

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset yang sangat penting di dalam suatu perusahaan maupun organisasi. Sumber daya manusia yang berkualitas merupakan kunci keberhasilan dalam mencapai segala tujuan daripada suatu perusahaan. Dalam dunia pariwisata, sumber daya manusia merupakan salah satu aset perusahaan yang keberadaannya dinilai sangat penting. Pariwisata merupakan salah satu industri dimana banyak membutuhkan tenaga sumber daya manusia yang berkualitas untuk dapat menjual hasil produk baik jasa maupun barang. Sumber daya manusia menjadi sangat penting karena dengan adanya sumber daya manusia yang berkualitas akan menghasilkan suatu produk maupun jasa yang bernilai tinggi. Pariwisata berasal dari dua kata yakni *pari* dan *wisata*. *Pari* diartikan sebagai banyak, berkali-kali, sedangkan *wisata* diartikan sebagai perjalanan atau berpergian yang dalam Bahasa Inggris disebut sebagai *travel*. Dapat disimpulkan bahwa pariwisata ialah sebuah perjalanan yang dilakukan berulang kali dari satu tempat ke tempat lainnya atau yang biasa disebut dengan *tour*.

Perkembangan pariwisata ini tentunya memberikan banyak manfaat yang bersifat positif kepada setiap aspek yang terdapat di dalamnya, baik dari segi kebutuhan akan penginapan, kebutuhan akan rasa lapar dan haus maupun kebutuhan akan hiburan. Aspek-aspek tersebut merupakan bagian daripada pariwisata. Pariwisata terdiri dari 3 aspek besar yang masing-masing memberikan hal positif satu sama lainnya. Menurut Alastair M. Morrison (Gaffar, 2007: 13) dalam bagannya digambarkan bahwa secara garis besar *Hospitality Industry* dibagi menjadi tiga bagian, yakni *Lodging Operation* yang di dalamnya termasuk *hotel, motel, resort etc.*, *Food or Beverage Services* terdiri dari dua bagian yakni *Institutional (education, military, seminaries etc)* dan *Commercial (restaurant,*

catering, snack bars etc) dan *Travel and Tourism* yang di dalamnya terdapat *travel agencies, transportation etc.*

Salah satu bagian daripada *Commercial* ialah restoran yang merupakan bagian dari *Food or Beverage Services* yang sangat penting di dalam kegiatan pariwisata. Kebutuhan akan makan dan minum merupakan hal yang sangat penting di samping melakukan kegiatan pariwisata lainnya. Hal inilah yang membuat perkembangan dunia kuliner menjadi lebih pesat. Tipe dari *restaurant* yang berdiri tentunya memiliki berbagai tipe yang berbeda yang berpengaruh terhadap konsep restoran yang akan dijalankan yang menjadi daya tarik dari restoran tersebut. Namun pada umumnya, di dalam restoran terdapat beberapa bagian yang masing-masing memiliki tugas dan tanggung jawab dalam menyajikan menu-menu makanan dan minuman yang disajikan kepada tamu. Bagian-bagian ini memiliki standarnya masing-masing dalam setiap kegiatan yang berhubungan dengan kegiatan produksi maupun dari kegiatan pelayanannya.

Kegiatan produksi baik dalam sebuah restoran maupun usaha lainnya, akan berjalan baik jika diiringi dengan sumber daya manusia yang berkompeten. Faustino Cardoso Gomes (2003:2) menjelaskan bahwa sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi, meliputi semua orang yang melakukan aktivitas. Sangat penting suatu sumber daya manusia yang memiliki kemampuan yang baik yang mampu bersaing untuk dapat memajukan suatu usaha atau organisasi. Akan sangat dianjurkan untuk memperhatikan latar belakang, kemampuan yang dimiliki serta pengalaman bekerja pada calon karyawan baru.

