Jurnal Ilmiah Multidisiplin Nusantara
Volume 4 ; Nomor 3 ; November 2026 ; Page 510-516
DOI : https://doi.org/10.59435/jimnu.v4i3.830
WEB : https://jurnal.padangtekno.com/index.php/jimnu
E-ISSN : 2986-2884
P-ISSN : 2986-3805

Analisis Kompetensi Karyawan Dan Pembagian Tugas Dalam Mendukung Kinerja Operasional Pada Hotway's Chicken Plaju

Mareta[1], Mukran Roni[2], Efan Elpanso[3] , Andrian Noviardy[4]

[1-4] Manajemen, Universitas Bina Darma
[1]mareta2018plg@gmail.com , [2]mukranroni@binadarma.ac.id , [3]efan.elpanso@binadarma.ac.id , [4]andrian.noviardy@binadarma.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis peran kompetensi karyawan dan pembagian tugas dalam mendukung kinerja operasional pada Hotway's Chicken Plaju. Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan melibatkan informan yang terdiri atas pimpinan, karyawan, dan pelanggan Hotway's Chicken Plaju. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi karyawan dan pembagian tugas memiliki peran dalam menunjang kinerja operasional pada Hotway's Chicken Plaju. Pengetahuan, keterampilan, serta kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan, didukung dengan pembagian tugas yang sesuai, membantu kelancaran kegiatan operasional melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kerja sama antara anggota tim.

Kata Kunci : Kompetensi Karyawan, Pembagian Tugas, Kinerja Operasional

Abstract

This study aims to analyze the roles of employee competence and task allocation in supporting the operational performance of Hotway's Chicken Plaju. A qualitative method with a descriptive approach was employed. Data were collected through interviews, observations, and documentation, involving informants comprising management, employees, and customers of Hotway's Chicken Plaju. The results indicate that employee competence and task allocation play a role in supporting operational performance at Hotway's Chicken Plaju. Employee knowledge, skills, and capabilities in performing their duties—supported by appropriate task allocation—facilitate smooth operational activities through the implementation of Standard Operating Procedures (SOPs) and teamwork among staff members.

Keyword : *Employee Competence, Task Division, Operational Performance*

PENDAHULUAN

Pesatnya pertumbuhan industri kuliner di indonesia membuat persaingan antar usaha di bidang tersebut semakin meningkat. Dalam kondisi tersebut, perusahaan perlu menjalankan kegiatan operasional dengan baik agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Kegiatan operasional yang berjalan baik sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia merupakan salah satu aspek utama dalam mendukung keberlangsungan suatu perusahaan. Karyawan berperan secara langsung dalam memberikan pelayanan, melaksanakan proses produksi, serta menjalankan berbagai kegiatan operasional lainnya. Oleh karena itu, kompetensi yang dimiliki karyawan serta pembagian tugas yang jelas menjadi aspek penting dalam mendukung kelancaran operasional perusahaan.

Menurut Boyatzis dikutip oleh hutapea dan nurianna toha (2008) dalam buku (Noor, 2022:11) kompetensi merupakan kemampuan dan karakteristik yang dimiliki sesorang untuk melaksanakan pekerjaan berdasarkan ketentuan dan standar yang telah ditetapkan oleh organisasi, sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap pencapaian hasil kerja dan tujuan organisasi secara optimal. Selain kompetensi karyawan, menurut Wibowo (2007:40) dalam jurnal (Seftia & Arafat, 2022:6) pembagian tugas merupakan proses mengelompokkan berbagai pekerjaan berdasarkan kesamaan tugas dan aktivitasnya ke dalam bidang yang sama, agar pelaksanaan kerja menjadi lebih teratur dan efektif.

Hotway's Chicken Plaju merupakan salah satu bisnis kuliner di Kota Palembang yang bergerak dalam bidang penyediaan makanan cepat saji. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, restoran ini melibatkan beberapa bagian kerja, seperti *kitchen*, kasir, *checker*, dan *waiter* yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. Kelancaran operasional restoran sangat dipengaruhi oleh kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya serta pembagian tugas dan koordinasi antar bagian. Berdasarkan observasi awal, diketahui bahwa pada kondisi tertentu, terutama saat jumlah pelanggan meningkat, beberapa aktivitas operasional masih dapat berjalan kurang optimal. Hal ini menunjukkan pentingnya kompetensi karyawan dan pembagian tugas dalam mendukung kelancaran kegiatan operasional.

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.

