

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Faktor penunjang pembangunan penunjang pembangunan dan kegiatan ekonomi nasional salah satunya pariwisata, terutama wisata kuliner. Wisata Kuliner menjadi salah satu faktor wisatawan datang ke suatu daerah wisata. Perkembangan industri kuliner di Indonesia saat ini semakin berkembang dan mengalami peningkatan, menurut laporan Badan Pusat Statistik (BPS), pada tahun 2021, produk domestik bruto (PDB) sektor industri makanan dan minuman nasional berdasarkan harga berlaku (ADHB) mencapai Rp1,12 kuadriliun. Angka ini berkontribusi sebesar 38,05% terhadap industri pengolahan nonmigas dan menyumbang 6,61% terhadap total PDB nasional yang tercatat sebesar Rp16,97 kuadriliun.

Dalam beberapa tahun terakhir bidang kuliner, yang kini lebih dikenal sebagai sektor *Food and Beverage*, mengalami pertumbuhan yang signifikan. Sektor ini memiliki daya tarik yang besar, didukung oleh pasar Indonesia yang luas serta perannya dalam mendukung industri pariwisata. Salah satu destinasi wisata utama di Indonesia adalah Kota Bandung. Berdasarkan data dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Disbudpar) Kota Bandung, Jawa Barat, jumlah wisatawan yang berkunjung ke kota ini mencapai 7,7 juta pada tahun 2023.

Tabel 1. 1 Data Wisatawan Kota Bandung

Jenis Wisatawan	Jumlah wisatawan menurut jenis (Jiwa)		
	2021	2022	2023
Wisatawan Asing	33.961	37.285	38.570
Wisatawan Lokal	4.973.649	6.546.960	7.713.937
Jumlah	5.007.610	6.584.245	7.752.507

Sumber : BPS Kota Bandung, 2024

Merujuk pada Tabel 1.1, Kota Bandung dalam tiga tahun terakhir terjadi peningkatan yang signifikan dengan jumlah wisatawan yang datang ke Kota Bandung, kota ini terkenal sebagai pusat wisata kuliner selain keindahan alamnya, wisatawan domestik dan asing juga tertarik karena berbagai macam kulinernya, diantaranya kuliner tradisional khas Bandung yang terkenal, seperti Batagor, Seblak, Nasi Timbel, dan Mie Kocok. Keragaman ini mencerminkan variasi budaya serta tradisi dalam kuliner lokal. Selain hidangan khas daerah, Bandung juga dikenal karena kreativitas dan inovasinya di bidang kuliner. Hal ini mencakup berbagai sajian modern yang terus bermunculan dan menjadi tren di kalangan generasi muda. Seiring dengan peningkatan jumlah pengunjung, sektor makanan dan minuman di Kota Bandung berkembang pesat. Bisnis kuliner baru muncul sebagai akibat dari fenomena ini, yang meningkatkan permintaan untuk produk-produknya, terutama café bakery di Bandung.

Tabel 1. 2 Cafe Bakery Kota Bandung

No.	Café Bakery	Alamat	Rating
1.	Bellamie Boulangerie	Jl. Cihapit No.35, Cihapit, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40114	4.6/5
2.	Madalangu Bakehouse	Jl. Pager Gunung No.3, Lebakgede, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat 40132	4.5/5
3.	Taralle Bakerhouse	Jl. Pasir Kaliki No.219, Sukabungah, Kec. Sukajadi, Kota Bandung, Jawa Barat 40162	4.5/5
4.	PIPINOS Bakery	Jl. Ciumbuleuit No.85, Hegarmanah, Kec. Cidadap, Kota Bandung, Jawa Barat 40141	4.9/5
5.	Mom's Artisan Bakery	Jl. Progo No.18, Citarum, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40115	4.6/5

Sumber : google maps, 2024

Mengacu pada Tabel 1.2 diatas salah satu cafe Bakery di Bandung yang memiliki rating tertinggi yaitu PIPINOS Bakery, yang terletak di Jl. Ciumbuleuit, Kota Bandung, menu andalannya berupa aneka *cookies*, roti *sourdough*, pastry, brownies, dan aneka *dessert* lainnya. Berdasarkan data dari



Google Reviews tersebut, PIPINOS Bakery memperoleh peringkat yang konsisten tinggi dari pelanggannya, dengan rata-rata rating 4.9/5 bintang.

