

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Globalisasi merupakan sebuah istilah yang berhubungan dengan peningkatan ketergantungan antar bangsa dan antar manusia diseluruh dunia melalui hubungan perdagangan, investasi, perjalanan, kebudayaan dan bentuk-bentuk interaksi lainnya. Indonesia dalam era globalisasi sekarang ini telah banyak sumber daya alam yang dikembangkan terutama dalam sektor pariwisata. Sektor pariwisata dapat dikatakan menjadi salah satu motor penggerak perekonomian Nasional. Sektor pariwisata tersebut diperoleh dampak positif antara lain menghasilkan devisa Negara, menumbuhkan lapangan kerja, menuntaskan kemiskinan dan pemberdayaan masyarakat, melestarikan lingkungan hidup, meningkatkan ketahanan budaya serta mempererat persahabatan antar bangsa.

Begitu pula di Kota Bandung telah menjadi salah satu tujuan utama destinasi wisata di Indonesia. Pertumbuhan ini telah mendorong terlahirnya berbagai macam pengusaha di dalam bidang jasa pariwisata seperti dengan adanya banyak hotel berdiri, rumah makan, restoran, café dan lain sebagainya. Dunia pariwisata di Indonesia telah membuat adanya banyak sekali rumah makan , dimana di dalamnya pasti terjalin persaingan yang semakin ketat. Hal ini sangat berpengaruh besar terhadap kemajuan perekonomian Negara untuk menghasilkan sumber devisa yang cukup besar. Bisnis kuliner termasuk juga usaha restoran di Kota Bandung yang masih tetap diminati oleh para investor untuk menanamkan modalnya. Serta dengan mengingatnya bahwa makanan dan minuman merupakan kebutuhan pokok bagi manusia yang tidak akan pernah mati selama manusia tersebut membutuhkan makan dan minum. Oleh karena itu bisnis restoran, café, dan rumah makan sangat menjanjikan, sehingga Kota Bandung mencuat menjadi Kota Wisata Kuliner dan Wisata Belanja. Berkembangnya industri restoran di Kota Bandung saat ini disebabkan oleh adanya pertumbuhan ekonomi masyarakat

Kota Bandung yang mengarah lebih pada kehidupan metropolis, yang menyebabkan semakin bertambah pula barang dan jasa yang dibutuhkan untuk memenuhi hasratnya.

Definisi Rumah Makan dan Restoran : Menurut SK Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM 73/PW 105/MPPT-85 menjelaskan bahwa “Rumah Makan adalah setiap tempat usaha komersial yang ruang lingkup kegiatannya menyediakan hidangan dan minuman untuk umum”. Dalam SK tersebut juga ditegaskan bahwa setiap Rumah Makan harus memiliki seseorang yang bertindak sebagai pemimpin Rumah Makan yang sehari-hari mengelola dan bertanggungjawab atas perusahaan RM tersebut. Usaha- usaha lain yang sejenis dan tidak termasuk dalam Usaha Rumah Makan dalam definisi ini adalah Usaha Restoran, Usaha Tempat Makan dan Usaha Jasa Boga (Katering). Sedangkan Restoran adalah salah satu jenis usaha dibidang jasa pangan yang bertempat disebagaian atau seluruh bangunan yang permanen, dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan, penyajian, dan penjualan makanan dan minuman untuk umum. Perusahaan restoran meliputi jasa pelayanan makan dan minum kepada tamu restoran sebagai usaha pokok dan jasa hiburan didalam bangunan restoran sebagai usaha penunjang yang tidak terpisahkan dari usaha pokok sesuai dengan ketentuan dan persyaratan teknis yang ditetapkan.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu sumber daya yang paling penting dalam suatu perusahaan untuk mencapai suatu keberhasilan. Dengan adanya Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal dan berkualitas akan membuat perusahaan tersebut akan menapatkan produktivitas yang tinggi. Rivai dan Jauvani (2009.Hlm.1) “Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian". Proses ini terdapat dalam fungsi/ bidang produksi, pemasaran, keuangan, maupun kepegawaian.

