

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pariwisata merupakan perjalanan dari suatu tempat ketempat lain dengan jangka waktu yang sementara, dilakukan secara perorangan maupun kelompok. Perkembangan pariwisata sudah ada pada jaman kuno, pertengahan dan jaman modern yang dikemukakan oleh World Tourism Organization (WTO) dan pariwisata menjadi salah satu industri yang berpengaruh dalam meningkatkan perekonomian bagi setiap negara (Wahab, 2003, hlm. 111).

Indonesia adalah salah satu negara yang mengembakan industri pariwisata karena keaneka ragaman budaya, adat istiadat, suku, bahasa serta keindahan alamnya yang berpotensi untuk meningkatkan devisa negara. Selain itu, dalam sektor pariwisata sangat berdampak dalam pertumbuhan ekonomi yang ada, mulai dari terciptanya lapangan pekerja yang baru disetiap daerah karna budaya yang dimiliki beragam sehingga membuat penduduk sekitar dapat menjadikan mata pencaharian. Setiap tahun terus meningkat jumlah pekerja dalam sektor pariwisata dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.1  
Data Penyerapan Tenaga Kerja Sektor Pariwisata Tahun 2010 Hingga  
Tahun 2019**

Tahun	Presentase pada Pekerja Nasional	Penyerapan Tenaga Kerja (Juta orang)
2010	6,88%	7.44
2011	7,94%	8.53
2012	8,31%	9.35
2013	8,52%	9.61
2014	9,65%	11
2015	9,93%	11.4
2016	9,97%	11.8
2017	10,08%	12.2
2018	10.16%	12.6
2019	10.28%	13

*Sumber: Kementerian Pariwisata dalam lokadata*

Pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa terus terjadinya peningkatan selama 10 tahun terakhir pada tahun 2019 yang mecapai 13 juta orang jumlah ini meningkat sebesar 3,17% dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Sementara itu, penyerapan tenaga kerja menyumbang 10,28% untuk jumlah pekerja nasional. Persentase kontribusi ini pun terus meningkat sejak awal tahun 2010 dengan presentasi pada pekerja nasional sebesar 6,88% dengan penyerapan tenaga kerja sebesar 7.44 juta orang yang bekerja kerja di sektor pariwisata. Dari data ini dapat lihat peluang dalam

meningkatkan ekonomi negara sangat berpengaruh yang dihasilkan sektor pariwisata. Terutama pada kota yang sudah terkenal akan budaya dan destinasi wisata. Salah satunya kota Bandung yang banyak dikunjungi oleh wisatawan lokal dan mancanegara.

Perkembangan industri pariwisata di Kota Bandung semakin bertumbuh, terutama di bidang kuliner yang terkenal dengan berbagai macam makanan dan minuman dengan cita rasa yang lezat. Berikut beberapa jenis usaha di bidang kuliner yang ada di Kota Bandung:

**Tabel 1.2**  
**Data Jenis Industri Kuliner di Kota Bandung Tahun 2016-2018**

Jenis Usaha	Tahun		
	2016	2017	2018
Restoran	127	155	168
Rumah Makan	93	126	132
Restoran Waralaba	68	77	83
<i>Cafe</i>	267	339	394
Pujasera	42	59	65
Bar	13	32	45
Jasa boga	82	94	98
Jumlah	692	882	985

*Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung*

Berdasarkan data di atas dapat dilihat jumlah industri kuliner di Kota Bandung setiap tahun bertambah. Pada tahun 2016 berjumlah 692 usaha kuliner di Kota Bandung yang terdiri dari restoran, rumah makan, restoran waralaba, *cafe*, pujasera, bar dan jasa boga. Tahun 2017 usaha kuliner bertambah lagi dengan jumlah 882. Kemudian pada tahun 2018 berjumlah 985 usaha kuliner di Kota Bandung yang terus meningkat.