Gambar 1. 1 Rating PIPINOS Bakery

Sumber : google maps, 2024

Sektor kuliner yakni *Food and Beverage* (F&B), khususnya sektor bakery, sangat bergantung pada tingkat kepuasan konsumen untuk menjaga keberlangsungan bisnis. Kepuasan tersebut bukan hanya bergantung pada rasa produk yang unggul, namun, turut dipengaruhi oleh kualitas produk dan pelayanan secara keseluruhan (Irawan, 2004). PIPINOS Bakery, sebagai salah satu usaha bakery di Bandung, telah mendapatkan umpan balik positif dari konsumen melalui platform digital yaitu *Google Maps Review* dengan 4.9/5 bintang, yang menunjukkan adanya penerimaan yang baik terhadap produk dan layanan yang ditawarkan. Namun, menjaga konsistensi dan kualitas dalam jangka panjang memerlukan upaya strategis, terutama dalam menghadapi tantangan internal yang memengaruhi kinerja perusahaan.

Tabel 1. 3 Keterampilan Staf Baker

Kategori Produk	Penguasaan
Sourdough Bread	Mayoritas staf (5 orang) sudah mampu membuat tanpa pendampingan, tetapi masih ada 4 orang yang belum menguasai sepenuhnya.

Soft Bread & Brioche	Penguasaan cukup merata, tetapi 3 orang masih berada di level awal (belum pernah membuat atau hanya melihat).
Viennoiserie & Croissant-Based	Skill gap cukup tinggi, dengan 5 orang masih di tahap observasi dan hanya 2 orang yang bisa membuat tanpa pendampingan.
Cookies	Mayoritas staf (6 orang) sudah bisa membuat tanpa pendampingan, menunjukkan skill gap yang kecil.
Brownies	Penguasaan masih beragam dengan hanya 2 orang yang sudah bisa membuat mandiri, sementara 6 lainnya masih di tahap observasi atau pendampingan.
Cheesecake	5 orang sudah bisa membuat tanpa pendampingan, tetapi 3 lainnya masih di tahap awal atau hanya pernah melakukan sebagian proses.
Pastries	Skill gap masih ada, dengan 3 orang belum bisa membuat secara mandiri dan 3 lainnya baru pernah melakukan sebagian proses.
Cake	Penguasaan bervariasi, dengan 5 orang masih di tahap awal dan hanya 2 yang bisa membuat tanpa pendampingan.
Tiramisu	Distribusi keterampilan cukup merata, tetapi 5 orang masih belum menguasai penuh.
Panna Cotta	Mayoritas staf (4 orang) sudah bisa membuat tanpa pendampingan, menunjukkan keterampilan yang cukup baik.
Canele	Skill gap tinggi, dengan 6 orang di tahap awal dan hanya 1 orang yang bisa membuat mandiri.
Cookie Spoon	Sebagian besar staf sudah cukup menguasai, tetapi 4 orang masih belum bisa membuat secara mandiri.

Sumber : Data Perusahaan, 2024

Berdasarkan pada Tabel 1.3. hasil dari wawancara pra-survey pada internal PIPINOS terkait data penguasaan keterampilan staf baker PIPINOS Bakery, ditemukan adanya kesenjangan keterampilan (*skill gap*) dalam pengolahan berbagai jenis produk. Beberapa kategori produk seperti viennoiserie & croissant-based, caneles, brownies, dan cake memiliki tingkat penguasaan yang rendah di antara staf, dengan sebagian besar masih berada pada tahap observasi atau membutuhkan pendampingan dalam proses pembuatannya.

