mereka.

#### d. Produktivitas dan Laba

Salah satu alasan utama menurunnya produktivitas industri Amerika adalah kegagalan para manajer perusahaan untuk mengelola sumber-sumber secara efektif. Perusahaan yang telah sukses membedayakan karyawan sering kali mencapai produktivitas sebesar 30-50 persen dari tahun ke tahun. Penghematan terjadi berkat orang-orang yang mengemban tanggung jawab lebih besar.

#### e. Organisasi Pembelajar

Organisasi pembelajar adalah organisasi yang membantu individu-individu mengembangkan keinginan untuk menciptakan perubahan yang menguntungkan, dalam bentuk perilaku dan ketrampilan-ketrampilan yang mampu bertahan lama. Pemberdayaan bukan hanya alat yang bisa membantu menciptakan organisasi pembelajar. Jika individu-individu tidak mempunyai kebebasan untuk memperbaiki situasi dimana mereka mendapatkan diri terikat pada tujuan bersama, maka anda tidak mempunyai organisasi pembelajar yang benar-benar berjalan.

Para karyawan yang diberdayakan seringkali harus mengemban peran-peran yang secara tradisional tidak ada dalam *job description* mereka. Misalnya, melatih rekan-rekan sendiri, menasehati orang-orang yang lebih senior, menyelenggarakan seminar-seminar dan bahkan penelitian dan pengembangan. Satu-satunya cara mereka bisa

mengatasi tuntutan-tuntutan tambahan ini adalah jika mereka bekerja dalam suatu organisasi yang memungkinkan mereka bekerja untuk berkembang secara kontinyu dan membantu mereka memenuhi kebutuhan-kebutuhan pekerjaan mereka dengan jalan memberi mereka akses menuju alat-alat belajar.

Konsep organisasi pembelajar mempunyai banyak kesamaan dengan konsep *total quality management* dan *empowerment*. Ketiganya didasarkan atas gagasan tentang perbaikan yang kontinyu: ketiganya sangat menekankan umpan balik, kreativitas, kerjasama tim, dan pemecahan masalah. Konsep-konsep ini hanya bisa sukses jika mereka beroperasi secara berdampingan.

#### f. Survival

Organisasi yang berniat bersaing tidak dapat mempraktekkan perubahan-perubahan kontinyu yang dituntut oleh lingkungan persaingan tanpa kemauan baik, komitmen dan pemahaman dari sebagian manajer dan karyawan.

Untuk mampu bertahan dalam perubahan, penting untuk menggerakkan orang-orang dari menerima kesempatan ke mempertahankan kesempatan erat-erat. Gebrakan seperti itu khususnya ketika perubahan-perubahan yang diusulkan melibatkan banyak penderitaan, hanya bisa terwujud ketika orang-orang merasa memahami apa yang sedang terjadi dan apa alasannya. ketika mereka

merasa ikut mengendalikan apa yang terjadi terhadap diri mereka dan disekitar mereka, dan merasa didukung oleh rekan-rekan dan organisasi mereka sendiri. Salah satu cara untuk menggambarkan perasaan-perasaan seperti itu adalah pemberdayaan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa tujuan dari pemberdayaan karyawan yaitu untuk memunculkan potensi dan modalitas yang ada dalam diri karyawan dan memaksimalkannya sehingga karyawan menjadi mandiri dan meningkat kinerjanya, yang pada akhirnya memberikan nilai manfaat bagi karyawan dan organisasi. Adanya pemberdayaan karyawan juga menolong karyawan untuk merasa bahwa kontribusi mereka mempunyai arti, bahwa mereka berkompeten dan mereka mempunyai pilihan terhadap apa yang dikerjakannya. Pemberdayaan membantu karyawan untuk menambah kontrol terhadap kinerja mereka dan penanggulangan yang lebih baik terhadap stres. Pemberdayaan juga cenderung menambah inisiatif pribadi karyawan karena mereka akan mampu mengidentifikasi dan mengasumsikan rasa kepemilikan psikologis terhadap pekerjaan mereka.

Selain itu, pemberdayaan karyawan adalah juga untuk menambah motivasi dan produktivitas kerja karyawan, sebab pemberdayaan sangat membantu meningkatkan partisipasi karyawan secara lebih efektif dan membuat segala sesuatu bisa terlaksana dengan baik. Pemberdayaan mengajarkan karyawan bagaimana membuat keputusan dan menerima tanggung jawab terhadap hasil. Dengan pemberdayaan, dipastikan bahwa

organisasi akan mampu mendapatkan dan mempertahankan karyawannya yang memiliki kualitas, keterampilan, pengetahuan dan kemampuan serta mempekerjakan karyawan secara efisien.