Selain dituntut untuk bekerja dengan sangat baik, para karyawan harus memiliki motivasi yang kuat dalam melakukan setiap kegiatan di dalam perusahaan. Motivasi merupakan salah satu faktor yang harus ada dan ditanamkan dalam setiap individu yang bekerja di dalam suatu perusahaan maupun organisasi. Motivasi memiliki pengertian sebagai karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan sebab-akibat dengan kriteria

Zahrina Nasution, 2014

Analisis pengaruh kompetensi dan motivasi

Kerja terhadap kinerja karyawan pada rm. Bandung milk centre

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

yang dijadikan acuan, efektif atau berkinerja prima atau superior pada tempat kerja ataupun pada situasi tertentu (Moeheriono, 2009:3). Maka akan sangat penting peranan motivasi di dalam diri setiap individu agar dapat melakukan pekerjaannya dengan sebaik mungkin sehingga menghasilkan suatu kinerja yang baik bagi perusahaan.

Begitu pula dengan kegiatan produksi pada rumah makan Bandung Milk Centre yang sudah berdiri sejak lama dengan beberapa kali pergantian nama ini. Berdiri sebagai koperasi susu pertama yang menerapkan manajemen modern dan peralatan pabrik pengolahan susu berteknologi tinggi dizamannya, yakni tahun 1928. Seiring berjalan waktu dengan berbagai kendala naik-turunnya perusahaan tersebut, di tahun 2002 Bandung Milk Centre yang dikelola oleh PT. Agronesia kembali membuka restoran yang menyajikan minuman susu dan makanan serta berbagai aneka minuman olahan susu. Berbagai menu makanan dan minuman disajikan ditempat ini mulai dari menu makanan khas daerah Indonesia hingga menu makanan *western* lainnya.

Setelah melakukan pra-penelitian selama tiga hari dibulan Januari 2014 pada RM. Bandung Milk Centre, penulis mendapati beberapa kendala yang berkaitan dengan kompetensi kerja maupun hasil kinerja daripada kegiatan yang dilakukan oleh para karyawan RM. Bandung Milk Centre. Hal tersebut berpengaruh terhadap hasil dari produk serta pendapatan RM. Bandung Milk Centre. Berikut dilampirkan mengenai naik-turunnya kualitas produk makanan pada RM. Bandung Milk Centre yang di dapat dari data-data *Guest Comment*, hasil kinerja karyawan selama periode Januari-Juni tahun 2014 serta di lampirkan data omset yang di dapat dalam periode bulan September hingga Desember 2013 serta Januari hingga Juni 2014. Berikut penggambarannya:

Tabel 1.1
Guest Comment

| Kategori | Uraian | A | | B | | C | | D | |
|-------------------|--------------|------|-------|-------|-------|--------|------|-----------|------|
| | | Baik | (%) | Cukup | (%) | Kurang | (%) | Se-kurang | (%) |
| Food | variasi menu | 59 | 42% | 66 | 47% | 14 | 10% | | 0% |
| | penampilan | 48 | 34% | 85 | 59% | 10 | 7% | | 0% |
| | rasa | 61 | 40% | 75 | 50% | 15 | 10% | | 0% |
| | porsi | 40 | 28% | 86 | 61% | 13 | 9% | 3 | 2% |
| Beverage | variasi menu | 50 | 39% | 66 | 52% | 12 | 9% | | 0% |
| | penampilan | 43 | 32% | 79 | 59% | 11 | 8% | | 0% |
| | rasa | 48 | 37% | 71 | 55% | 11 | 8% | | 0% |
| | porsi | 41 | 31% | 74 | 56% | 15 | 11% | 1 | 1% |
| Serice | variasi menu | 69 | 50% | 56 | 41% | 11 | 8% | 1 | 1% |
| | penampilan | 73 | 50% | 63 | 43% | 9 | 6% | | 0% |
| | rasa | 77 | 54% | 56 | 39% | 10 | 7% | | 0% |
| | porsi | 71 | 51% | 63 | 45% | 5 | 4% | 1 | 1% |
| Lainnya | variasi menu | 75 | 55% | 51 | 38% | 9 | 7% | 1 | 1% |
| | penampilan | 71 | 49% | 63 | 43% | 10 | 7% | 1 | 1% |
| | rasa | 70 | 47% | 69 | 46% | 10 | 7% | | 0% |
| | porsi | 47 | 34% | 78 | 57% | 11 | 8% | 1 | 1% |
| Total keseluruhan | | | | | | | | | |
| | | Baik | | Cukup | | Kurang | | Se-kurang | |
| Jumlah | | 943 | 42.3% | 1.101 | 49.4% | 176 | 7.9% | 9 | 0.4% |

