

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata merupakan sektor jasa yang sering diandalkan oleh beberapa negara karena pariwisata memiliki peranan penting bagi peningkatan perekonomian dan sumber devisa negara. Industri pariwisata diartikan sebagai sekumpulan usaha terkait dalam menghasilkan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan wisatawan dalam perjalanan wisatanya (Ismayanti, 2010). Usaha sarana pariwisata tersebut berupa transportasi, akomodasi, fasilitas makan dan minum, usaha wisata tirta dan kawasan pariwisata, termasuk di dalamnya semua fasilitas atau kelengkapan daerah tujuan wisata yang diperlukan untuk melayani kebutuhan wisatawan.

Indonesia merupakan salah satu negara yang memanfaatkan pariwisata sebagai daya tarik wisatawan. Berbagai keindahan alam dan aneka ragam suku budaya menjadikan Indonesia sebagai negara yang patut untuk dikunjungi oleh wisatawan mancanegara. Berikut ini merupakan data kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia periode tahun 2013-2017.

Tabel 1.1
Data Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia Periode
Tahun 2013 - 2018

Tahun	Jumlah Wisatawan	Kenaikan/Penurunan
2013	8.802.129	-
2014	9.435.411	7,19%
2015	10.230.775	8,43%
2016	11.519.275	12,59%
2017	14.039.799	21,88%
2018	15.810.305	12,61%

Sumber: Badan Pusat Statistik (2019)

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia selalu mengalami peningkatan. Jumlah kunjungan pada tahun 2014 mencapai 9.435.411 dengan persentase kenaikan sebesar 7,19% dari tahun sebelumnya. Selanjutnya, peningkatan tersebut terus terjadi hingga tahun 2018 jumlah kunjungan wisatawan mancanegara mencapai 15.810.305 dengan presentase kenaikan 12,61%. Hal ini membuktikan bahwa

pariwisata di Indonesia berdampak pada penyumbangan devisa yang semakin meningkat.

Perkembangan pariwisata di Indonesia tentunya memberi dampak positif untuk negara, bahkan termasuk untuk beberapa daerah yang memanfaatkan sektor pariwisata sebagai pendapatan asli daerah. Setiap daerah memiliki ciri khas sendiri baik keindahan alam, kesenian daerah, budaya, kebiasaan masyarakat, maupun makanan tradisionalnya. Salah satu kota di Indonesia yang memanfaatkan sektor pariwisata adalah Kota Bandung. Berikut data jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Bandung:

Tabel 1.2
Tabel Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara dan Domestik ke Kota Bandung Periode Tahun 2012-2016

Tahun	Wisatawan		Jumlah
	Domestik	Mancanegara	
2012	5.080.584	176.855	5.257.439
2013	5.388.292	176.432	5.564.724
2014	5.627.421	180.143	5.807.564
2015	5.877.162	183.932	6.061.094
2016	4.827.589	173.036	5.000.625

Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Bandung (2018)

Berdasarkan Tabel 1.2 jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Bandung mengalami peningkatan dan penurunan. Peningkatan terjadi pada tahun 2013 hingga 2015. Namun, terjadi penurunan yang cukup signifikan pada tahun 2016 yaitu sebesar 1.060.469 atau 17,49% dari tahun sebelumnya. Adanya penurunan tersebut membuat para pengusaha dan pemerintah lebih berupaya mengembangkan jenis-jenis wisata yang ada.

Kota Bandung memiliki berbagai jenis wisata yaitu: wisata alam, wisata belanja dan wisata kuliner. Wisata kuliner merupakan jenis wisata yang mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Selain menjadi tujuan wisata, wisata kuliner juga dimanfaatkan sebagai penunjang kebutuhan makan dan minum wisatawan selama melakukan perjalanannya. Maka, tidak heran jika industri kuliner semakin hari semakin bertumbuh. Berikut adalah data industri kuliner di Kota Bandung yang telah berizin dan terdaftar di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (DISBUDPAR).

Tabel 1.3
Data Restoran, Rumah Makan, Café dan Bar yang berizin di
Kota Bandung Periode Tahun 2014 – 2017

Tahun	2014	2015	2016	2017
Restoran	362	378	384	396
Rumah Makan	287	305	334	372
Café	10	12	14	14
Bar	8	10	13	13
Jumlah	667	705	745	795

Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung (2017)

Berdasarkan Tabel 1.3 dapat dilihat pertumbuhan terjadi di semua jenis industri kuliner. Kenaikan yang cukup signifikan terjadi pada jumlah rumah makan sebesar 38 atau 11% dari tahun sebelumnya. Rumah makan merupakan jenis restoran yang termasuk ke dalam kategori spesial restoran. Kategori ini biasanya lebih diminati oleh wisatawan karena restoran menyediakan menu makanan tradisional khas daerah. Semakin bertumbuh jumlah rumah makan di Kota Bandung, maka semakin tinggi pula tingkat persaingan yang ada.