Jurnal Ilmiah Multidisiplin Nusantara
Volume 4 ; Nomor 3 ; November 2026 ; Page 510-516
DOI : https://doi.org/10.59435/jimnu.v4i3.830
WEB : https://jurnal.padangtekno.com/index.php/jimnu
E-ISSN : 2986-2884
P-ISSN : 2986-3805

Berdasarkan hasil observasi awal tersebut, dapat diketahui bahwa kompetensi karyawan dan pembagian tugas memiliki peran penting dalam mendukung kinerja operasional pada Hotway's Chicken Plaju. Kompetensi karyawan yang meliputi pengetahuan, keterampilan, kemampuan, serta kesiapan dalam melaksanakan pekerjaan menjadi salah satu faktor yang menentukan bagaimana tugas dapat diselesaikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Selain itu, pembagian tugas yang jelas dan sesuai dengan tanggung jawab masing-masing karyawan dapat membantu menciptakan keteraturan dalam pelaksanaan pekerjaan, sehingga setiap bagian dapat menjalankan fungsinya secara lebih optimal. Dalam kegiatan operasional usaha kuliner cepat saji, setiap bagian memiliki tugas yang saling berkaitan, sehingga diperlukan koordinasi dan kerja sama yang baik antar karyawan. Penerapan pembagian tugas yang sesuai, kemampuan karyawan dalam menjalankan pekerjaan, serta komunikasi dan koordinasi antarbagian menjadi faktor yang dapat mendukung kelancaran kegiatan operasional.

Kondisi tersebut juga berkaitan melalui kemampuan perusahaan dalam melayani pelanggan secara optimal dengan berpedoman pada standar pelayanan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, apabila kompetensi karyawan dapat diterapkan dengan baik dan pembagian tugas dilaksanakan secara jelas, maka proses operasional diharapkan dapat berjalan lebih teratur, efektif, dan mampu mendukung kualitas pelayanan kepada pelanggan. Meskipun demikian, dalam pelaksanaan kegiatan operasional masih terdapat kondisi yang perlu diperhatikan, terutama ketika terjadi peningkatan jumlah pelanggan atau situasi operasional yang lebih padat. Pada kondisi tersebut, kemampuan karyawan dalam menyesuaikan diri dengan keadaan, menyelesaikan tugas, membantu bagian lain ketika diperlukan, serta mempertahankan kelancaran pelayanan menjadi hal yang penting. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi karyawan dan pembagian tugas tidak hanya berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan berdasarkan tanggung jawab masing-masing, tetapi juga berkaitan dengan bagaimana karyawan mampu bekerja sama dan menyesuaikan pembagian pekerjaan dengan kebutuhan operasional. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis lebih mendalam mengenai peran kompetensi karyawan dan pembagian tugas dalam mendukung kinerja operasional pada Hotway's Chicken Plaju.

Penelitian terdahulu umumnya membahas kompetensi karyawan dan pembagian tugas dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, sehingga pembahasan lebih banyak berfokus pada pengukuran hubungan atau pengaruh antarvariabel. Sementara itu, penelitian yang mengkaji secara lebih mendalam bagaimana kompetensi karyawan dan pembagian tugas diterapkan dalam kegiatan operasional sehari-hari serta bagaimana kedua aspek tersebut berperan dalam mendukung kinerja operasional pada usaha kuliner cepat saji masih relatif terbatas. Kondisi tersebut menjadi salah satu faktor yang melatar belakangi dilakukannya penelitian ini. dengan menggunakan pendekatan kualitatif, sehingga peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai kondisi di lapangan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan demikian, penelitian pada Hotway's Chicken Plaju diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai peran kompetensi karyawan dan pembagian tugas dalam mendukung kelancaran kinerja operasional.

METODE

Dalam penelitian ini, objek penelitian adalah Hotway's Chicken cabang Plaju yang berlokasi di Jalan Jenderal Ahmad Yani, Kecamatan Plaju, Kota Palembang, Sumatera Selatan. Restoran tersebut merupakan usaha yang bergerak dalam sektor makanan cepat saji dengan menyediakan berbagai pilihan menu berbahan dasar ayam goreng serta beragam makanan pendamping lainnya.

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan dengan menggunakan metode kualitatif melalui pendekatan deskriptif. Menurut Creswell dan Guetterman (2018) dalam buku (Sari et al., 2024:81) pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami suatu fenomena secara lebih mendalam berdasarkan informasi yang diperoleh dari informan maupun objek penelitian. Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam serta observasi langsung pada Hotway's Chicken Plaju. Wawancara dilakukan dengan informan yang memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan secara langsung dalam menjalankan kegiatan operasional restoran. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui berbagai sumber, seperti buku, laporan, dokumentasi, internet, dan referensi lainnya yang relevan dengan topik penelitian.