Salah satu industri kuliner adalah Jasa Boga atau Katering. Jasa Boga atau Katering merupakan jasa pengelola makanan dan minuman atas dasar pesanan yang ditanganin secara perorangan maupun perusahaan. Produk katering yaitu makanan yang merupakan tolak ukur dari kepuasan konsumen yang disesuaikan dengan kebiasaan dan pengalaman dari konsumen tersebut terhadap produk yang dinikmatinya (Kardigantara, 2006, hlm. 4). Katering di Kota Bandung saat ini semakin berkembang dengan jumlah yang semakin bertambah. Hal tersebut tentu membuat persaingan semakin banyak hingga berdampak pada setiap katering salah satunya Van Hengel *Catering* Bandung.

Van Hengel *Catering* berlokasi di Jalan Belitung, menu makanan yang ditawarkan di Van Hengel *Catering* beragam mulai dari *westren food*, *chinness*

food, dan makanan Nusantara. Keunggulan jenis menu yang ditawarkan oleh Van Hengel Catering ialah menu makanan Nusantara yang beragama sebagai berikut:

**Tabel 1.3**

**Menu Box Makan Siang dan Malam Van Hengel Catering**

Menu <i>Lunch/Dinner</i> Box					
Harga Rp. 37.500	Harga Rp. 42.500			Harga Rp. 52.500	
Nasi putih	Nasi putih	Nasi putih	Nasi putih	Nasi putih	Nasi putih
Sambal goreng daging	Udang goreng tepung	Opor daging	Gule ayam	Opor daging	Gule ayam
Cah brokoli	Sambal goreng daging	Sambel gorang krecek	Perkedel kentang	Sambel goreng krecek	Perkedel kentang
Perkedel jagung	Orak arik sayuran	Telur pindang	Telur balado	Telur pindang	Telur balado
Acar timun nanas	Perkerdel kentang	Udang tepung	Orak arik jagung manis	Udang repung	Orak arik jagung manis
Air mineral	Chili sauce	Sambel godog	Sambel ijo	Sambel godog	Sambel ijo
Buah segar	Kerepuk	Lalapan	Lalapan	Lalapan	Lalapan
	Acar	Kerupuk	Kerupuk	Kerupuk	Kerupuk
	Air mineral	Air mineral	Air mineral	Air mineral	Air mineral
	Buah	Buah	Buah	Buah	Buah
				Puding	Puding karamel

Sumber: Van Hengel Catering Bandung

Berdasarkan table 1.3 dapat kita dilihat bahwa menu *lunch/dinner box* memiliki tiga macam menu yang berbeda berdasarkan harga yang paling rendah sebesar Rp 37.500 bahwa menu yang ditawarkan berjumlah tujuh item terdiri dari nasi, 3 varian masakan, acar, air mineral dan buah segar. Kemudian pada harga Rp 42.500 berjumlah 11 item dengan perbedaan adanya tambahan sambal dan kerupuk. Pada harga yang paling tinggi sebesar Rp. 52.500 yang berjumlah 13 item tambahan dari menu sebetulnya berupa hidangan penutup.

**Tabel 1.4**

**Menu Buffet Makan Siang dan Malam Van Hengel Catering**

Menu <i>Lunch/Dinner (Buffet)</i>						
Harga Rp. 65.000 – Minimal 75 pax						
Nasi putih	Nasi putih	Nasi putih	Nasi putih	Nasi putih	Nasi putih	Nasi putih