Sumber: HRD, Data Diolah, 2014

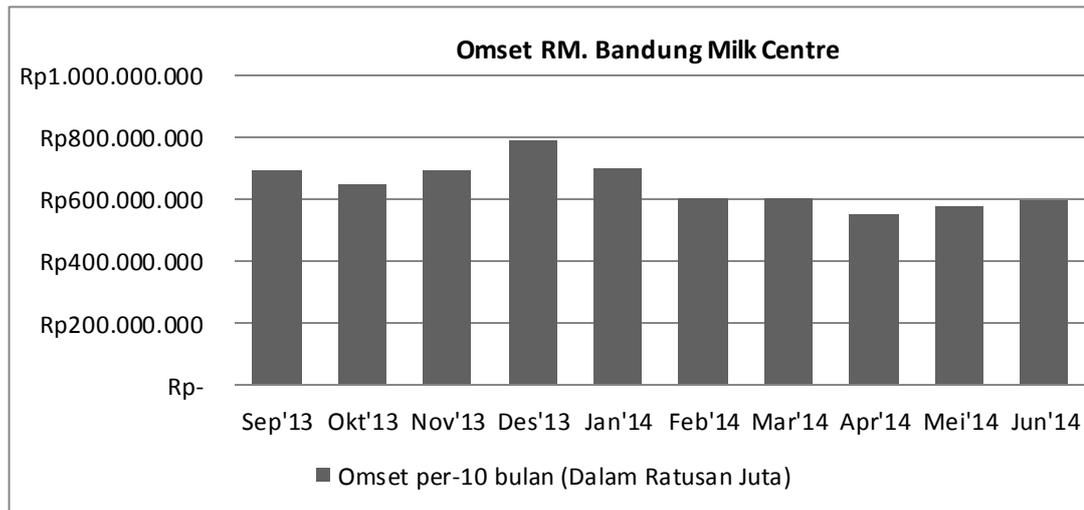
Pada tabel 1.1 dapat ditarik kesimpulan bahwa kategori variasi menu makanan dan minuman yang disajikan pada RM. Bandung Milk Centre berada dalam kategori cukup. Untuk kategori penampilan baik makanan dan minuman, dinilai dari pada penyajian menu tersebut kepada tamu. Untuk penilain kategori penampilan dalam kategori cukup. Untuk kategori rasa baik makanan dan minuman, masuk dalam kategori cukup. Untuk kategori porsi baik makanan dan minuman, masuk dalam kategori cukup. Dari hasil tabel diatas dapat dijelaskan bahwa dalam tiap kategori masih terdapat kategori kurang. Kategori kurang yang paling tinggi dan kategori sangat kurang yang paling tinggi berada pada kategori porsi diikuti oleh variasi menu, rasa dan penampilan dalam kategori kurang (grafik terdapat dilampiran).

Zahrina Nasution, 2014

Analisis pengaruh kompetensi dan motivasi

Kerja terhadap kinerja karyawan pada rm. Bandung milk centre

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



Gambar 1.1
Grafik Hasil Omset RM. BMC September'13-Juni'14

Sumber: HRD, Data Diolah, 2014

Pada gambar 1.1 dijelaskan mengenai tingkat naik turunnya omset selama periode bulan September 2013 hingga Juni 2014. Hasil kinerja karyawan RM. Bandung Milk Centre pada tahun 2013 sebanyak 43 karyawan dan 2014 sebanyak 46 karyawan ini dapat dikelompokkan dengan menggunakan rumus statistik dengan cara data terbesar dikurangi data terkecil lalu dibagi dengan pengelompokannya yang pada umumnya dibagi menjadi 2 (*high* dan *low*), 3 (*high*, *middle* dan *low*) kategori. Di dalam penelitian ini digunakan 5 kategori pengelompokan. Berikut penjelasannya:

$$\begin{aligned} \text{Pengelompokan} &= \frac{\text{Data besar} - \text{Data kecil}}{5} \\ &= \frac{72-48}{5} = \frac{24}{5} = 4.8 \text{ (dibulatkan menjadi 5)} \end{aligned}$$

Tabel 1.2
Kinerja Karyawan BMC Periode 2013 dan 2014

| Kategori Penilaian | Skala Penilaian | Frekuensi | |
|--------------------|-----------------|-----------|------|
| | | 2013 | 2014 |
| Sangat Baik | 68-72 | 11 | 8 |
| Baik | 63-67 | 14 | 15 |
| Sedang | 58-62 | 12 | 15 |
| Kurang | 53-57 | 5 | 6 |
| Sangat Kurang | 48-52 | 1 | 2 |

Sumber: HRD, Data Diolah, (keterangan data terdapat di lampiran), 2014.