Pemberdayaan adalah kunci menciptakan kekuatan karyawan yang termotivasi sehingga mereka bekerja dengan baik dan sangat antusias dengan visi mereka. Pemberdayaan berarti memberikan kesempatan kepada orang-orang untuk menggunakan akal mereka ketika bekerja dan menggunakan pengetahuan, pengalaman dan motivasi mereka untuk menghasilkan kinerja yang baik. Pemberdayaan memberikan karyawan kapasitas dan otoritas untuk mengambil tindakan dalam rangka menyelesaikan masalah organisasi.

### 3. Agama dan Etos Kerja

Manusia senantiasa dikuasai keinginan untuk sedapat mungkin, dengan cara apapun untuk mendapatkan kebutuhan materi lebih dari cukup. Kecenderungan untuk memperoleh dan memenuhi kebutuhan material adalah pembawaan naluriah dan merupakan bagian dari sisi emosi manusia. Sehingga masalah ini tidak perlu diperdebatkan, namun cara atau model yang dilakukan manusia untuk mendapatkan harta kekayaan tersebut.

Manusia dalam hidupnya menuntut bermacam-macam kebutuhan untuk mempertahankan keberlangsungan hidupnya, diantaranya kebutuhan makan, pakaian dan tempat tinggal. Untuk memenuhi kebutuhan yang

beranekaragam tersebut tentu manusia harus berusaha dan bekerja, usaha inilah yang disebut dengan kegiatan dan perilaku ekonomi.

Dalam islam banyak didapati ajaran yang mendorong untuk melakukan usaha dan bekerja yang giat untuk memperoleh hasil kerja yang maksimal, seperti sabda nabi SAW, berikut: “Bekerjalah untuk duniamu seakan-akan kamu akan hidup selamanya dan berusahalah untuk akheratmu seolah-olah engkau akan mati besok”. “Allah sangat mencintai orang mukmin yang suka bekerja dalam rangka mencari rizki, seseorang yang letih karena kerja keras ia akan memperoleh ampunan Allah” (Thabrani dan Baihaqi).<sup>11</sup>

Dalam Al-Qur’an juga banyak ayat-ayat untuk bekerja untuk mencari rizki antara lain surat A-Jumu’ah ayat 10:

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِن فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَّعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٠﴾

*“apabila telah ditunaikan shalat, Maka bertebaranlah kamu di muka bumi; dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung.”* (QS. Al-Jumu’ah ayat: 10).<sup>12</sup>

Ajaran yang terkandung dalam hadits dan Al-Qur’an tersebut dapat menimbulkan daya dorong yang kuat untuk selalu berusaha maksimal dalam mencapai kehidupan yang lebih baik. Selain itu adanya kewajiban melaksanakan haji dan membayar zakat memberi dorongan untuk bekerja

<sup>11</sup> Hadits Riwayat Thabrani dan Baihaqi.

<sup>12</sup> Al-Jumu’ah (62): 10.

keras agar dapat memenuhi kewajiban agama. Karena dengan ekonomi yang cukup kuat memungkinkan orang untuk membayar zakat dan menunaikan ibadah haji. Demikian pula dengan kewajiban memberi nafkah keluarga merupakan dorongan bagi umat islam untuk bekerja keras.

Dengan demikian upaya mencari nafkah dengan bekerja bukan semata berorientasi pada materi saja, akan tetapi juga mempunyai dimensi vertikal yang mengandung pengertian ibadah, sehingga bekerja merupakan langkah untuk memperoleh kebahagiaan hidup didunia dan diakhirat. Karenanya etos kerja muslim berarti cara pandang yang diyakini seorang muslim bahwa bekerja itu bukan saja memuliakan dirinya, menampilkan kemanusiaannya, tetapi juga sebagai sesuatu manifestasi dari amal saleh dan oleh karenanya mempunyai nilai ibadah yang luhur.<sup>13</sup>

## H. METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi adalah ilmu-ilmu, cara-cara dan langkah-langkah yang tepat untuk menganalisa dan digunakan untuk mencari tujuan, oleh karena itu tujuan umum penelitian ini adalah memecahkan masalah, langkah-langkah yang akan ditempuh yang relevan dengan masalah yang telah dirumuskan.

Adapaun metode yang peneliti gunakan adalah metode deskriptif kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek penelitian

---

<sup>13</sup> Toto Tasmara, *Etos Kerja Pribadi Muslim*. (Yogyakarta: PT. Dana Bhakti Prima Yasa, 1995), hlm. 28.

lembaga, masyarakat, pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang nampak atau sebagaimana adanya.<sup>14</sup>

## 1. Penentuan Subyek Penelitian dan Obyek Penelitian

### a. Subyek Penelitian

Secara teoritis yang dimaksud subjek penelitian adalah orang-orang yang menjadi sumber informasi yang dapat memberikan data yang sesuai dengan masalah yang sedang diteliti.<sup>15</sup> Dalam penelitian ini yang menjadi subjek adalah manajemen Dixie easy dining yaitu Ibu Agatha putri dan Bapak Artoni rokhis serta karyawan yang mewakili departmen masing-masing, dari Departemen *service, public area, kitchen, bar*.