Adapun Informan yang digunakan dalam penelitian ini dikelompokkan ke dalam tiga kategori, yaitu informan kunci, informan utama, dan informan pendukung.. Menurut Moleong (2000:97) dalam buku (Hajar & Arifin, 2022:107) informan penelitian merupakan individu yang dipilih untuk memberikan informasi terkait objek penelitian karena memiliki pengalaman, pengetahuan, dan pemahaman yang relevan. Informan kunci merupakan pihak yang memiliki pengetahuan utama terkait objek penelitian, informan utama merupakan individu yang terlibat langsung dalam aktivitas operasional sehari-hari. Sedangkan informan pendukung merupakan pihak yang memberikan keterangan guna melengkapi serta memperkuat informasi yang diperoleh melalui informan kunci dan informan utama.

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.

Jurnal Ilmiah Multidisiplin Nusantara
Volume 4 ; Nomor 3 ; November 2026 ; Page 510-516
DOI : https://doi.org/10.59435/jimnu.v4i3.830
WEB : https://jurnal.padangtekno.com/index.php/jimnu
E-ISSN : 2986-2884
P-ISSN : 2986-3805

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi guna memperoleh informasi yang lengkap dan mendalam. Menurut Sidiq dan Choiri (2019) dalam buku (Purwanto, 2022:132) uji keabsahan data dilakukan untuk memastikan bahwa proses penelitian telah sesuai dengan prinsip-prinsip ilmiah serta untuk mengecek kebenaran dan ketepatan data yang dikumpulkan selama penelitian berlangsung. Dalam penelitian ini, pengujian keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi digunakan sebagai metode untuk memeriksa dan memastikan keabsahan data sehingga informasi yang diperoleh memiliki tingkat validitas dan kredibilitas yang dapat dipertanggungjawabkan. Adapun jenis triangulasi yang diterapkan dalam penelitian ini meliputi triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Triangulasi sumber merupakan metode yang digunakan untuk memastikan keabsahan data dengan membandingkan serta melakukan pengecekan ulang terhadap informasi yang diperoleh dari beberapa sumber yang berbeda.Teknik ini bertujuan untuk memastikan kebenaran serta meningkatkan kredibilitas data penelitian. Melalui triangulasi sumber, peneliti membandingkan informasi yang diberikan oleh beberapa informan sehingga informasi yang diperoleh menjadi lebih akurat dan memiliki kredibilitas. Dalam penelitian ini, triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari *manager, leader,* karyawan, dan konsumen Hotway's Chicken Plaju. Informasi yang berkaitan dengan kompetensi karyawan, pembagian tugas, dan kinerja operasional dari setiap informan kemudian dianalisis untuk melihat kesesuaian dan konsistensi data. Dengan demikian, data penelitian yang diperoleh diharapkan lebih akurat dan dapat dipertanggung jawabkan. Sedangkan triangulasi teknik merupakan metode Pengujian keabsahan data dilakukan dengan cara membandingkan informasi yang diperoleh melalui beberapa metode pengumpulan data dari sumber yang sama. Penerapan teknik tersebut bertujuan untuk menguji kesesuaian dan konsistensi informasi, sehingga data yang dihasilkan dapat meningkatkan kredibilitas hasil penelitian. Dalam penelitian ini, triangulasi teknik diterapkan dengan membandingkan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data hasil wawancara selanjutnya diperiksa dan dibandingkan dengan hasil observasi serta dokumentasi untuk memastikan kesesuaian informasi yang diperoleh. Apabila ketiga teknik tersebut menghasilkan data yang sejalan dan saling mendukung, maka data tersebut dinilai valid dan dapat digunakan sebagai dasar dalam penelitian.

Dalam penelitian kualitatif, model analisis data Miles dan Huberman dalam buku (Sari et al., 2024:142) adalah prosedur analisis yang sistematis dan terstruktur. Melalui model ini, peneliti dapat mengelola, menyusun, serta memahami data yang diperoleh dari lapangan secara lebih efektif sehingga memudahkan proses penarikan kesimpulan penelitian. Adapun tahapan analisis data meliputi, reduksi data, penyajjian data, dan penarikan kesimpulan.
Reduksi data adalah tahap penyaringan dan penyederhanaan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pada tahap ini, peneliti memilih serta memusatkan perhatian pada data yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu kompetensi karyawan, pembagian tugas, dan kinerja operasional pada Hotway's Chicken Plaju. Data yang telah dipilih kemudian dikelompokkan sesuai dengan tema penelitian agar lebih mudah dipahami dan dianalisis. Melalui proses reduksi data, peneliti dapat memusatkan perhatian pada informasi yang berkaitan dengan peran kompetensi karyawan dan pembagian tugas dalam mendukung kinerja operasional di Hotway's Chicken Plaju.
Data disajikan dengan mengolah dan menyusun hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi secara sistematis dalam bentuk penjelasan naratif. Data yang diperoleh disajikan berdasarkan fokus penelitian, yaitu kompetensi karyawan, pembagian tugas, dan kinerja operasional pada Hotway's Chicken Plaju. Melalui penyajian data ini, peneliti dapat memahami secara mendalam bagaimana kompetensi yang dimiliki karyawan, seperti pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman kerja, serta bagaimana pembagian tugas diterapkan dalam kegiatan operasional sehari-hari. Selain itu, penyajian data membantu peneliti mengidentifikasi peran kompetensi karyawan dan pembagian tugas dalam mendukung kelancaran operasional, meningkatkan efektivitas kerja, menjaga kualitas pelayanan, serta membantu pencapaian tujuan operasional perusahaan. Dengan demikian, penyajian data memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi yang ditemukan di lapangan dan menjadi dasar bagi peneliti dalam merumuskan kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Tahap penarikan kesimpulan dilakukan setelah seluruh data dari wawancara, observasi, serta dokumentasi melalui proses analisis. Pada tahap ini, peneliti mencari pola dan hubungan yang berkaitan dengan kompetensi karyawan, pembagian tugas, dan kinerja operasional di Hotway's Chicken Plaju. Kesimpulan yang diperoleh digunakan untuk menjawab tujuan penelitian mengenai peran kompetensi karyawan dan pembagian tugas dalam mendukung kinerja operasional.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Analisis Kompetensi Karyawan Dalam Mendukung Kinerja Operasional Pada Hotway’s chicken Plaju