Karyawan merupakan kekayaan utama bagi perusahaan, dimana mereka akan menjadi perencana, pelaksana dan pengendali yang selalu memberikan peran

aktif dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Karyawan mempunyai pikiran, perasaan dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikap-sikapnya terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Sikap ini menentukan seberapa besar kecintaannya terhadap pekerjaan yang dibebankan kepadanya, loyalitasnya kepada perusahaan dan tentu saja kepuasan kerjanya. Oleh karena itulah kepuasan kerja karyawan harus selalu dijaga dan dipenuhi sebaik-baiknya oleh pihak perusahaan.

Selain harus dapat memuaskan dalam segi produk suatu Rumah Makan juga harus memperhatikan pelayanan jasa dalam penyajian kepada konsumen, dimana kinerja karyawan sangat berperan penting dalam masalah ini. Sebuah rumah makan harus ditunjang dengan kinerja yang baik dari karyawan. Karena dengan demikian akan meningkatkan kerjasama tim (*team work*), komunikasi antar karyawan dan antar bagian, sehingga dengan hal tersebut dapat meningkatkan efisiensi kerja dan efektivitas perusahaan untuk mencapai produktivitas yang tinggi.

Kinerja karyawan yang baik merupakan suatu yang sangat berpengaruh dalam sebuah rumah makan dan merupakan salah satu aspek terpenting yang memprioritaskan kepuasan konsumen yang dimana ketika aspek tersebut dapat tercapai dengan baik dengan memberikan kinerja pelayanan yang baik akan memberikan kontribusi terhadap perkembangan positif rumah makan tersebut. Torang (2012.Hlm.118) “Kinerja (*performance*) adalah kuantitas dan atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standar operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi”.

Sama halnya dengan Rumah Makan Sida Mulya Parongpong Bandung yang dalam kegiatannya menyediakan hidangan dan minuman untuk umum, Rumah Makan yang berdiri sejak tahun 2003, dengan memiliki tempat yang strategis yaitu di Jalan Kolonel Masturi No. 226 Parongpong Lembang-Bandung. Rumah Makan yang terkenal dengan sajian sambal dadak yang sangat berkesan di lidah konsumen ini menyediakan makanan khas sunda. Rumah Makan Sida

Mulya memiliki konsep penyajian yang unik disertai dengan bahan-bahan alami dan segar yang didapat dari area sekitar, cukup menampung 150 orang *table* dan lesehan. Rumah makan Sida Mulya Parongpong Bandung memiliki 30 karyawan, dengan 10 orang *cook*, 12 *service*, 5 orang *steward*, dan 3 orang *security*.

Adapun masalah yang kerap terjadi dalam Rumah Makan Sida Mulya adalah dalam segi kinerja karyawan. Berdasarkan hasil penilaian kinerja karyawan pada enam bulan terakhir menurut langsung dari owner Rumah Makan Sida Mulya Parongpong Bandung yang bernama Ibu Oneng Rosita pada hari sabtu tanggal 30 November 2013 mengemukakan terdapat beberapa masalah yang kerap terjadi pada Rumah Makan Sida Mulya Parongpong Bandung yaitu dalam masalah waktu penyajian makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu cukup lama sehingga dapat membuat tamu menunggu lama dan menyebabkan tamu kesal, sering terjadinya kesalahan dalam penyajian jumlah pesanan tamu hal ini dapat membuat penilaian di mata tamu bahwa kinerja karyawan kurang teliti, terjadi tertukarnya pesanan *guest A* dan *guest B* sehingga dapat munculnya *complain* dari tamu, dalam segi kedisiplinan yang kurang masalah ini dapat berbuah buruk bagi rumah makan tersebut, juga kurangnya semangat dalam bekerja.

Dilihat dari masalah yang ada perlu adanya penyelesaian masalah-masalah tersebut dimana apabila masalah tersebut dibiarkan akan membuat rumah makan tersebut dalam beberapa hitungan tahun kedepan akan berada dalam masalah yang sangat besar bahkan apabila masalah tersebut tidak diperhatikan akan membuat rumah makan tersebut *collapse*. Oleh sebab itu sebuah rumah makan harus memperhatikan kinerja karyawan karena dengan kinerja karyawan yang baik akan membuat produktivitas rumah makan tersebut akan semakin meningkat. Untuk mendapatkan serta menjaga kualitas kinerja karyawan maka diharuskan adanya kompensasi dan motivasi kerja. Upaya yang dilakukan oleh Rumah Makan Sida Mulya Parongpong Bandung untuk memecahkan masalah yang ada yaitu berupa kompensasi dan motivasi kerja. Seseorang bekerja memberikan waktu dan tenaganya kepada organisasi dan sebagai kontra prestasinya, organisasi

memberikan imbalan atau kompensasi yang bentuknya dapat sangat bervariasi. Sistem yang dipergunakan organisasi dalam memberikan imbalan tersebut dapat mempengaruhi motivasi kerja dan kepuasan kerja karyawan.