### b. Obyek Penelitian

Obyek penelitian adalah pokok bahasan dari penelitian yang akan diteliti oleh peneliti. Ada 2 obyek dalam penelitian ini yaitu proses pemberdayaan dan dampak pemberdayaan.

Dimana proses pemberdayaan meliputi 2 fokus utama yaitu pertama, cakupan pemberdayaan, yang meliputi peningkatan pengetahuan keagamaan dan peningkatan skill, yang kedua, yaitu tahapan-tahapan dalam pemberdayaan. Sedangkan obyek tentang dampak pemberdayaan difokuskan pada dampak positif

---

<sup>14</sup> Nadari Nawawi, *Metodologi Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta : Gajah Mada Universitas Press, 1998), hlm. 3.

<sup>15</sup> Tatang Amirin, *Menyusun Rencana Penelitian*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1988), hlm. 135.

pemberdayaan karyawan bagi karyawan itu sendiri dan bagi perusahaan (resto Dixie easy dining).

## 2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah langkah awal yang amat penting dalam penelitian untuk digunakan sebagai bahan analisis. Dalam penelitian ini maka teknik yang digunakan adalah :

### a. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah metode yang mencakup cara yang digunakan seseorang untuk tujuan suatu tugas tertentu, mencoba mendapatkan keterangan atau pendirian secara lisan dari seorang responden dengan bercakap-cakap berhadapan muka dengan orang tersebut.<sup>16</sup> Wawancara digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan lisan melalui bercakap-cakap dan berhadapan dengan orang yang memberi keterangan kepada peneliti.<sup>17</sup> Dalam wawancara ini selalu terdiri dua pelaku, yang satu berada pada pencari dan lainnya sebagai pemberi informasi atau informan.

Metode ini penulis gunakan dalam rangka untuk memperoleh data yang primer dan utama, yang tidak dapat diperoleh melalui dokumentasi. Metode ini sangat penting karena tanpa wawancara, penelitian akan kehilangan informasi yang hanya diperoleh dengan cara bertanya langsung kepada informan. Metode ini digunakan

---

<sup>16</sup> Koentjoroningrat, *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Umum, 1991), hlm. 129.

<sup>17</sup> Sapari Imam Asyari, *Suatu Petunjuk Praktis Metode Penelitian Sosial*, (Surabaya: Usaha Nasional, 1981), hlm. 82.

untuk menggali informasi tentang proses dan dampak pemberdayaan karyawan di resto Dixie easy dining.

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara bebas terpimpin, yang dimaksud wawancara bebas terpimpin ini adalah pewawancara membawa kerangka-kerangka pertanyaan untuk disajikan, akan tetapi bagaimana cara pertanyaan itu diajukan semuanya diserahkan kepada pewawancara.<sup>18</sup>

Wawancara ini bisa berkembang karena dalam penyampaian bersifat longgar tanpa keluar dari pedoman yang dipakai melalui wawancara tidak terstruktur, yaitu dengan hanya memuat garis besar yang ditanyakan.<sup>19</sup> Dengan metode ini, peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada informan yang dipilih, untuk mendapatkan informasi mengenai bagaimana pandangan karyawan Dixie Easy Dining tentang pemberdayaan yang mereka terima yang mendasari tanggung jawab mereka dalam bekerja.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara dengan manajemen dan karyawan Dixie easy dining. Untuk manajemen yaitu Ibu Agatha Putri selaku *Bussines leader* Dixie, Bapak Artoni Rokhis selaku Manajer personalia dan Bapak Heru Yulianto selaku Manajer operasional (*restaurat manager*).

---

<sup>18</sup> Sutrisno Hadi, *Methodology Reseach*, (Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM, 1987), hlm. 206.

<sup>19</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1991), hlm. 231.

Untuk wawancara terhadap karyawan, paling tidak peneliti mewawancarai satu karyawan yang mewakili departemennya, dan lebih difokuskan pada karyawan yang mempunyai kaitan langsung terhadap objek yang diteliti. Diantara karyawan yang peneliti wawancara adalah Viki rahardja dan Rizal selaku karyawan departemen *warung kopi sruput*, Aji purnomo karyawan pada departemen kitchen, Restu sebagai *bartender*, dan Budwi Lestari sebagai kasir.

b. Metode Observasi

Metode observasi digunakan sebagai pengamatan dan pencatatan dengan sistematis fenomena-fenomena yang diteliti atau diselidiki. Ini digunakan untuk mengumpulkan data guna untuk mengetahui gambaran umum mengenai resto Dixie easy dining, selain itu juga untuk mengetahui secara langsung bagaimana proses bekerja karyawan.