kompetensi karyawan di Hotway's Chicken Plaju telah diterapkan dengan cukup baik. Hal tersebut terlihat dari adanya pelatihan (*training*) selama dua minggu sebelum karyawan mulai bekerja yang dilaksanakan di Hotway’s Chicken Plaju. Selama pelatihan, karyawan memperoleh materi mengenai pekerjaan, Standar Operasional Prosedur (SOP), serta praktik kerja secara langsung sesuai dengan posisi masing-masing. Selain itu, perusahaan juga melakukan pendampingan dan evaluasi terhadap karyawan sebelum diputuskan menjadi karyawan tetap. Temuan ini menunjukkan bahwa perusahaan

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.

Jurnal Ilmiah Multidisiplin Nusantara
Volume 4 ; Nomor 3 ; November 2026 ; Page 510-516
DOI : https://doi.org/10.59435/jimnu.v4i3.830
WEB : https://jurnal.padangtekno.com/index.php/jimnu
E-ISSN : 2986-2884
P-ISSN : 2986-3805

tidak hanya berfokus pada proses rekrutmen, tetapi juga memberikan pembekalan agar karyawan memiliki kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan.

Menurut Wibowo (2016), dalam buku (Bagus & Adab, 2025:32) kompetensi dapat diartikan sebagai kemampuan individu dalam menjalankan tugas atau pekerjaan yang didukung oleh pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan sikap kerja (*attitude*), sehingga dapat mencapai hasil kerja yang optimal. Berdasarkan teori tersebut, pelatihan yang diberikan oleh Hotway's Chicken Plaju merupakan upaya perusahaan dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan agar mampu bekerja sesuai dengan standar operasional perusahaan.

Temuan tersebut sesuai dengan penelitian (Nur Ramadhan Setyabudi & Lingga Yuliana, 2025) yang menyatakan bahwa pelaksanaan pelatihan mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat meningkatkan kompetensi kerja karyawan, namun efektivitasnya tetap dipengaruhi oleh evaluasi, metode pelatihan, dan kemampuan karyawan dalam menerapkan standar operasional prosedur (SOP) pada situasi kerja yang sebenarnya. Penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa ketika beban kerja meningkat, masih terdapat kemungkinan terjadinya kesalahan apabila kompetensi karyawan belum berkembang secara optimal. Selain itu penelitian menjelaskan bahwa kompetensi yang di dukung oleh pelatihan akan meningkatkan kemampuan kerja sehingga mendorong terciptanya peningkatan kinerja karyawan. Hal ini sesuai dengan kondisi di Hotway's Chicken Plaju, dimana pelatihan, pendampingan, dan evaluasi yang diberikan perusahaan telah membantu karyawan memahami pekerjaannya dan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa kompetensi karyawan di Hotway's Chicken Plaju telah memenuhi indikator kompetensi karyawan menurut Wibowo (2016), yaitu pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja. Kompetensi tersebut telah mendukung kelnacaran operasional restoran melakui kemampuan karyawan dalam memahami standar operasional prosedur (SOP), menjalankan setiap tugas sesuai dengan tanggung jawab, memberikan pelayanan kepada pelanggan , serta bekerja sama dengan rekan kerja. Meskipun demikian perusahaan masih perlu meningkatkan kompetensi karyawan, khususnya dalam menghadapi tekanan kerja saat restoran sedang ramai. Peningkatan tersebut dapat dilakukan dengan simulasi pelayanan pada jam sibuk, serta evaluasi berkala terhadap penerapan standar operasional prosedur (SOP) agar kesalahan pelayanan dapat diminimalkan dan kinerja operasional restoran semakin optimal.

b. Analisis Pembagian Tugas Dalam Mendukung Kinerja Operasional Pada Hotway's Chicken Plaju.