Pada tabel 1.2 dijelaskan mengenai kategori kinerja karyawan BMC pada periode tahun 2013 dan 2014 bagian *Food and Beverage* dimana dari hasil data yang di dapat dalam tiap kategori penilaian kinerja terhadap para karyawan di bagian FnB masuk ke dalam dua kategori yakni kategori kurang dan sangat kurang.

Tabel 1.3
Kompetensi Pada Bagian FnB RM. BMC

| Kategori | Keterangan |
|-------------------------|---|
| Menerima dan menyiapkan | Produk jadi dari pastry dan bakery, produk titipan, bahan pembantu dan memahami proses storing |
| Menjaga | Hyginitas produk yang disajikan |
| Menyiapkan | Bahan baku sesuai dengan menu harian |
| Memahami | Proses washing (pencucian), peeling (pengukapsan), treaming (pemilahan), cooking (pemasakan) dan storing (penyimpanan). |
| Memahami | Standar resep dan cita rasa |

Sumber: HRM, data diolah, 2014

Tabel 1.3 diatas menjelaskan mengenai kompetensi yang harus dimiliki oleh karyawan pada RM. Bandung Milk Centre pada bagian FnB. Secara singkat menjelaskan mengenai apa saja yang harus dilakukan oleh seorang karyawan ketika menerima bahan mentah untuk produksi hingga pada saat bahan mentah tersebut diolah menjadi makanan dan minuman yang akan disajikan kepada tamu.

Tabel 1.4
Hasil Penilaian Kinerja Karyawan BMC periode 2013 dan 2014

| Periode Juli-Desember 2013 43 karyawan | | | | |
|---|-------------|-------------|--------------------|---------------------|
| Displin | Sikap | Team Work | Kualitas Pekerjaan | Kuantitas Pekerjaan |
| 271/43=6.30 | 273/43=6.34 | 273/43=6.34 | 268/43=6.23 | 278/43=6.46 |
| Pengetahuan dan Keterampilan | Kemandirian | PRT | Insiatif | Adaptasi |
| 275/43=6.39 | 270/43=6.46 | 267/43=6.20 | 267/43=6.20 | 273/43=6.34 |
| Periode Januari-Juni 2014 46 karyawan | | | | |
| Displin | Sikap | Team Work | Kualitas Pekerjaan | Kuantitas Pekerjaan |

Zhahrina Nasution, 2014

Analisis pengaruh kompetensi dan motivasi

Kerja terhadap kinerja karyawan pada rm. Bandung milk centre

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

| | | | | |
|-------------------------------------|--------------------|-------------|------------------|-----------------|
| 296/46=6.43 | 296/46=6.43 | 289/46=6.28 | 282/46=6.13 | 284/46=6.17 |
| Pengetahuan dan Keterampilan | Kemandirian | PRT | Inisiatif | Adaptasi |
| 277/46=6.02 | 278/46=6.04 | 281/46=6.10 | 276/46=6 | 279/46=6.06 |

Sumber: HRD, Data Diolah, (keterangan data terdapat di lampiran), 2014.