Ketidakmerataan keterampilan ini berpotensi menyebabkan ketidakkonsistenan dalam produksi dan kualitas produk, yang dapat berdampak pada kepuasan pelanggan serta efisiensi operasional. Dalam industri bakery, keterampilan teknis seperti pengolahan bahan, pemahaman resep, dan penggunaan peralatan sangat penting untuk menjaga standar kualitas produk. Jika *skill gap* ini tidak segera diatasi melalui pelatihan dan pendampingan yang sistematis, maka dapat meningkatkan risiko terhadap produktivitas dan stabilitas operasional. Sebagaimana dinyatakan oleh Tarigan *et al.* (2022), kompetensi sumber daya manusia (SDM) harus selaras dengan kualifikasi yang dibutuhkan perusahaan agar dapat bersaing secara efektif. Oleh karena itu, diperlukan strategi pengembangan keterampilan yang lebih terstruktur, seperti program pelatihan intensif dan mentoring bagi staf baker, guna meningkatkan keterampilan mereka dalam produksi berbagai kategori produk bakery.

Setiap staf baker di PIPINOS Bakery memegang peran penting dalam memastikan proses produksi berjalan efisien, mulai dari persiapan bahan baku hingga penyelesaian produk akhir. Namun, perbedaan kemampuan di antara staf dapat memicu kesenjangan keterampilan. Ketidakseimbangan dalam salah satu faktor tersebut akan berdampak negatif pada produktivitas dan kualitas produk. Misalnya, staf dengan keterampilan teknis lebih rendah atau tanpa pelatihan memadai berisiko menghasilkan produk yang tidak konsisten. Motivasi yang rendah untuk belajar dan berkembang juga turut mempengaruhi performa individu maupun tim. Ketidakseimbangan ini berpotensi menciptakan hambatan operasional dan mengganggu kolaborasi tim. McGuinness dan Ortiz

(2016) menyatakan bahwa kesenjangan keterampilan yang tidak ditangani secara efektif akan menurunkan produktivitas, memperburuk efisiensi kerja, dan berdampak langsung pada kualitas produk serta kepuasan konsumen.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut terkait bagaimana pengelolaan faktor-faktor tersebut dalam pengelolaan kesenjangan keterampilan (*skill gap*) yang ada untuk meningkatkan efisiensi kinerja dengan judul “**Strategi Pengelolaan Kesenjangan Keterampilan pada Staff Baker PIPINOS Bakery Bandung**”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang di atas, maka masalah penelitian dapat dinyatakan antara lain sebagai berikut :

- a. Apakah menyebabkan kesenjangan keterampilan (*skill gap*) di antara staff baker di PIPINOS sehingga menghambat kinerja?
- b. Bagaimana strategi yang tepat digunakan dalam pengelolaan *skill gap* di antara staff baker di PIPINOS untuk meningkatkan efisiensi kinerja?

1.3. Tujuan Penelitian

Merujuk pada rumusan masalah di atas, maka dapat dikemukakan beberapa target yang akan diraih dalam penelitian ini, yaitu :

- a. Mengetahui penyebab ketidakseimbangan keterampilan di antara staff baker di PIPINOS yang menghambat efisiensi kinerja
- b. Mengetahui strategi yang tepat digunakan dalam pengelolaan kesenjangan keterampilan di antara staff baker di PIPINOS untuk meningkatkan efisiensi kinerja.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan sebagai informasi yang dapat digunakan oleh semua pihak :

1. Bagi Akademisi

Bagi mereka yang membutuhkan informasi pemerataan pada skill staf pada bisnis FnB dapat menjadi bahan referensi.

2. Bagi Peneliti

Memperdalam ilmu pengetahuan dan meningkatkan manajemen sumber daya manusia dan pemerataan keterampilan pada bisnis FnB. Selain itu, skripsi ini juga disusun untuk memenuhi kriteria yang diperlukan dalam memperoleh gelar Sarjana Pariwisata pada Program Studi Manajemen Industri Katering

3. Bagi Perusahaan

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan strategi-strategi efektif dalam mengelola kesenjangan skill pada staf baker, sehingga dapat memberikan kontribusi praktis bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja dan daya saing mereka di pasar

4. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk memberikan informasi terkait manajemen sumber daya manusia dalam bisnis FnB. Serta dapat memberikan informasi terkait dalam pengambilan keputusan untuk strategi dalam pengembangan keterampilan SDM.