Penerapan pembagian tugas tersebut sesuai dengan teori Sutarto (2015) dalam jurnal (Andini & Purnama, 2023:03) yang menyatakan bahwa Pembagian kerja merupakan proses mengelompokkan dan membagi tugas-tugas yang memiliki keterkaitan kepada setiap individu sesuai dengan tanggung jawabnya. Berdasarkan uraian dari para ahli tersebut, dapat diketahui bahwa pembagian kerja merupakan proses pengaturan tugas dan tanggung jawab berdasarkan analisis jabatan, dengan tujuan memastikan setiap pekerjaan diberikan kepada individu yang sesuai dengan kemampuan dan bidangnya. Hasil penelitian ini memperkuat temuan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Syahputri, 2021:09) yang menjelaskan bahwa pembagian kerja dan wewenang yang sesuai dapat mendukung peningkatan kinerja karyawan. Hal ini sesuai dengan kondisi di Hotway's Chicken Plaju, dimana karyawan diberikan tanggung jawab sesuai kemampuan masing-masing serta diberikan kesempatan membantu bagian lain ketika kondisi operasional membutuhkan.

Selain pembagian tugas utama, hasil wawancara juga menunjukkan bahwa terdapat fleksibilitas dalam pelaksanaan pekerjaan. Ketika kondisi restoran ramai atau terdapat kekurangan tenaga kerja pada salah satu bagian, karyawan dapat membantu pekerjaan lain seperti *waiter* membantu checker, *checker* membantu kasir sebagai *back up*, maupun karyawan membantu bagian lain sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Hal tersebut menunjukkan adanya kerja sama tim yang diterapkan dalam operasional restoran. Kondisi tersebut sesuai dengan penelitian (Fadillah & Pujiati, 2024:08) mengenai pengaruh komunikasi dan kerja sama tim dalam mendukung peningkatan kinerja karyawan. Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa komunikasi dan kerja sama tim turut berkontribusi dalam mendukung peningkatan kinerja karena melalui kerja sama yang baik, karyawan dapat saling membantu, bertukar informasi, dan menyelesaikan pekerjaan secara lebih efektif. Dalam operasional restoran, kerja sama antar bagian menjadi hal yang penting karena setiap posisi memiliki keterkaitan satu sama lain. Misalnya, bagian kasir harus memastikan pesanan tercatat dengan benar, kitchen harus menyiapkan makanan sesuai pesanan, checker memastikan kelengkapan pesanan, dan waiter memberikan pelayanan kepada pelanggan. Apabila komunikasi antar bagian berjalan dengan baik, maka kemungkinan terjadinya kesalahan pesanan dapat diminimalkan.

Hal tersebut diperkuat oleh penelitian (Tirta, 2025:03) yang menemukan bahwa komunikasi yang baik serta kerja sama tim dapat mendukung peningkatan kinerja karyawan. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa koordinasi dan komunikasi yang baik antar anggota tim dapat membantu penyelesaian pekerjaan serta meningkatkan efektivitas kerja. Namun, berdasarkan hasil wawancara ditemukan bahwa masih terdapat kendala ketika karyawan harus membantu bagian lain di luar pekerjaan utama. Beberapa karyawan memang memiliki kemampuan dasar untuk mengerjakan bagian lain karena adanya pelatihan, tetapi belum semua karyawan memiliki tingkat penguasaan yang sama. Hal ini menyebabkan terkadang muncul kesalahan kecil seperti pesanan yang belum lengkap ketika proses pengecekan. Akan tetapi, permasalahan tersebut masih dapat diselesaikan melalui komunikasi dan pengecekan ulang antar bagian.

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.

Jurnal Ilmiah Multidisiplin Nusantara
Volume 4 ; Nomor 3 ; November 2026 ; Page 510-516
DOI : https://doi.org/10.59435/jimnu.v4i3.830
WEB : https://jurnal.padangtekno.com/index.php/jimnu
E-ISSN : 2986-2884
P-ISSN : 2986-3805