Metode observasi yang dilakukan peneliti adalah observasi partisipasif, artinya peneliti ikut berperan serta dalam kegiatan yang berlangsung di resto Dixie easy dining.

Dalam hal ini peneliti berperan sebagai salah satu karyawan Dixie easy dining, yaitu sebagai *server*. Sebagai salah satu karyawan peneliti juga ikut serta dalam kegiatan pemberdayaan karyawan yang ada disini, terutama pada bagian *service*. Seperti mengikuti pengajian dan beberapa training yang dilakukan untuk

divisi *service*, seperti *Trainee service excellent, standar operational procedure of service*.

Pengamatan juga tetap dilakukan untuk mengetahui kegiatan di departemen lain. Jadi dapat disimpulkan bahwa peneliti tidak hanya melakukan pengamatan tetapi juga ikut serta pada sebagian kegiatan yang ada di resto Dixie easy dining.

#### c. Metode Dokumentasi

Metode ini adalah metode pengumpulan data dengan cara mencatat arsip-arsip yang ada, keputusan atau hasil yang dicapai pada setiap kegiatan yang telah dilakukan sebelumnya, proses pelaksanaannya adalah penelitian secara langsung menghubungi subjek-subjek penelitian, setelah melakukan dokumentasi yang dimaksud kemudian mencatat informasi-informasi yang diperlukan dalam dokumentasi tersebut.

Dokumentasi adalah suatu teknik dimana data diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada pada benda-benda tertulis seperti buku-buku, notulen-notulen, makalah, peraturan-peraturan, bukti-bukti, catatan-catatan harian dan sebagainya.

Bentuk dokumentasi yang dilakukan oleh penulis adalah dengan mengabadikan momen yang berlangsung di resto Dixie easy dining melalui kamera seperti kegiatan pengajian. Dokumentasi lain berupa foto diperoleh peneliti dari dokumentasi yang dimiliki oleh Dixie easy dining melalui Manajer personalia

ataupun karyawan lain. data-data lain yang diperoleh oleh penulis adalah berupa berbagai peraturan seperti SOP (standar operasional prosedur), internal memo dan materi training

### 3. Metode Analisa Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, yaitu penyajian data dalam bentuk tulisan dan menerangkan apa adanya sesuai data yang diperoleh gambaran sistematis mengenai isi suatu dokumentasi, observasi dan wawancara yang telah dilakukan. Data yang diperoleh tersebut diteliti isinya kemudian diklasifikasi menurut kriteria atau pola tertentu. Oleh karena itu seperti yang diungkapkan Bugdan dan Taylor bahwa penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.<sup>20</sup>

Dengan demikian yang sangat penting dalam penelitian kualitatif adalah memperoleh kebenaran data, yang dapat dilakukan dengan cara memperpanjang masa pengamatan, melakukan pengamatan secara terus-menerus, melakukan pengecekan terhadap hasil pengamatan dan mengeksplorasi hasil akhir penelitian dalam diskusi khusus untuk membahas tentang keabsahan data, deskripsi hasil penelitian dan kesimpulan serta saran-saran.

---

<sup>20</sup> Lexy. J. Moeloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1998), hlm. 3.

Proses penelitian inilah yang akan peneliti lakukan untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan bagaimana proses pemberdayaan karyawan yang dilakukan oleh Manajemen Dixie Easy Dining serta bagaimana dampaknya terhadap karyawan maupun perusahaan (resto Dixie easy dining).

## **I. SISTEMATIKA PEMBAHASAN**

Dalam penelitian skripsi ini, peneliti membagi data-data secara sistematis keseluruhan, dan disusun berdasarkan per bab dan kemudian akan dibagi lagi dalam sub-sub bab antara lain :

Bab I pendahuluan , bab ini berisi tentang penegasan judul yang mana digunakan sebagai penegasan pengertian supaya tidak terjadi salah faham dalam pemaknaannya. Latar belakang masalah yang berisi tentang alasan-alasan mengapa memilih judul tersebut. Rumusan masalah berisi pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan tentang permasalahan penelitian. Tujuan penelitian, Kajian Pustaka, Kerangka teoritik, metodologi penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II berisi tentang gambaran umum resto Dixie easy dining meliputi definisi dan sejarah singkat, lokasi, tata letak bangunan, visi dan misi, struktur organisasi perusahaan, gambaran karyawan dan kegiatan perusahaan.

Bab III pembahasan mengenai proses dan dampak pemberdayaan karyawan Dixie easy dining yang meliputi cakupan bidang pemberdayaan

dan tahapan-tahapan dalam pemberdayaan, serta dampak pemberdayaan bagi karyawan dan perusahaan, berikut analisa datanya.