Setiap perusahaan dituntut untuk dapat bersaing mengikuti kemajuan zaman dengan memaksimalkan kemampuan yang ada. Upaya yang dapat dilakukan adalah meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar lebih unggul dan kompetitif. Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang berperan aktif terhadap jalannya suatu perusahaan dan proses pengambilan keputusan. Sumber daya manusia atau dikenal dengan istilah karyawan merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya. Semua potensi itulah yang berpengaruh terhadap upaya perusahaan dalam mencapai tujuan (Sutrisno, 2009).

Sumber daya manusia yang berkualitas adalah yang memiliki kinerja yang baik karena berhasil atau tidaknya perusahaan dalam menghadapi persaingan ditentukan oleh kinerja. Kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, unjuk kerja atau penampilan kerja (Sedarmayanti, 2009). Kemudian kinerja diartikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang harus dicapai seseorang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan (Mangkunegara, 2013).

Dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, nampaknya masih terdapat berbagai masalah atau kendala yang dialami suatu perusahaan. Kendala yang

timbul dapat berasal dari karyawan itu sendiri maupun dari pihak perusahaan. Hal tersebut menandakan bahwa banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Jika perusahaan dapat meninjaunya lebih lanjut, maka perusahaan dapat bertahan pada persaingan industri kuliner saat ini.

RM Saung Kabayan merupakan salah satu industri kuliner di Kota Bandung yang telah berdiri sejak tahun 1988. RM Saung Kabayan termasuk ke dalam jenis *specially restaurant* karena rumah makan ini menyediakan masakan khas tradisional sunda. *Tagline* yang dimiliki RM Saung Kabayan adalah “Cita Rasa Citra Kami” yang berarti rasa produk yang mereka sajikan merupakan ciri khas atau *image* dari rumah makan Saung Kabayan.

Dalam mengantisipasi persaingan yang ada, perusahaan harus memaksimalkan kemampuan yang dimiliki karyawan. Saat ini karyawan yang bekerja di RM Saung Kabayan berjumlah 56 orang yang terdiri dari beberapa departemen, dapat dilihat pada Tabel 1.4

Tabel 1.4
Jumlah Karyawan RM Saung Kabayan

No	Departemen	Jumlah (Orang)
1.	Admin	3
2.	Cashier	4
3.	Dapur Besar	17
4.	Dapur Kecil	7
5.	Dapur Minum	4
6.	Service Equipment	6
7.	Security	5
8.	Umum	2
9.	Vitring	2
10.	Waiter	6
Jumlah		56

Sumber: Manajer RM Saung Kabayan (2019)

Tabel 1.4 menunjukkan bahwa jumlah karyawan RM Saung Kabayan sebanyak 56 orang, artinya perusahaan telah memiliki cukup karyawan untuk menjalankan setiap bagian pekerjaan. Namun, dengan banyaknya jumlah karyawan maka perusahaan harus mampu mengelola sumber daya manusia dengan baik. Adapun penilaian yang telah dilakukan oleh RM Saung Kabayan pada tahun 2018 sebagai berikut:

Tabel 1.5
Penilaian Kinerja Karyawan RM Saung Kabayan Bandung
Tahun 2018

No	Disiplin	Inisiatif kerja	Tanggung jawab	Etika	Kejujuran	Pengetahuan / Kompetensi	Latar Belakang Pendidikan	Lama Kerja
1	B	B	C	D	C	C	3	2
2	B	B	B	B	B	B	3	1
3	B	B	B	B	B	B	3	1
4	B	B	B	B	B	B	3	1
5	B	C	B	B	B	C	3	2
6	B	B	B	B	B	B	3	1
7	B	B	B	B	A	B	3	1
8	A	B	B	B	B	A	3	3
9	C	B	C	B	B	B	3	2
10	B	B	A	B	B	B	3	3
11	A	B	A	B	B	A	3	3
12	C	B	B	C	B	C	2	2
13	B	C	B	B	B	B	3	3
14	B	B	B	B	B	C	3	1
15	C	C	B	B	C	C	3	2
16	B	C	C	C	C	D	3	1
17	C	C	B	B	B	C	1	1
18	B	C	C	C	C	C	3	1
19	B	C	C	C	B	C	2	2
20	A	B	A	B	B	A	3	2
21	C	C	B	B	B	A	3	1
22	B	B	B	B	B	B	3	4
23	B	C	C	C	B	C	2	4
24	B	A	A	B	B	C	3	2
25	B	B	A	B	B	A	3	2
26	B	A	A	B	A	B	3	3
27	A	A	A	B	B	C	2	5
28	C	B	B	B	B	B	3	1
29	B	C	C	B	B	C	3	2
30	C	C	B	B	B	C	3	1
31	B	B	B	B	B	B	3	1
32	A	B	B	B	B	B	2	1
33	B	B	B	B	B	B	3	3
34	B	B	B	B	B	B	2	5
35	B	A	B	B	A	B	3	1
36	B	B	B	B	B	C	3	1
37	B	B	B	B	B	A	3	2
38	B	B	B	B	A	A	3	5
39	B	B	B	B	B	B	3	2
40	B	B	A	B	B	B	3	2
41	B	C	B	B	B	C	2	2
42	B	B	B	B	B	B	2	5
43	B	B	B	B	B	B	3	1
44	B	B	A	B	B	A	2	2
45	C	C	C	C	C	C	3	1
46	B	B	B	B	B	B	3	1
47	B	C	C	B	B	C	2	5
48	B	B	B	B	B	A	3	5
49	C	C	B	C	B	C	2	2
50	B	B	C	B	B	B	3	1
51	C	C	C	C	B	C	3	1
52	B	A	A	B	B	B	3	5
53	B	B	A	B	B	B	2	5
54	B	A	A	B	B	A	3	1
55	C	C	B	B	B	B	3	1
56	A	B	B	B	B	C	3	1
Nilai C	11	17	11	9	5	21		