Secara keseluruhan, hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa pembagian tugas di Hotway's Chicken Plaju telah memenuhi indikator pembagian tugas menurut Sutarto (2015) yaitu penempatan karyawan, beban kerja, spesialis pekerjaan. Pembagian tugas berjalan dengan baik dan mampu mendukung kinerja operasional restoran. Kejelasan tugas pada setiap posisi, kesesuaian pekerjaan dengan kemampuan karyawan, serta adanya budaya saling membantu menjadi faktor yang mendukung kelancaran operasional. Meskipun demikian, masih terdapat kendala dalam proses adaptasi ketika karyawan membantu bagian lain, hal tersebut dapat diminimalkan melalui peningkatan komunikasi, serta evaluasi terhadap kemampuan karyawan pada setiap posisi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pembagian tugas yang diterapkan Hotway's Chicken Plaju tidak hanya berfungsi sebagai pembagian tanggung jawab pekerjaan, tetapi juga sebagai strategi untuk menciptakan kerja sama tim, meningkatkan efektivitas kerja, dan menjaga kualitas pelayanan kepada pelanggan.

c. Analisis Kinerja Operasional Pada Hotway's Chicken Plaju

Kinerja operasional perusahaan secara umum telah berjalan dengan baik. Hal tersebut terlihat dari kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab masing-masing, menjalankan standar operasional prosedur (SOP), serta melakukan koordinasi antar bagian untuk mendukung kelancaran pelayanan kepada pelanggan. Karyawan telah memahami tugas yang diberikan oleh perusahaan. Setiap karyawan berusaha menyelesaikan pekerjaan berdasarkan standar yang telah ditentukan, mulai dari proses persiapan produk, pelayanan pelanggan, proses pembayaran, hingga menjaga kebersihan area kerja. Selain itu, adanya komunikasi yang dilakukan antar karyawan turut berperan sebagai salah satu faktor yang mendukung kelancaran operasional, terutama ketika kondisi restoran mengalami peningkatan jumlah pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu aspek yang mendukung kinerja operasional pada Hotway's Chicken Plaju adalah adanya penerapan pedoman pelaksanaan pekerjaan yang telah ditetapkan perusahaan . Karyawan diberikan arahan mengenai prosedur pelayanan, standar produk, serta pembagian pekerjaan sebelum menjalankan tugasnya. Dengan adanya penerapan standar operasional prosedur (SOP) tersebut, karyawan memiliki pedoman dalam melaksanakan pekerjaan sehingga proses operasional dapat berjalan lebih terarah dan mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori menurut slack, brandon jones, dan johnston dalam jurnal (Yuliana, 2026:03) yang menyatakan bahwa kinerja operasional merupakan kemampuan suatu organisasi dalam mengelola dan melaksanakan seluruh aktivitas operasionalnya secara optimal dan efisien dengan mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya yang tersedia, seperti tenaga kerja, peralatan, dan prosedur kerja, sehingga proses kerja dapat berjalan dengan baik serta mampu mencapai tujuan. organisasi yang telah ditetapkan. Kinerja operasional dapat dilihat dari bagaimana organisasi mampu menjaga kualitas, ketepatan waktu, produktivitas, serta efektivitas dalam menjalankan kegiatan operasional untuk menghasilkan produk atau layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

Penelitian ini menunjukkan hasil yang sejalan dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh (Marioa Daniel Jouvan & Sanjaya Regi, 2025:05) yang menyatakan bahwa Penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang baik dapat membantu karyawan memahami alur kerja, mengurangi kesalahan, dan menjaga konsistensi pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan kondisi Hotway's Chicken Plaju dimana karyawan diberikan pelatihan mengenai standar operasional prosedur (SOP) sebelum menjalankan pekerjaan secara langsung.

Penelitian lain yang dilakukan oleh (Riastini et al., 2022:06) juga menunjukkan bahwa kompetensi karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan operasional. Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa kemampuan karyawan dalam memahami pekerjaan dan menjalankan tanggung jawabnya menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas operasional perusahaan. Hal ini sejalan dengan kondisi pada Hotway's Chicken Plaju, dimana pemahaman karyawan terhadap standar operasional prosedur (SOP), kemampuan bekerja sama, serta keterampilan dalam menjalankan pekerjaan menjadi faktor yang mendukung kelancaran operasional.

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa kinerja operasional di Hotway's Chicken Plaju secara keseluruhan telah berjalan dengan baik. Kondisi ini terlihat dari kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan posisi masing-masing, serta adanya penerapan standar kerja yang telah ditentukan yang menjadi pedoman dalam melaksanakan pekerjaan. Keberadaan SOP membantu karyawan memahami tahapan kerja dan ketentuan yang harus dipenuhi, sehingga pelaksanaan kegiatan operasional dapat berjalan secara lebih terstruktur dan terarah. Selain itu, komunikasi dan kerja sama yang terjalin antar karyawan juga menjadi salah satu faktor yang mendukung kelancaran kegiatan operasional. Karyawan mampu berkoordinasi dan saling membantu ketika diperlukan, sehingga pekerjaan pada setiap bagian dapat tetap berjalan dan kegiatan pelayanan kepada pelanggan dapat terlaksana dengan baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas, penerapan SOP, serta komunikasi dan kerja sama antar karyawan telah memberikan dukungan terhadap kelancaran kinerja operasional di Hotway's Chicken Plaju.

Meskipun kinerja operasional secara keseluruhan telah berjalan dengan baik, perusahaan tetap perlu melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan agar kualitas pelayanan dan kegiatan operasional dapat ditingkatkan. Beberapa aspek yang masih perlu mendapat perhatian adalah keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, kecepatan dalam melayani dan menyelesaikan pesanan, serta kebersihan restoran dan fasilitas pendukung. Peningkatan pada aspek-aspek tersebut diharapkan dapat membantu perusahaan mempertahankan kinerja operasional yang telah berjalan baik sekaligus memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada pelanggan.

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.

Jurnal Ilmiah Multidisiplin Nusantara
Volume 4 ; Nomor 3 ; November 2026 ; Page 510-516
DOI : https://doi.org/10.59435/jimnu.v4i3.830
WEB : https://jurnal.padangtekno.com/index.php/jimnu
E-ISSN : 2986-2884
P-ISSN : 2986-3805

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai "Analisis Kompetensi Karyawan dan Pembagian Tugas dalam Mendukung Kinerja Operasional pada Hotway's Chicken Plaju", yang dilakukan melalui pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi, diperoleh berbagai informasi mengenai kompetensi karyawan, pembagian tugas, serta kinerja operasional di Hotway's Chicken Plaju. Berdasarkan hasil analisis terhadap data tersebut, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil penelitian di Hotway's Chicken Plaju bahwa Kompetensi karyawan pada Hotway's Chicken Plaju telah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari adanya pelatihan sebelum karyawan mulai bekerja, pemahaman terhadap standar operasional prosedur (SOP), serta kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas berdasarkan dengan bidang dan tanggung jawab pekerjaan masing-masing. Selain itu, karyawan juga mampu bekerja sama dan saling membantu ketika kondisi operasional sedang ramai sehingga pelayanan kepada pelanggan tetap berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian di Hotway's Chicken Plaju bahwa Pembagian tugas di Hotway's Chicken Plaju telah diterapkan secara jelas sesuai dengan jabatan masing-masing, seperti bagian *kitchen*, kasir, *waiter*, dan *checker.* Pembagian tugas tersebut memudahkan karyawan dalam memahami tanggung jawabnya sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara lebih teratur. Meskipun demikian, dalam kondisi tertentu karyawan tetap dituntut untuk saling membantu antar bagian agar operasional restoran tetap berjalan lancar.

Berdasarkan hasil penelitian di Hotway's Chicken Plaju bahwa Kinerja operasional Hotway's Chicken Plaju Secara keseluruhan, pelaksanaan kegiatan operasional telah berlangsung dengan baik. Kondisi tersebut terlihat dari kemampuan karyawan dalam menjalankan pekerjaan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta terjalinnya komunikasi dan koordinasi yang baik di antara karyawan. Kompetensi karyawan dan pembagian tugas yang jelas menjadi faktor penting dalam mendukung terciptanya kinerja operasional yang efektif. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti kualitas pelayanan kepada pelanggan, kebersihan area pendukung restoran, serta penyediaan fasilitas agar operasional dan kepuasan pelanggan semakin optimal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga artikel ini dapat diselesaikan dengan lancar. Penyusunan artikel ini tidak terlepas dari bantuan, perhatian, dukungan, bimbingan, dan doa yang diberikan oleh berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang tulus kepada kedua orang tua yang senantiasa memberikan doa, dorongan, motivasi, dukungan, serta kasih sayang sehingga menjadi sumber semangat bagi penulis dalam menyelesaikan artikel ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan perhatian, serta dengan penuh kesabaran mendampingi penulis selama proses penelitian hingga penyelesaian artikel ini. Berbagai arahan, masukan, koreksi, dan saran yang diberikan sangat membantu penulis dalam memahami setiap tahapan penelitian, memperbaiki sistematika penulisan, serta menyempurnakan isi dan pembahasan agar selaras dengan tujuan penelitian. Penulis juga menghargai kesediaan dosen pembimbing dalam memberikan pendampingan dan solusi selama penulis menghadapi berbagai proses maupun kendala dalam penyusunan artikel ini..

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada pihak Hotway's Chicken Plaju yang telah memberikan izin, kesempatan, dan dukungan kepada penulis dalam melaksanakan penelitian. Penulis turut menyampaikan apresiasi kepada pimpinan, karyawan, serta seluruh pihak Hotway's Chicken Plaju yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan informasi, menjawab pertanyaan wawancara, memberikan keterangan yang diperlukan, serta membantu penulis selama proses pengumpulan data. Kerja sama dan keterbukaan yang diberikan sangat mendukung proses penelitian melalui pemberian data dan informasi yang dibutuhkan oleh penulis, berkaitan dengan kompetensi karyawan, pembagian tugas, serta kinerja operasional yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini.

Penulis turut mengucapkan terima kasih kepada teman-teman dan semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, semangat, serta berbagai kontribusi dalam proses penyelesaian artikel ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis menyadari bahwa artikel ini masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang konstruktif sebagai bahan untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan pada masa yang akan datang. Penulis berharap artikel ini dapat memberikan wawasan, manfaat, serta informasi yang berguna bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkaitan dengan pembahasan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Andini, Y., & Purnama, I. (2023). Pengaruh Budaya Kerja Dan Pembagian Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Sosial. *Jurnal Mahasiswa: Jurnal Ilmiah Penalaran Dan Penelitian Mahasiswa*, *5*(3), 204–213.

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.

Jurnal Ilmiah Multidisiplin Nusantara
Volume 4 ; Nomor 3 ; November 2026 ; Page 510-516
DOI : https://doi.org/10.59435/jimnu.v4i3.830
WEB : https://jurnal.padangtekno.com/index.php/jimnu
E-ISSN : 2986-2884
P-ISSN : 2986-3805

https://ejurnal.provisi.ac.id/index.php/jurnalmahasiswa/article/view/747/576

Bagus, & Adab. (2025). *Pemimpin Berkinerja: Peran Penempatan, Kompetensi, dan Gaya Kepemimpinan*. Penerbit Adab. https://books.google.co.id/books?id=0HyHEQAAQBAJ

Fadillah, M. K. I. B., & Pujiati, H. (2024). Pengaruh Antara Komunikasi Dan Kerja Sama Tim Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan. *Management and Science Proceedings)*, *04*(2), 831–840. http://www.openjournal.unpam.ac.id/index.php/SNH

Hajar, N. K. S., & Arifin, M. (2022). *Perencanaan Pembangunan \& Pembuatan Kebijakan Daerah: Dari Teori Ke Praktik*. UMSU Press. https://books.google.co.id/books?id=8VxhEAAAQBAJ

Marioa Daniel Jouvan, & Sanjaya Regi. (2025). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional Harian pada CV. Berkat Cahaya Lestari . *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, *03*(03), 171–181.

Noor, T. (2022). *Monograf Motivasi Dan Kompetensi Kinerja Karyawan Pada PT Penascop Maritim Indonesia*. CV Azka Pustaka. https://books.google.co.id/books?id=CQtjEAAAQBAJ

Nur Ramadhan Setyabudi, & Lingga Yuliana. (2025). Efektivitas Pelatihan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kompetensi Kerja Karyawan. *Mutiara : Jurnal Penelitian Dan Karya Ilmiah*, *3*(3), 01–13. https://doi.org/10.59059/mutiara.v3i3.2263

Purwanto, A. (2022). *Konsep Dasar Penelitian Kualitatif: Teori Dan Contoh Praktis*. Penerbit P4I. https://books.google.co.id/books?id=V-18EAAAQBAJ

Riastini, N. K. A., Junaedi, I. W. R., & Meitiana, M. (2022). Pengaruh Pembagian Kerja, Lingkungan Kerja, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Departemen Front Office Di The Ritz-Carlton Bali. *Jurnal Manajemen Sains Dan Organisasi*, *3*(1), 49–59. https://doi.org/10.52300/jmso.v3i1.3459

Sari, M. N., Abdillah, L. A., Asmarany, A. I., Rakhmawati, I., Pattiasina, P. J., Kusnadi, I. H., Hasanuddin, R., Pradana, I. P. Y. B., Rela, I. Z., & others. (2024). *Metode Penelitian Kualitatif (Konsep \& Aplikasi)*. MEGA PRESS NUSANTARA. https://books.google.co.id/books?id=gPVNEQAAQBAJ

Seftia, B. T., & Arafat, Y. (2022). Pengaruh Kemampuan Dan Pembagian Tugas Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pertanian Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Sumatera Selatan A . Pendahuluan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan aset penting untuk menunjang keberhasilan dan p. *Jurnal Manajemen Dan Investasi*, 150–174.

Syahputri, N. A. L. (2021). Analisis Pengaruh Pembagian Kerja Dan Wewenang Karyawan Terhadap Kinerja Pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Kisaran. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Agama Islam [JIMPAI]*, *1*(4), 1–12. http://jurnalmahasiswa.umsu.ac.id/index.php/jimpai/article/view/862

Tirta. (2025). Jurnal Akuntansi dan Manajemen Pengaruh Kerjasama Tim Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Balance: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, *4*(2), 675–687. https://jurnal.risetilmiah.ac.id/index.php/JAM/article/download/914/611

Yuliana, A. (2026). *Strategi dan pengukuran kinerja operasional*. *24*(1), 9–15.

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.