Bab IV penutup, bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan analisa data yang dikemukakan, dapatlah ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut:

1. Proses pemberdayaan karyawan di Dixie easy dining meliputi peningkatan pengetahuan agama dan peningkatan skill karyawan. Cakupan dalam bidang peningkatan pengetahuan agama islam, diantaranya adalah pengajian rutin, pengajian tahunan dan kebijakan kewajiban melaksanakan sholat jumat bagi karyawan laki-laki. Sedangkan training dalam meningkatkan skill karyawan dilakukan berbeda untuk masing-masing departemen. Sebagai contoh yang dijelaskan dalam penelitian ini adalah training pada departemen *service* serta departemen warung kopi. Dalam proses dilaksanakannya pemberdayaan karyawan adalah untuk memberikan kekuasaan atau memberikan keleluasaan kepada karyawan untuk melakukan perencanaan dan pengambilan keputusan atas pekerjaan yang menjadi tanggung jawab karyawan itu sendiri, sehingga memang dibutuhkan karyawan yang unggul terutama bagi para *leader* nya. Dalam pelaksanaan pemberdayaan karyawan di Dixie ini, melalui berbagai tahapan-tahapan didalam pemberdayaan yaitu identifikasi masalah, penentuan tujuan, penyusunan dan pengembangan rencana program, pelaksanaan program dan evaluasi program.

2. Dampak pemberdayaan yang dilakukan oleh Dixie easy dining terbagi menjadi 2 yaitu dampak bagi karyawan dan dampak bagi perusahaan. Tujuan pemberdayaan pada hakikatnya adalah pembangunan sumber daya manusia, dimana yang menjadi objek disini adalah karyawan. Pembangunan artinya perubahan kearah yang lebih baik dari sebelumnya, sehingga dampak yang ditimbulkan dari pemberdayaan itu sendiri adalah positif. Begitu pula pemberdayaan yang ada di Dixie easy dining yang terjadi adalah dampak positif. Cakupan pemberdayaan yang diberikan meliputi bidang keagamaan dan skill. Dampak positif bagi karyawan dalam bidang agama memberikan pemahaman yang lebih mengenai islam bagi karyawan, ini menjadikan perilaku karyawan yang lebih jujur dan dapat dipercaya serta berperilaku sesuai dengan nilai-nilai islam. Dampak pelatihan atau training sendiri akan menambah kepercayaan diri seorang karyawan dalam bekerja, menjadikan hasil pekerjaannya lebih baik dan bersemangat karena motivasi yang diberikan serta merasa kemampuan atau skill yang dimilikinya bertambah baik sesuai dengan harapan perusahaan. Adapun dampak positif pemberdayaan bagi perusahaan yaitu arus organisasi lebih mendatar dan informasi kearah horizontal, kecepatan pengambilan arah, berkurangnya distorsi informasi serta kemampuan karyawan untuk melakukan *improvement* meningkat, dimana semua ini mengarah pada pergerakan perusahaan menjadi lebih baik.

## **B. Saran-saran**

Berdasarkan uraian yang telah penulis paparkan, maka penulis memberikan saran-saran dengan tujuan agar dalam pelaksanaan peningkatan kualitas sumber daya manusia Dixie easy dining berjalan lebih lancar dan mendekati kesempurnaan pada masa yang akan datang.

1. Agar manajemen Dixie easy dining tetap mempertahankan kegiatan pengajian rutin serta kebijakan-kebijakan yang mengarah pada peningkatan ketaqwaan karyawannya.
2. Menyadari pemberdayaan karyawan penting dilakukan didalam sebuah perusahaan atau organisasi dalam rangka mengembangkan kapasitas kelompok atau individu serta menjadikan karyawan lebih mandiri demi terciptanya percepatan pada tujuan-tujuan bersama, serta menyadari pentingnya meningkatkan pemahaman agama bagi karyawan demi terciptanya kualitas SDM (sumber daya manusia) yang berakhlak mulia sehingga etos kerja pun semakin baik yang selanjutnya akan berdampak positif bagi kemajuan dan tujuan organisasi atau perusahaan.

## **C. Penutup**

Sebagai kata penutup, tiada kata yang pantas penulis ucapkan kecuali ucapan syukur Alhamdulillah. Karena atas rahmat dan hidayah-Nya segala rintangan dalam penyusunan skripsi yang berjudul