<i>Time</i>	Kompensasi	Motivasi
Dahulu	<ul style="list-style-type: none"> • Gaji belum dinaikan • Fasilitas yang diberikan : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kamar tidur bersama 1 kamar laki-laki, 1 kamar perempuan. ✓ Jatah makan 1 kali. • THR hanya diberikan kepada karyawan yang sudah lama bekerja min 2 tahun. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Reward</i>
Sekarang	<ul style="list-style-type: none"> • Gaji sudah naik (masih tetap dibawah Rp.1000.000,-) • Fasilitas yang diberikan : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kamar tidur ditambah 2 kamar tidur laki-laki, dan 2 kamar tidur perempuan. ✓ Jatah makan menjadi 2 kali, pagi dan siang. • THR diberikan kepada semua karyawan tetapi hanya dibedakan jumlahnya disesuaikan dengan lama mereka bekerja. • Mendapatkan tunjangan kecelakaan dalam bekerja. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Reward</i> • <i>Outing</i> • <i>Family Gathering</i> • Pengajian bersama • <i>Meeting</i>

Sumber :Hasil penelitian data, 2014

Tabel 1.1
Perbandingan Kompensasi dan Motivasi Kerja Dahulu dan Sekarang

Menurut Rivai dan Jauvani (2009.Hlm.741) “kompensasi merupakan sesuatu yang diterima karyawan sebagai kontribusi jasa mereka pada perusahaan”. Pemberian kompensasi merupakan salah satu pelaksanaan fungsi MSDM yang berhubungan dengan semua jenis pemberian penghargaan individual sebagai pertukaran dalam melakukan tugas keorganisasian. Pentingnya mengaitkan kinerja dengan imbalan menjadi terganggu karena adanya beberapa gejala yang menyebabkan sulitnya melakukan hal tersebut. Gejala tersebut antara lain tuntutan yang adil dan layak, pertumbuhan industri jasa, serta meningkatnya ketidakpuasan atas imbalan.

Kompensasi merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan, adapun komponen – komponen dari kompensasi menurut Rivai dan Jauvani (2009.Hlm.744) antara lain : (1) Gaji, (2) Upah, (3) Insentif, (4) Kompensasi tidak langsung (*Fringe benefit*).

Begitupun kompensasi yang diberikan kepada karyawan oleh Rumah Makan Sida Mulya Parongpong Bandung diantaranya berupa : (1) Gaji, (2) Kompensasi tidak langsung (*Fringe Benefit*) berupa fasilitas, tunjangan.

Setiap orang dalam melakukan suatu tindakan tertentu pasti didorong oleh adanya motif tertentu. Motivasi biasanya timbul karena adanya kebutuhan yang belum terpenuhi, tujuan yang ingin dicapai, atau karena adanya harapan yang diinginkan.

Menurut Sedarmayanti (2009.Hlm.233) “motivasi merupakan kesediaan mengeluarkan tingkat upaya tinggi ke arah tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi kebutuhan individual”. Motivasi kerja merupakan kombinasi kekuatan psikologis yang kompleks dalam diri masing-masing orang. Setiap individu mempunyai motivasi sendiri yang mungkin berbeda-beda.