Sumber: Manajer RM Saung Kabayan (2019)

Rani Aprilyani, 2019

PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMPENSASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN RUMAH MAKAN SAUNG KABAYAN BANDUNG

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

Keterangan:

Point	Latar Belakang Pendidikan	Lama Bekerja
A atau 5 = Sangat memuaskan	SD = 1 point	≤ 2 Tahun = 1 point
B atau 4 = Memuaskan	SMP = 2 point	2–5 Tahun = 2 point
C atau 3 = Cukup	SMA/K = 3 point	5–9 Tahun = 3 point
D atau 2 = Kurang	Diploma = 4 point	9–13 Tahun = 4 point
E atau 1 = Sangat kurang	Sarjana = 5 point	≥ 13 Tahun = 5 point

Hasil penilaian di atas menunjukkan nilai A dan B mencerminkan kinerja yang memuaskan, yang berarti karyawan mampu menjalankan tugas dengan baik sesuai harapan perusahaan. Sedangkan nilai C mencerminkan kinerja yang cukup baik tetapi masih perlu adanya peningkatan. Kemudian nilai D dan E mencerminkan kinerja yang buruk, maka harus adanya perbaikan dari karyawan tersebut agar perusahaan dapat mempertimbangkan apakah ia layak dipertahankan atau tidak.

Berdasarkan Tabel 1.5 dapat dilihat bahwa hasil penilaian kinerja karyawan pada tahun 2018 menunjukkan sebagian besar karyawan telah mencapai target penilaian perusahaan, yaitu B pada setiap aspek penilaian. Namun, masih terdapat beberapa yang mendapatkan nilai C pada aspek pengetahuan/kompetensi yaitu sebanyak 21 orang. Artinya, sebanyak 37,5% karyawan masih memiliki kompetensi yang rendah atau belum sesuai harapan perusahaan.

Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Maka, dengan demikian kompetensi menunjukkan keterampilan dan pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting (Wibowo, 2007).

Pak Edi selaku manajer mengatakan bahwa kompetensi akan berdampak pada kinerja karyawan, terutama pada departemen yang berhubungan langsung dengan konsumen yaitu departemen *service/waiter*. Pelayanan yang baik dapat menciptakan rasa nyaman bagi konsumen sehingga konsumen merasa puas setelah berkunjung ke rumah makan Saung Kabayan. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan buruk maka kecil kemungkinan konsumen akan berkunjung kembali. Oleh karena itu, untuk menunjang kualitas pelayanan yang baik dibutuhkan karyawan berkompeten yang dapat memaksimalkan kerjanya.

Kompetensi memiliki hubungan yang kuat dengan kinerja karyawan. Pernyataan ini sejalan dengan penelitian (Kusumah, 2017) menyatakan bahwa

terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi dan kinerja karyawan. Menurut Wibowo (2007), kompetensi merupakan dimensi perilaku yang berada di belakang kinerja kompeten. Pernyataan tersebut menggambarkan kompetensi sebagai penggerak dari suatu kinerja, dan tinggi rendahnya kualitas dari suatu kinerja dan baik buruknya kinerja berasal dari pelaksanaan kegiatannya. Menurut Wibowo (2007), pentingnya kompetensi dalam meningkatkan kinerja karyawan bergantung dengan kompetensi yang dimiliki individu. Kompetensi sumber daya manusia seperti pengetahuan dan kemampuan merupakan modal utama bagi karyawan untuk mencapai tujuan dan harapan yang dikehendaki perusahaan. (Suswardji, 2012) dan (Sundar, 2014) juga membuktikan bahwa perusahaan akan terus berkembang dan mampu bertahan apabila didukung oleh karyawan-karyawan yang kompeten di bidangnya.