Berdasarkan tabel 1.4, terdapat penilaian kinerja yang terbagi menjadi 10 poin berbeda yang dihasilkan dari total nilai keseluruhan tiap variabel dibagi dengan banyaknya karyawan sehingga didapat nilai rata-rata kinerja per-poin. Terlihat bahwa variabel *team work*, kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, pengetahuan dan keterampilan, kemandirian, PRT, inisiatif dan adaptasi memiliki penurunan nilai dari tahun sebelumnya. Kategori Pengetahuan dan keterampilan kemandirian, inisiatif dan adaptasi memiliki penurunan nilai yang cukup drastis. Selain itu hasil pra-penelitian terhadap kegiatan yang dilakukan di RM. Bandung Milk Centre dapat ditarik kesimpulan dari gambar 1.1, 1.2 dimana penulis mendapati terdapat beberapa aspek yang dapat memicu berbagai masalah yang akan berdampak bagi kegiatan perusahaan, diantaranya:

- Hasil penelitian secara observasi penulis mendapati bahwa tidak adanya *standard operational procedure* (SOP) yang tertulis dan terpasang yang secara jelas pada tempat kerja khususnya pada bagian dapur.
- Karyawan kebersihan terbatas sehingga setiap bagian bertanggung jawab untuk membersihkan bagiannya masing-masing.
- Ketersediaan peralatan yang kurang sehingga mengurangi efektivitas dan efisiensi pekerjaan dalam proses penyimpanan, pengolahan dan produksi makanan.
- Standar resep maupun standar porsi yang dimiliki belum disosialisasikan dengan baik.

Sesuai dengan hasil kinerja karyawan dimana hasil penilaian kinerja tersebut masih terdapat beberapa karyawan dengan kategori rendah dan sangat rendah serta kualitas produk makanan pada RM. Bandung Milk Centre dimana

Zahrina Nasution, 2014

Analisis pengaruh kompetensi dan motivasi

Kerja terhadap kinerja karyawan pada rm. Bandung milk centre

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

tingkat penampilan, rasa serta porsi yang disajikan masih berada dalam kategori kurang baik serta penilaian kinerja karyawan maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti dengan judul “*ANALISIS PENGARUH KOMPETENSI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA RM. BANDUNG MILK CENTRE.*”

1.2 Rumusan Masalah

Setelah dibahas pada bagian latar belakang, maka ruang lingkup dalam permasalahan adalah hasil penelitian yang dapat dinyatakan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

- 1) Bagaimana gambaran kompetensi kerja pada RM. Bandung Milk Centre?
- 2) Bagaimana gambaran motivasi kerja pada RM. Bandung Milk Centre?
- 3) Bagaimana gambaran kinerja karyawan pada RM. Bandung Milk Centre?
- 4) Bagaimana pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada RM. Bandung Milk Centre?
- 5) Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada RM. Bandung Milk Centre?
- 6) Apakah pengaruh kompetensi kerja dan motivasi kerja secara bersamaan mempengaruhi kinerja karyawan pada RM. Bandung Milk Centre?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari hasil penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui gambaran kompetensi pada RM. Bandung Milk Centre.
- 2) Untuk mengetahui gambaran motivasi kerja pada RM. Bandung Milk Centre.

Zahrina Nasution, 2014

Analisis pengaruh kompetensi dan motivasi

Kerja terhadap kinerja karyawan pada rm. Bandung milk centre

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- 3) Untuk mengetahui gambaran kinerja karyawan pada RM. Bandung Milk Centre.
- 4) Untuk dapat mengetahui mengenai pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan.
- 5) Untuk dapat mengetahui mengenai pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.
- 6) Untuk dapat mengetahui apakah kompetensi dan motivasi kerja secara bersamaan mempengaruhi kinerja karyawan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapula kegunaan hasil penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Bertujuan sebagai salah satu kewajiban mahasiswa/mahasiswi untuk menyusun skripsi dengan bertujuan sebagai tugas akhir untuk mencapai kelulusan. Dengan disusnya hasil penelitian ini maka diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi para pencari referensi khususnya dalam hal kompetensi dan motivasi kerja.

2. Secara Praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah informasi yang dapat memudahkan serta dapat dipahami dalam memahami akan pengaruh dari kompetensi dan motivasi kerja dalam kegiatan yang dilakukan terutama terhadap hasil dari kinerja karyawan. Selain itu sebagai salah satu pemahaman mengenai salah satu mata kuliah yang dipelajari sebelumnya yakni Manajemen Sumber Daya Manusia dan Manajemen Hotel, Restoran dan Katering.

Zhahrina Nasution, 2014

Analisis pengaruh kompetensi dan motivasi

Kerja terhadap kinerja karyawan pada rm. Bandung milk centre

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu