

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara dengan kekayaan alam yang sangat melimpah. Kekayaan alam ini harus dikelola dan dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya. Dengan mengelola dan memanfaatkan kekayaan alam, tentunya akan meningkatkan potensi pariwisata, umumnya pariwisata Indonesia. Menjelang akhir tahun 2015 Indonesia akan dihadapkan dengan pelaksanaan Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA). Sektor pariwisata dinilai sebagai sektor yang paling siap untuk menghadapi pelaksanaan MEA karena memiliki banyak potensi wisata, terutama wisata alam dan budayanya.

Pariwisata di Kota Tasikmalaya pada tahun 2015 ini sudah mengalami perkembangan dan kemajuan yang signifikan. Dilihat dari atraksi wisata yang ada, beberapa atraksi wisata di Kota Tasikmalaya sudah mulai dibenahi sehingga menarik para wisatawan yang berkunjung ke kota Tasikmalaya. Akses menuju kota Tasikmalaya sudah sangat mudah. Beberapa alat transportasi yang dapat digunakan untuk menuju kota Tasikmalaya adalah bus, *travel*, bahkan Kereta Api.

Letak Kota Tasikmalaya berada di provinsi Jawa Barat pada jalur utama Selatan pulau Jawa. Sehingga terbuka peluang yang besar untuk para calon pelaku bisnis, baik untuk investor lokal maupun asing. Para calon pelaku bisnis ini berlomba-lomba untuk membuat usaha terutama dalam bidang kuliner, sehingga kota Tasikmalaya mempunyai berbagai macam jajanan dan berbagai macam restoran mulai dari makanan tradisional dalam istilah saung-saung, restoran, *coffee shop*, *fast food*, dan *speciality restaurant*. Banyak jenis restoran khususnya makanan tradisional dengan konsep saung-saung yang bersifat menjual keindahan suasana perkampungan yang dipadukan dengan modernisasi pembayaran dan juga pelayanannya.

Kota Tasikmalaya terkenal sebagai kota tujuan wisata kuliner. Berbagai jenis jajanan tradisional dan modern dapat kita jumpai di berbagai sudut kota, mulai pagi sampai malam hari. Rasa makanan yang khas, menggugah

selera siapapun yang datang untuk menikmatinya. Sajian kuliner yang tersedia diantaranya adalah kupat tahu, bubur ayam, bakso, soto, sajian makanan khas Tatar Sunda dalam konsep resto saung Sunda, aneka olahan minuman segar, rujak, asinan, dan lain sebagainya.

Banyaknya wisata kuliner di Kota Tasikmalaya diantaranya Cibiuk, Saung Sawah, Saung Ayu, Saung Leuwidahu, Saung Ranggan, Saung Landeuh, Saung Gunung Eurih, Saung SS, Racik Desa, Hegarsari, Jember, Ampera, Ayam Bakar Sukapura dan Asep Stroberi, yang menyajikan berbagai makanan yang hampir sama, sehingga persaingan antar restoran ini menampilkan beberapa kekhasannya dan juga pelayanan yang dapat memberikan konsumen loyal.

Seperti halnya pada Saung Ranggan merupakan restoran yang menyajikan makanan khas Sunda yang memberikan nuansa alami seperti layaknya di pegunungan dan juga dan juga memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumennya. Akan tetapi masih banyak masalah yang dihadapi, diantaranya masih lamanya waktu tunggu pesanan datang, karyawan Saung Ranggan tidak dapat menghadapi komplain konsumen sehingga terkesan acuh kepada konsumen, dan tingkat absensi karyawan yang setiap tahun mengalami kenaikan. Dengan banyaknya keluhan yang diungkapkan konsumen lewat kotak saran merupakan salah satu tanda penurunan kinerja karyawan terhadap kegiatan pekerjaannya.

Berikut pada tabel 1.1 disajikan rekapitulasi tingkat absensi karyawan Saung Ranggan Kota Tasikmalaya pada tahun 2011 sampai 2015.

TABEL 1.1
REKAPITULASI TINGKAT ABSENSI KARYAWAN
SAUNG RANGGON KOTA TASIMALAYA 2011 – 2014

No	Tahun	Tingkat Absensi per Tahun
1	2011	11,4%
2	2012	12,6%
3	2013	12,8%
4	2014	13,2%

Sumber: Manager Saung Ranggan, Tasikmalaya 2015

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa tingkat absensi karyawan Saung Ranggan terus meningkat. Dan berdampak pada kualitas kinerja karyawan yang menurun pula. Pada tahun 2011 tingkat absensi sebesar 11,4%, lalu terus

mengalami kenaikan. Tahun 2012 12,6%, tahun 2013 12,8%, tahun 2014 13,2%.

Dinyatakan oleh Manajer sekaligus pemilik restoran Dra. Hj. Sri Mulyati, sepanjang tahun 2015 pihak manajemen Saung Ranggon rutin mengadakan pelatihan sebanyak dua bulan sekali. Tingkat rekapitulasi karyawan Saung Ranggon belum memenuhi standar toleransi perusahaan sebesar 10%, tetapi pihak manajemen yakin jika pelatihan diadakan secara berkesinambungan akan terus berdampak baik pada peningkatan kinerja karyawan.

Hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan kepada 10 orang konsumen, peneliti melakukan interview bersama 10 orang konsumen dan bertanya mengenai bagaimana tingkat kinerja karyawannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, sebanyak 7 konsumen mengatakan bahwa pelayanan dari karyawan Saung Ranggon kurang sigap dan tidak cekatan, mereka terkesan berleha-leha dan santai. Selain itu juga, para konsumen merasakan bahwa terlalu lama menunggu hanya untuk satu pesanan saja. Sedangkan sebanyak 3 orang mengatakan kinerja karyawan baik dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen.

Pelayanan yang baik sangat membutuhkan pengetahuan dan wawasan oleh karena itu dibutuhkan pelatihan untuk dapat mengetahui dan meningkatkan pengetahuan mengenai bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik. Seperti yang dilakukan pihak manajemen Saung Ranggon, melakukan pelatihan secara teori dan praktik kepada seluruh karyawannya. Menurut Robbins (2002, hlm. 85) Salah satu aspek yang dapat menunjang keberhasilan karyawan dalam mencapai kesuksesan bekerja adalah kemampuan kerja. Dengan kemampuan kerja yang memadai karyawan diharapkan dapat mengatasi segala permasalahan pekerjaan sehingga tugas pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih baik. Kemampuan (*ability*) baik pengetahuan atau keterampilan merupakan komponen penting dalam mencapai kinerja.

Untuk mencapai kinerja yang memuaskan diperlukan kemampuan profesional dan untuk mencapainya harus melalui beberapa tahapan atau kondisi. Pendidikan formal masih belum memadai untuk mencapai

kemampuan yang profesional. Untuk itu kemampuan SDM karyawan harus diberdayakan melalui pelatihan, pendidikan dan pengembangan. Dengan kemampuan kerja yang memadai diharapkan memberikan implikasi terhadap peningkatan kinerja karyawan sehingga mendukung pelaksanaan tugas secara efektif, efisien, dan profesional.

Pelatihan perlu dilaksanakan oleh perusahaan agar memiliki sumber daya manusia yang memiliki kinerja optimal. Dengan adanya kegiatan pelatihan, karyawan memiliki kesempatan untuk menyerap pengetahuan atau nilai-nilai baru, sehingga dengan pengetahuan baru tersebut para karyawan dapat meningkatkan profesinya dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Pelatihan merupakan hal yang sangat penting yang dapat dilakukan oleh organisasi tersebut memiliki tenaga kerja yang pengetahuan (*knowledge*), kemampuan (*ability*), dan keterampilan (*skill*) dapat memenuhi kebutuhan perusahaan di masa kini dan di masa yang akan datang.

Dalam kegiatan pelatihan terdapat aspek-aspek yang perlu diperhatikan antara lain kesesuaian silabus dengan kebutuhan pelatihan, kualitas pelatih atau instruktur, kualitas peserta, kelengkapan sarana dan prasarana yang sesuai dalam melaksanakan kegiatan pelatihan yang simetris serta penyediaan biaya. Apabila aspek-aspek tersebut dapat dipenuhi dengan baik maka pelatihan yang dilaksanakan akan mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Pelatihan akan menentukan kinerja karyawan, sedangkan kinerja akan meningkat apabila dilakukan pelatihan dengan persyaratan yang baik (Hasibuan, 2010 hlm. 52).

TABEL 1.2
PELATIHAN KARYAWAN
SAUNG RANGGON KOTA TASIKMALAYA

NO.	BULAN	MATERI	INSTRUKTUR
1.	Januari	Mental dasar karyawan	Manajer Saung Ranggong
2.	Maret	Penampilan kerja	Manajer Saung Ranggong
3.	Mei	<i>Service</i>	Captain Service Hotel Mahkota Graha
4.	Juli	Etos kerja yang baik	Manajer Saung Ranggong
5.	September	Meningkatkan kerja sama	Manajer Saung Ranggong
6.	November	<i>Food safety</i>	Chef Hotel Santika Tasikmalaya

Sumber : Manager Saung Ranggong, Tasikmalaya, 2016

Program pelatihan ini diberikan kepada seluruh karyawan Saung Ranggong Tasikmalaya. Pelatihan rutin dilakukan setiap dua bulan sekali sepanjang tahun 2015 dengan materi yang berbeda-beda agar karyawan mengetahui tentang apa yang harus diketahui selain dalam pekerjaannya sehari-hari. Pada bulan Januari 2015 materi pelatihan yang diberikan adalah mental dasar karyawan, yang nantinya akan berpengaruh pada sikap dan perilaku karyawan.

Bulan Maret karyawan telah menjalani pelatihan penampilan kerja, yang membahas seputar penampilan, *grooming*, dan kebersihan karyawan. Selanjutnya pada bulan Mei karyawan mendapatkan materi pelatihan tentang cara menangani komplain tamu dan cara melayani tamu dengan maksimal, atau *service*. Materi pelatihan pada bulan Juli khusus mengenai etos kerja yang baik, agar karyawan selalu bertanggung jawab dan disiplin.

Program pelatihan pada bulan September adalah tentang bagaimana meningkatkan kerja sama dalam bekerja dengan sesama karyawan dan seluruh staf. Kemudian pada bulan November materi pelatihan yang diberikan adalah tentang *food safety* atau keamanan pangan.

Instruktur pelatihan di Saung Ranggong setiap bulan nya berbeda, hal ini dikarenakan materi setiap bulan nya terus berganti. Khusus untuk pelatihan *food safety* atau kemandirian pangan, manager Saung Ranggong memilih chef hotel berbintang di Tasikmalaya yang diyakini lebih mengetahui tentang bagaimana sistem keamanan pangan.

Selain pelatihan ada juga faktor lain yang dapat mempengaruhi terhadap kinerja karyawan, faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya adalah kompensasi karena kompensasi dapat mempengaruhi perilaku karyawan untuk bekerja lebih bersemangat dan memacu tingginya kinerja. Kompensasi merupakan salah satu alat yang potensial untuk memotivasi kerja karyawan. Kepuasan karyawan terhadap kompensasi dapat menyangkut rasa puas karyawan terhadap gaji, tunjangan, serta program kesejahteraan lain yang ditetapkan perusahaan.

Kompensasi merupakan balas jasa yang diberikan oleh organisasi/perusahaan kepada karyawan, yang dapat bersifat finansial maupun non

finansial, pada periode yang tetap. Sistem kompensasi yang baik akan mampu memberikan bagi karyawan dan memungkinkan perusahaan memperoleh, mempekerjakan, dan mempertahankan karyawan. Bagi organisasi/perusahaan, kompensasi memiliki arti penting karena kompensasi mencerminkan upaya organisasi dalam mempertahankan dan meningkatkan kesejahteraan karyawannya. Pengalaman menunjukkan bahwa kompensasi yang tidak memadai dapat menurunkan kinerja bahkan dapat menyebabkan karyawan yang potensial keluar dari perusahaan.

Pihak manajemen Saung Ranggon selalu mengevaluasi tentang bagaimana baiknya sistem kompensasi diterapkan. Untuk saat ini karyawan dengan masa kerja paling lama digaji lebih besar dari karyawan baru. Pihak manajemen pun memberikan penghargaan kepada karyawan terbaik setiap bulannya, dan juga rutin melakukan liburan bersama.

Berdasarkan uraian di atas, pihak manajemen Saung Ranggon memiliki harapan bahwa usaha yang telah mereka lakukan akan mempengaruhi kinerja karyawan menjadi lebih baik. Perlu dikaji ulang setiap faktor yang berperan dalam peningkatan kinerja karyawan di Saung Ranggon, khususnya mengenai pelatihan dan kompensasi.

Dari beberapa uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti pengaruh antara pelatihan dan kompensasi untuk meningkatkan kinerja karyawan di Saung Ranggon Kota Tasikmalaya dengan judul penelitian, **“Pengaruh Pelatihan dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Saung Ranggon Kota Tasikmalaya”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan di atas, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran pelatihan di Saung Ranggon Kota Tasikmalaya?
2. Bagaimana gambaran kompensasi di Saung Ranggon Kota Tasikmalaya?
3. Bagaimana gambaran kinerja karyawan di Saung Ranggon Kota Tasikmalaya?
4. Bagaimana pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan di Saung Ranggon Kota Tasikmalaya?
5. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan di Saung Ranggon Kota Tasikmalaya?
6. Bagaimana pengaruh pelatihan dan kompensasi terhadap kinerja karyawan di Saung Ranggon Kota Tasikmalaya?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Memperoleh gambaran yang jelas mengenai pelatihan di Saung Ranggon Kota Tasikmalaya.
2. Memperoleh gambaran yang jelas mengenai kompensasi di Saung Ranggon Kota Tasikmalaya.
3. Memperoleh gambaran mengenai kinerja karyawan di Saung Ranggon Kota Tasikmalaya.
4. Menganalisis pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan di Saung Ranggon Kota Tasikmalaya.
5. Menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan di Saung Ranggon Kota Tasikmalaya.
6. Menganalisis pengaruh pelatihan dan kompensasi terhadap kinerja karyawan di Saung Ranggon Kota Tasikmalaya.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Penulis berharap bahwa penelitian ini memiliki manfaat sebagai:

1. Aspek Pengembangan Ilmu

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian lebih lanjut lagi dalam penelitian mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya tentang pengaruh pelatihan dan kompensasi terhadap kinerja karyawan.

2. Aspek Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini bisa menjadi salah satu masukan dan bahan untuk meningkatkan kinerja karyawan Saung Ranggon Kota Tasikmalaya. Adapun penelitian ini hanyalah rekomendasi, keputusan sepenuhnya tergantung perusahaan.