Selain kompetensi, dilihat pada Tabel 1.5 nilai C atau cukup terdapat pada penilaian inisiatif kerja yaitu sebanyak 17 orang. Inisiatif kerja erat kaitannya dengan motivasi, artinya inisiatif yang rendah berasal dari rendahnya motivasi yang dimiliki seorang karyawan. Motivasi dapat tumbuh jika perusahaan memperhatikan kompensasi karena kompensasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan motivasi karyawannya. Kompensasi merupakan imbalan yang berupa finansial dan jasa berwujud serta tunjangan yang diterima oleh para karyawan sebagai ganti kontribusi mereka kepada organisasi (Simamora, 2004).

Berikut kompensasi yang diberikan oleh RM Saung Kabayan Bandung kepada karyawan:

Tabel 1.6
Kompensasi yang Diberikan Kepada Karyawan

Kompensasi Langsung	Kompensasi Tidak Langsung
<ul style="list-style-type: none"> • Gaji Karyawan ± Rp 800.000 • Insentif service berdasarkan omzet/bulan • Uang Tunjangan Jabatan Rp 200.000 – Rp 1.500.000 • Tunjangan Hari Raya 	<ul style="list-style-type: none"> • Tunjangan kesehatan • Tunjangan ketenagakerjaan
Total masih dibawah UMR Kota Bandung	

Sumber: Manajer RM Saung Kabayan (2019)

Tabel 1.6 menunjukkan bahwa kompensasi yang diberikan perusahaan belum mencapai UMR Kota Bandung. Tingginya tingkat kompensasi di Kota Bandung

membuat perusahaan memutuskan pemberian kompensasi sesuai kemampuan perusahaan. Namun, sebagai solusinya perusahaan berupaya memberikan bonus dari hasil omset *service* secara rutin setiap bulanmya, serta memberikan beberapa tunjangan kepada karyawan.

Selain itu, RM Saung Kabayan menentukan kompensasi berdasarkan penilaian kinerja yang dilakukan manajer maupun HRD. Penilaian kinerja dapat mempengaruhi besar kecilnya jumlah kompensasi yang diberikan, namun sebaliknya kompensasi juga dapat mempengaruhi motivasi seseorang dalam bekerja. Oleh karena itu, kompensasi yang diberikan harus dikelola sebaik mungkin agar tidak menimbulkan keluhan, ketidakpuasan, atau bahkan pengunduran diri karyawan dari perusahaan.

Melihat pentingnya faktor kompetensi dan kompensasi terhadap kinerja karyawan dilihat dari jurnal penelitian yang dilakukan oleh Tahir (2014) menyatakan bahwa kompetensi dan kompensasi memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan karena kompetensi memiliki implikasi yang menentukan peningkatan kinerja karyawan tetapi kompetensi saja tidak cukup tanpa disertai dengan pengelolaan kompensasi yang baik, artinya pengimplementasian secara simultan dan parsial antara kompetensi dan kompensasi sangat penting supaya kinerja karyawan dapat ditingkatkan secara optimal. Selain itu, Hadiyanto (2013) juga menyatakan bahwa kompetensi, kompensasi dan kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan karena variabel tersebut dapat dijadikan sebagai alat motivator bagi karyawan. Maka, dengan demikian peningkatan kemampuan kompetensi yang dimiliki oleh karyawan dalam menghadapi tantangan di masa depan akan memiliki kinerja yang lebih baik sesuai dengan tujuan individu dan organisasi.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut bagaimana pengaruh kompetensi dan kompensasi terhadap peningkatan kinerja karyawan dalam sebuah penelitian berjudul: **“PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMPENSASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN RUMAH MAKAN SAUNG KABAYAN BANDUNG”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan di RM Saung Kabayan?
2. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan di RM Saung Kabayan?
3. Bagaimana pengaruh kompetensi dan kompensasi terhadap kinerja karyawan di RM Saung Kabayan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk memperoleh temuan mengenai pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan di RM Saung Kabayan.
2. Untuk memperoleh temuan mengenai pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan di RM Saung Kabayan.
3. Untuk memperoleh temuan mengenai pengaruh kompetensi dan kompensasi terhadap kinerja karyawan di RM Saung Kabayan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Adanya penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca dan menjadi bahan kajian mengenai pengaruh kompetensi dan kompensasi terhadap kinerja karyawan di RM Saung Kabayan.

2. Manfaat Praktis

Penulis berharap dengan tersusunnya penelitian ini dapat membantu pemilik usaha untuk menjadi bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan dan kebijakan mengenai kinerja karyawan