“Pemberdayaan Karyawan Dixie Easy Dining (Study kasus: Proses dan Dampak)” ini bisa diselesaikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu segala saran dan kritik yang bersifat membangun penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya hanya kepada Allah SWT penulis berserah diri dengan memohon pertolongan dan petunjuknya agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya dan pada diri penulis khususnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Suharto, Edi, *Pekerja Sosial di Dunia Industri Memperkuat Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (Corporate Social Responsibility)*, Jakarta: Rafika Aditama, 2007
- Soetomo, *Pemberdayaan Masyarakat, Mungkinkah Muncul Antitesisnya?*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011
- Cluttuerbuck, *The Power of Empowerment, Daya Pemberdayaan: Menggali dan Meningkatkan Potensi Karyawan Anda*, Jakarta: Gramedia, 2003
- Soetomo, *Strategi strategi Pembangunan Masyarakat*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010
- Suharto, Edi, *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*, Jakarta: Rafika Aditama, 2007
- Tasmara, Toto, *Etos Kerja Pribadi Muslim*. Yogyakarta: PT. Dana Bhakti Prima Yasa, 1995
- Nawawi, Nadari, *Metodologi Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta : Gajah Mada Universitas Press, 1998
- Amirin, Tatang, *Menyusun Rencana Penelitian*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1988
- Koentjoroningrat, *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta: Gramedia Pustaka Umum, 1991
- Imam Asyari, Sapari, *Suatu Petunjuk Praktis Metode Penelitian Sosial*, Surabaya: Usaha Nasional, 1981
- Hadi, Sutrisno, *Methodology Reseach*, Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM, 1987
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 1991
- Moeloeng, Lexy. J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 1998

Al-Qur'an, Al-Qhoshos (28): 77

Al-Qur'an, Al-Jumu'ah (62): 10

Fikri, Ngazam, *Usaha Pabrik Mie Sohun Mujur Jaya dalam meningkatkan Etos Kerja Karyawan di Desa Mujur Jaya, Kecamatan Kroya, Kabupaten Cilacap*, Skripsi tidak diterbitkan, Yogyakarta: UIN sunan Kalijaga, 2006

Kayanah, *Pengembangan Karyawan pada BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta*, Skripsi tidak diterbitkan, Yogyakarta: UIN sunan Kalijaga, 2007

Umami, Siti Nurul Qodriyatal Millah Salisul *Manajemen Sumber Daya Manusia Pondok Modern Assalam Gondokan Kranggan Temanggung (Analisis Fungsi Pelatihan dan Pengembangannya)*, Skripsi tidak diterbitkan, Yogyakarta: UIN sunan Kalijaga, 2007

**LAMPIRAN - LAMPIRAN**

## Lampiran 1

### **Dixie Easy Dining** **SOP (Standard Operasional Prosedure) Service**

1. Menyambut tamu dengan senyum dan suara yang jelas (Greeter)
  - Halo, selamat pagi/siang/malam pak/bu, untuk berapa orang
  - Tanyakan “smoking atau non smoking”
2. Mengantarkan tamu ke meja yang bersih dan kosong (Greeter dan waiter)
  - Menarik kursiyang akan diduduki customer, dengan mendahulukan wanita/ anak-anak/ orang paling tua/ orang yang memiliki cacat
  - Menanyakan apa kabar pak/bu, sebentar saya ambikan menunya.
3. Mengantarkan/ memberikan menu (greeter dan atau waiter)
  - Memberikan menu dari sebelah kanan tamu (tergantung dari posisi meja), silahkan dipilih menunya pak/bu, jika sudah selesai panggil saya “adi” sambil menunjuk ke id card.
  - Meninggalkan tamu sebentar agar dapat memilih menu yang mereka inginkan
4. Mengambil pesanan tamu dan mengulanginya kembali
  - Menanyakan kepada tamu apakah sudah siap memesan
  - Mengambil pesanan dilakukan dari sebelah kanan tamu
  - Mengefisienkan waktu dengan menerangkan makanan dan minumannyang cocok. (pada intinya semua makanan cocok dengan minuman yang fresh. Bila ada customer yang tidak memesan, tawarkan minuman yang creamy) (upselling dan suggesting)

- Mengarahkan tamu untuk mencoba menu baru/ menu spesial bila ada
5. Menyajikan makanan dan minuman
- Menyajikan makanan dan minuman dari sebelah kanan
  - Selalu menyebutkan nama makanan dan minuman sebelum meletakkan ke meja
  - Meletakkan makan dan minuman dengan benar (posisi sendok, garpu, pisau steak disebelah kanan)
  - Mempersilahkan “silahkan pak/ bu)”
  - Selalu menanyakan apakah masih ada makanan/ minuman yang belum disajikan.
6. Melakukan “clear up” atau mengambil piring dan gelas bekas tamu
- Selalu “permisi” sebelum mengambil piring atau gelas yang sudah kosong
  - Selalu mengambil piring atau gelas kotor dari sebelah kanan
  - Kembali lagi dan melakukan 2nd visit
    - i. Melakukan “suggesting selling” dengan cara menawarkan desert, tambahan minuman atau take away
    - ii. Menanyakan apakah masih ada makanan atau minuman yang belum disajikan
    - iii. Tawarkan bantuan “bila perlu panggil saya ”adi”
    - iv. Mengganti ashtray/ asbak.

#### 7. Memberikan desert menu dan mengambil order desert

- Setelah tamu selesai makan dan meja dibersihkan, berikan menu desert dari sebelah kanan
- Tinggalkan tamu sejenak, biarkan tamu menentukan pilihan desert
- Hampiri tamu dan tanyakan apakah sudah siap order desert
- Ambil order dari sebelah kanan dan selalu memberikan atau menerangkan jenis desert kepada tamu/

#### 8. Menangani pembayaran

- Pastikan sekali lagi bahwa no meja di struk yang dicetak sudah sesuai dengan no meja yang akan di tuju
- Berikan bill holder kepada tamu yang terlihat gerak tubuhnya akan membayar bill tersebut dan tanya bagaimana kesan-kesannya/ ada complaint/ compliment
- Sebutkan jumlah uang yang diberikan dengan jelas. Ungunya seratus ribu pak/ bu
- Sebutkan juga jumlah uang kembaliannya dengan jelas. Kembaliannya “lima puluh ribu lima ratus, terima kasih pak/ bu)

#### 9. Farewell

- Mengucapkan terima kasih dan meminta datang kembali
- Meminta mengecek kembali barang bawaan supaya tidak ada yang ketinggalan
- “terimakasih pak/ bu, kami tunggu lagi kedatangannya”
- Mengantarkan tamu dan hand over dengan greater di pintu keluar

#### 10. Membersihkan dan merapikan meja dan kursi

- Mengangkat piring dan gelas
- Membersihkan meja dari sisa-sisa makanan tamu
- Merapikan meja dan kursi
- Memperhatikan kebersihan meja, kursi dan 'lantai'

## Lampiran 2

**Dixie Easy Dining**  
**Standar Grooming Karyawan Service**

wanita

rambut	jika pendek disisir rapih dan dijepit (tidak berponi), jika panjang, diikat atau gunakan jepit rambut/ bando dan tidak berponi dari gaya konservatif (tidak ada rambut berwarna-warni kecuali hitam dan coklat tua).
Tangan	bersih, kuku pendek terawat dan tidak diwarnai
wajah	memakai make-up sewajarnya dan tidak terlalu tebal pada intinya agar tampak segar
seragam	rapih, bersih, wangi dan di setrika
perhiasan	perhiasan pernikahan atau cincin pertunangan saja, anting kecil (diameter tidak lebih besar dari 1 cm), tidak diperbolehkan menggunakan gelang tangan dan diusahakan memakai jam tangan dibelah kiri
aroma	diwajibkan memakai parfum/ deodorant dan hindari parfum yang terlalu kuat atau menyengat
sepatu	gunakan sepatu yangnyaman dengan kaos kaki yang bersih

pria

rambut	pendek, memakai minyak rambut/ wax, rapi (tidak ada rambut berwarna-warni)
Tangan	bersih, kuku pendek terawat dan tidak diwarnai
Wajah	tidak berkumis, tidak berjenggot, tidak berjambang, muka bersih dan gunakan pelembab
seragam	rapi, bersih, wangi dan disetrika
perhiasan	perhiasan pernikahan atau cincin pertunangan saja. Tidak diperbolehkan menggunakan gelang tangan, diusahakan memakai jam tangan disebelah kiri
Aroma	diwajibkan memakai parfum/ deodorant dan hindari parfum yang terlalu kuat atau menyengat
Sepatu	gunakan sepatu yang nyaman dengan kaos kaki yang bersih

## Lampiran 3

**TRAINEE SERVICE EXCELENT**

## SERVICE TRAINING

- Organization chart
- Banquet equipment/ Service equipment
  - Chinaware : dinner plate, dessert plate, saucer, soup cup, coffee cup, sugar bowl, ashtray, rice bowl, milk jug, etc
  - Silverrware/cutleries : dinner knife, dinner fork, desert knife, disert fork, soup spoon, tea spoon, dessert spoon, long tea spoon, serving spoon, etc
  - Linen : table cloth, guest napkin, glass cloth, round tray mate, oval tray mate, cover chair, skirting, etc
  - Glasses: water goblef, hi ball, juice glass, etc
  - Meeting equipment: note pad, pen, coaster, flip chart, whiteboard, proyector
  - Heavy equipment: table, stage, podium, partition, etc
  - Others : pitcher, tray
- House rules:
  - Schedules
  - Payment
  - Absency
  - Grooming
  - Uniform

## MATERI TRAINING SERVICE

- Etiquette & Appearance (Etika dan penampilan)

Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri kita dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu bagian dari kunci sukses dalam bekerja, terutama pekerjaan yang berhubungan dengan orang lain.

- Excellent communication (komunikasi yang baik)
- Hospitality (keramahan)

Pelayanan prima adalah usaha maksimum dari jajaran usaha petugas pelayanan sebagai ujung tombak perusahaan industri jasa pelayanan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan dalam melakukan kegiatan pembeliannya.

## SERVICE SEQUENCE

- Greet the guest
- Seating the guest
- Offering menu/ smile and greetings
- Taking order menu
- Repeating order
- Invited the guest

## GUEST CONTACT SKILL

- Do
  - Selalu menyapa tamu
  - Menyapa dengan riang
  - Senyum dapat menunjukkan karakter perusahaan
  - Bila memungkinkan menyapa dengan menyebutkan nama customer
  - Mempertahankan kontak mata dengan baik
  - Menyapa dengan sopan, jelas dan benar
  - Melihat tamu yang membutuhkan pelayanan, mencoba menawarkan pelayanan sebelum mereka bertanya
  - Ketika tamu memanggilmu, senyum dan jangan menunjukkan bahwa anda tidak paham
- Don't
  - Mengabaikan tamu dan berpura-pura tidak melihatnya
  - Memberi salam dengan cara berjalan
  - Menyela saat tamu bicara

## Lampiran 4

**INTERVIEW GUIDE**

## ➤ Gambaran Umum Perusahaan:

1. Seperti apa Dixie itu?
2. Apa visi misi perusahaan?
3. Seperti apa bentuk-bentuk kesejahteraan yang di peroleh karyawan?
4. Apresiasi apa yang biasanya diberikan oleh perusahaan terhadap karyawan yang berprestasi dan loyal?
5. Keahlian dan kemampuan apa saja (standar) yang harus dimiliki oleh karyawan di perusahaan ini?

## ➤ Proses Pemberdayaan:

6. Apa yang melatarbelakangi dilakukannya pemberdayaan karyawan?
7. Apa tujuan dilaksanakannya pemberdayaan karyawan?
8. Cakupan atau bidang apa saja yang meliputi pemberdayaan?
9. Seperti apa bentuk perencanaan pemberdayaan karyawan di perusahaan ini?
10. Bagaimana bentuk pemberdayaan dalam bidang keagamaan?
11. Bagaimana bentuk-bentuk pelatihan dalam upaya meningkatkan pengetahuan dan skill karyawan?
12. Sejauh ini bagaimana pelaksanaan program pemberdayaan karyawan berlangsung? Apakah melalui tahapan-tahapan yang sudah direncanakan?
13. Bagaimana tanggapan karyawan sendiri dalam melaksanakan program pemberdayaan dari kacamata manajemen?

➤ Dampak Positif

14. Sejauh mana dampak pemberdayaan bagi kemajuan perusahaan?
15. Apakah perubahan/ hasil sudah sesuai dengan harapan?
16. Apakah pelaksanaan program berjalan sesuai dengan rencana program?
17. Bagaimana perusahaan memanfaatkan karyawan yang sudah dilatih?
18. Seperti apa dampak langsung pemberdayaan bagi karyawan itu sendiri?
19. Sejauh ini bagaimana upaya perusahaan dalam memajukan karyawan, adakah kaitannya dengan tingkat keberhasilan perusahaan?

➤ Tanggapan Karyawan

20. Dampak apa yang dirasakan anda sebagai karyawan perusahaan atas pelatihan yang diberikan?
21. Bagaimana anda memaknai tanggung jawab anda dalam bekerja, dalam bentuk apa?
22. Pemberdayaan seperti apa yang anda harapkan?
23. Motivasi seperti apa yang diberikan perusahaan dalam meningkatkan semangat anda (karyawan) bekerja?
24. Faktor apa saja yang mendorong anda tetap menekuni pekerjaan sebagai karyawan diperusahaan ini?
25. Sejauh mana peran agama mempengaruhi semangat anda dalam bekerja?
26. Bagaimana kepuasan (rasa ikut memiliki) anda terhadap perusahaan?
27. Apa harapan anda terhadap perusahaan (bagi kemajuan karyawan dan perusahaan)?

## **CURRICULUM VITAE**

Nama Lengkap : Lu'luul Jannah  
Tempat, Tanggal Lahir : Cirebon, 29 Februari 1988  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Email : [meibilullu@yahoo.com](mailto:meibilullu@yahoo.com)  
No. Telp/HP : +6285721352184  
Alamat Rumah : Gg. Pande 139 Blok II, Ds. Jungjang Arjawinangun  
Kab. Cirebon, Jawa Barat  
Alamat Kost : Jalan Kusuma GK IV/891 Yogyakarta

## **ORANG TUA**

Nama Ayah : Arifin  
Nama Ibu : Nursami  
Pekerjaan : Wiraswasta

## **RIWAYAT PENDIDIKAN**

1. TK Nahdatul Mubtadiat, tahun
2. SDN Arjawinangun 1, Tahun
3. SMPN 1 Arjawinangun, tahun 2000-2003
4. SMA Negeri 2 Cirebon, tahun 2003-2006
5. Masuk Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta T. A.  
2009/2010