Dari penjelasan di atas maka dari itu sebuah Rumah Makan harus memiliki kinerja karyawan yang baik dan berkopentent, berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik dari Rumah Makan Sida Mulya Parongpong Bandung dapat diketahui bahwa Rumah Makan Sida Mulya Parongpong Bandung mempunyai masalah dalam segi Kinerja Karyawan, apabila masalah ini dibiarkan akan menyebabkan Rumah Makan Sida Mulya berada dalam masalah yang sangat serius yang akan membuat konsumen tidak *respect* kembali terhadap Rumah Makan Sida Mulya, dan konsumen secara perlahan akan berkurang karena kinerja karyawan dalam pelayanan yang ada tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Maka dari itu dengan adanya kompensasi dan motivasi kerja merupakan suatu usaha agar kinerja karyawan dapat berubah menjadi lebih baik dan terampil, selain itu juga dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen dan akan memberikan kontribusi terhadap perkembangan positif rumah makan tersebut.

Dengan masalah yang ada pada Rumah Makan Sida Mulya Parongpong Bandung dapat dilihat bahwa masalah tersebut adalah dalam segi kinerja karyawan dengan melalui kompensasi dan motivasi merupakan salah satu indikator penting yang mempengaruhi Sumber Daya Manusia (SDM).

Selain melalui kompensasi masalah yang ada juga dapat diatasi dengan cara adanya motivasi dalam bekerja. Dalam teori X dan Y, Sedarmayanti (2009.Hlm.236), Herzberg mengemukakan, bahwa para karyawan dapat dibagi menjadi dua golongan besar, yaitu faktor intrinsik (dorongan yang berasal dari dalam diri seseorang) dan faktor ekstrinsik (dorongan yang berasal dari luar diri seseorang).

Dengan masalah yang ada seperti yang telah dijelaskan di atas, oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut masalah kinerja karyawan dengan judul **“Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan Melalui Kompensasi dan Motivasi Kerja di Rumah Makan Sida Mulya Parongpong Bandung “**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu sumber daya yang paling penting dalam suatu perusahaan untuk mencapai suatu keberhasilan. Dengan adanya Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal dan berkualitas akan membuat perusahaan tersebut akan menapatkan produktivitas yang tinggi. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kompensasi dan motivasi kerja. Salah satu sektor pariwisata yang sangat meningkat di Kota Bandung adalah dalam bidang kuliner, dengan banyaknya pengusaha yang mendirikan café, restoran, rumah makan, maka terjadinya persaingan yang sangat ketat, dimana salah satu aspek yang mencerminkan perusahaan tersebut bisa dibidang sukses yaitu salah satunya dalam mempunyai kinerja karyawan yang baik.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran kompensasi di Rumah Makan Sida Mulya Parongpong Bandung ?
2. Bagaimana gambaran motivasi kerja di Rumah Makan Sida Mulya Parongpong Bandung ?
3. Bagaimana gambaran kinerja karyawan di Rumah Makan Sida Mulya Parongpong Bandung ?
4. Seberapa besar upaya kompensasi dalam meningkatkan kinerja karyawan di Rumah Makan Sida Mulya Parongpong Bandung ?
5. Seberapa besar upaya motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan di Rumah Makan Sida Mulya Parongpong Bandung ?
6. Seberapa besar upaya kompensasi dan motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan di Rumah Makan Sida Mulya Parongpong Bandung ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh hasil temuan mengenai:

1. Untuk mengetahui gambaran kompensasi di Rumah Makan Sida Mulya Parongpong Bandung.
2. Untuk mengetahui gambaran motivasi di Rumah Makan Sida Mulya Parongpong Bandung.
3. Untuk mengetahui gambaran kinerja karyawan di Rumah Makan Sida Mulya Parongpong Bandung.
4. Untuk mengetahui seberapa besar upaya kompensasi dalam meningkatkan kinerja karyawan di Rumah Makan Sida Mulya Parongpong Bandung.
5. Untuk mengetahui seberapa besar upaya motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan di Rumah Makan Sida Mulya Parongpong Bandung.
6. Untuk mengetahui seberapa besar upaya kompensasi dan motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan di Rumah Makan Sida Mulya Parongpong Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat pada pihak-pihak yang berkepentingan. Kegunaannya antara lain :

1. **Kegunaan Praktis**
 Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Rumah Makan Sida Mulya Parongpong Bandung dalam meningkatkan laba perusahaan melalui kompensasi dan motivasi kerja sehingga terciptanya kinerja karyawan yang baik.
2. **Kegunaan Teoritis**
 Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan masukan pada pengembangan ilmu manajemen khususnya manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) mengenai kompensasi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di suatu perusahaan.