Sambal goreng daging cireboan	Ayam kremes	Ayam rendang	Gulai sapi	Sapi saus jamur	Sapi panggang	Ayam panggang kecap
Ayam panggang saus jamur	Gepuk	Dendeng balado	Balado udang	Sayap ayam tiram padang	Ayam panggang bumbu bali	Semur daging
Kimio ati ampela	Tempe bacem	Gulai bunga kol buncis	Sawi bakso sapi	Tofu masak toge jagung	Cap cay	Perkedel tahu
Perkedel kentang kornet	Pepes jamur	Perkedel jagung	Macaroni schotel	Sambal goreng kentang	Kakap reyah	Ikan bulu ayam cabe ijo
<i>Chili sauce</i>	Sambel dadak	Sambel ijo	<i>Chili sauce</i>	<i>Chili sauce</i>	<i>Chili sauce</i>	<i>Chili sauce</i>
Kerupuk	Lalapan	Kerupuk	Acar	Acar	Acar	Lalapan
Acar	Kerupuk	Daun singkong	Kerupuk	Kerupuk	Kerupuk	Kerupuk
Puding coklat	Es goyobod	Yoghurt buah	Puding melon	Puding roti	Jeruk	Bubur sumsum
Rujak coel	Sarikaya	Buah musiman	Es campur	Es goyobod	Fruit cocktail	Nangka buah potong

Sumber: Van Hengel Catering Bandung

Pada tabel 1.4 merupakan menu *buffet* dengan harga Rp. 65.000 yang minimal pemesan sebesar 75 pax. Van Hengel sendiri memiliki 7 varian set menu yang dapat dipilih oleh konsumennya, menu *buffet* yang ditawarkan oleh Van Hengel Catering terdiri dari nasi, 4 varian makanan, acar, dan hidangan penutup, paket menu *buffet* ini sering digunakan untuk acara *meeting*, *gathering*, khitanan dan syukuran.

**Tabel 1.5**

**Menu Lengkap *Buffet* Makan Siang dan Malam Van Hengel Catering**

Menu <i>Lunch/Dinner (Buffet)</i>						
Harga Rp.85.000 – Minimal 75 pax						
Nasi putih pepes bakar	Nasi liwet	Nasi putih	Nasi putih	Nasi putih	Nasi putih	Nasi putih
Daging gepuk	Ikan mas bakar cabe ijo	Sambel goreng dangin g perintil	Ikan fillet bakar	Gulai iga sapi	Dengden g balado	Ayam kremes

Ayam kremes	Ayam bakar	Ayam tiga rasa saus BBQ	Sambal goreng ati	Sate ayam	Dengden g balado	Ikan gurame bakar
Karedok	Ase tahu cabe ijo	Kimlo	Macaroni <i>schootel</i>	Perkedel jagung	Orak arik brokoli	Pepes tahu/medoan
Ikan sepat goreng	Kerupuk	kerupuk	Kerupuk	Kerupuk	Kerupuk	Kerupuk
Kerupuk	Lalapan	Acar	Acar	Acar	Acar	Karedok
Sambal dadakan	Sambal terasi	<i>Chili sauce</i>	<i>Chili sauce</i>	<i>Chili sauce</i>	<i>Chili sauce</i>	Sambel dadak
<i>Dessert</i>						
Buah iris	Es campur	Kolak campur	Sarikaya pisang	Sop buah	<i>Fruit cocktail</i>	Sop Buah
Aneka puding	Puding karamel	Buah iris	Es kelapa muda	<i>Pancake strawberry sauce</i>	Sarikaya	<i>Pancake strawberry sauce</i>
<i>Stall</i>						
Sate ayam lontong	Tomyam santan ikan patin	Juanlo	<i>Chicken kungpao</i>	<i>Fetucini carbinonara</i>	Mie kocok	Sate maranggi
Siomay goreng	Cuanki	<i>Chicken wings</i> saus padang	Mie ayam jamur	Martabak daging	<i>Lasagna al porno</i>	Seafood mongolia

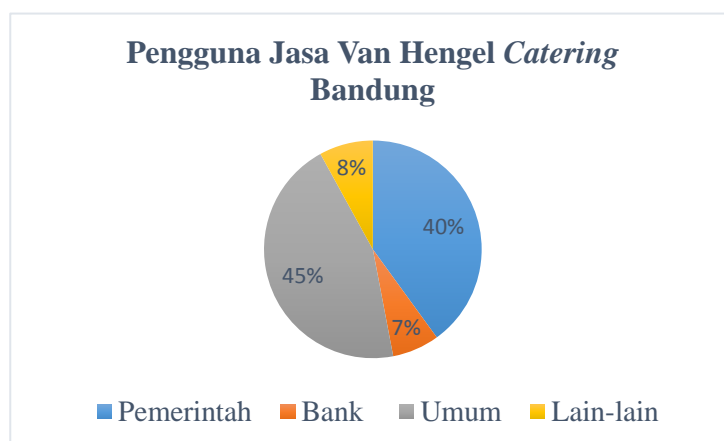
Sumber: Van Hengel Catering Bandung

Pada tabel 1.5 dapat dilihat bahwa menu *buffet* yang ditawarkan hampir sama seperti menu *buffet* pada tabel 1.4 yang membedakan hanya lebih lengkap dan harga lebih tinggi sebesar Rp 85.000 dengan minimal pemesanan 75 pax, item yang ditawarkan selain set menu terdapat *stall* khusus untuk hidangan penutup dan makanan tambahan dengan berbagai variant yang ditawarkan. Menu lengkap *buffet* dipesan untuk kegiatan yang cukup besar, oleh itu karena Van Hengel Catering yang terkenal akan menu nusantaranya yang beragam dan cita rasa yang autentik digunakan juga dalam kegiatan pariwisata yang diselenggarakan oleh Pemerintah. Berikut data dari berbagai kalangan dan lembaga yang menggunakan jasa katering di Van Hengel:

Syafira Mutiara Sandy, 2021

**PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI VAN HENGEL CATERING BANDUNG**

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



Sumber: Van Hengel Catering Bandung

**Gambar 1.1**  
**Pengguna Jasa Van Hengel Catering**

Pada gambar di atas dapat dilihat bahwa pengguna jasa Van Hengel *Catering* dari Pemerintah mencapai 40% untuk kegiatan seperti *meeting*, *gathering*, delegasi dan pariwisata. Bank mencapai 7% yang digunakan dalam kegiatan *meeting*, *gathering* dan kegiatan lainnya. Umum mencapai 45% penggunaannya yaitu perorangan dalam kegiatan nikahan, kithanan, arisan dan sebagainya. Kemudian pengguna jasa Van Hengel *Catering* lain-lainnya mencapai 8% salah satu penggunaannya yaitu sekolah.

Pengelolaan perusahaan tidak lepas dari Sumber Daya Manusia (SDM) yang merupakan faktor utama perusahaan dibandingkan dengan faktor lain seperti teknologi, modal dan kebutuhan lainnya, karena manusia itu yang mengendalikan faktor yang ada didalam perusahaan sekaligus menjadi sumber permasalahan yang ada pada perusahaan tersebut, SDM juga sebagai penentu perkembangan dari perusahaan. Jika perusahaan tidak memiliki SDM yang baik, maka perusahaan tersebut tidak akan dapat berkembang untuk mencapai tujuan perusahaan. Meskipun faktor-faktor lain telah tersedia serta didukung dengan teknologi yang modern, tidak akan mempunyai arti bagi perusahaan tanpa adanya sumber daya manusia yang mumpuni di dalamnya. Setiap perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang mampu bekerja lebih baik dan lebih cepat, sehingga memerlukan SDM yang mempunyai kinerja yang tinggi. Maka dari itu Van Hengel *Catering* harus memberikan perhatian yang lebih untuk karyawannya karna karyawan merupakan modal utama dalam berjalannya suatu perusahaan dan menjadi modal penting demi tercapainya tujuan dan keberhasilan Van Hengel *Catering* itu sendiri. Berikut data penilaian karyawan Van Hengel *Catering* pada bulan Maret tahun 2016 hingga bulan Maret tahun 2020:

Syafira Mutiara Sandy, 2021

**PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI VAN HENGEL CATERING BANDUNG**

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

No	Aspek	Tahun				
		Maret 2015-2016	Maret 2016-2017	Maret 2017-2018	Maret 2018-2019	Maret 2019-2020
1	Kehadiran	79	79	75	73	60
2	Kualitas Kerja	84	75	75	70	68
3	Inisiatif	76	77	77	72	61
4	Kerja sama	86	78	75	70	72
5	Tanggung Jawab	78	80	80	80	70
6	Displin	74	76	72	70	60
7	Grooming	90	92	85	85	75
8	Penyesuaian diri	84	80	78	75	72
Jumlah		651	637	617	595	538
Rata-rata		81,37	79,62	77,12	74,37	67,25

**Tabel 1.6**

**Data Penilaian Karyawan Van Hengel Catering 2016-2020**

*Sumber: Van Hengel Catering Bandung*

Berdasarkan tabel 1.6 dapat dilihat bahwa penilaian kinerja karyawan Van Hengel *Catering* tahun 2016 berjumlah 651 atau rata-rata 81,37 dari nilai keseluruhan aspek penilaian. Pada tahun 2017 berjumlah 637 dengan rata-rata 79,62. Kemudian pada tahun 2018 mulai terjadi penurunan dengan jumlah 617 atau rata-rata 77,12 diikuti pada tahun 2019 berjumlah 595 atau rata-rata 74,37 dan tahun 2020 berjumlah 538 atau rata-rata 67,25. Dikarenakan pada aspek penilaian kehadiran, kualitas kerja, inisiatif, dan disiplin terjadi penurunan di setiap tahunnya. Peniliannya karyawan dilakukan setiap bulan hanya saja dievaluasi untuk keseluruhan pertahun. Maka dari itu peneliti melakukan wawancara dengan direktur Van Hengel *Catering* untuk mengetahui penyebab dari menurunnya kinerja karyawan.

Berdasarkan wawancara dengan direktur Van Hengel *Catering* menyatakan bahwa pada tahun 2020 terjadi penurunan kinerja karyawan, yang dilihat dari aspek-aspek penilaian kinerja karyawan yang menurun mulai dari kehadiran, ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, kurangnya inisiatif dalam bekerja, masih ada yang tidak mengikutin aturan yang telah dibuat, sikap dan kurangnya disiplin. Masalah ini mempengaruhi produktivitas di Van Hengel *Catering* yang menjadi terhambat, sehingga harus segera ditanganin dengan melihat faktor yang mempengaruhi terhadap kinerja karyawan.

Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya dari motivasi kerja. Hal tersebut karena motivasi kerja merupakan kondisi yang menggerakkan karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan (Karjantoro, 2004, hlm. 24).

Motivasi kerja sebagai kekuatan mendorong karyawan untuk melakukan sesuatu yang menimbulkan dan mengarahkan tujuan perusahaan, yang berdampak baik pada perusahaan tersebut sehingga dapat menghasilkan tujuan yang ingin dicapai pada perusahaan.

Lingkungan kerja juga merupakan yang berdampak pada kinerja karyawan baik secara tempat bekerja dan juga terhadap sesama karyawan bekerja, lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan kelangsungan operasional berkerja (Nitisemito, 2000, hlm. 183). Bila tempat berkerja kurang memadai atau kurang nyaman baik yang berada di bagian kantor maupun bagian tempat pembersihan alat-alat dan penyimpanan barang dapat menjadi suatu pengaruh terhadap kinerja karyawan dan juga kenyamanan antar karyawan selama bekerja termasuk juga dalam lingkungan kerja yang berdampak pada hasil dari kerja karyawan tersebut.

Kedua faktor di atas tersebut menjadi pengaruh dalam kinerja berkerja. Kinerja adalah ukuran mengenai hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Mangkunegara, 2011, hlm. 67). Oleh karenanya kinerja dapat berdampak ke perkembangan dan kelangsungan perusahaan tersebut. Bila memiliki karyawan dengan kinerja yang baik dan berkualitas tentu menambah pemasukan perusahaan karna telah memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen.

Berdasarkan latar belakang di atas, data dan wawancara dapat dilihat ada beberapa faktor yang mempengaruhi terhadap kinerja karyawan berdampak pada kelangsungan dan perkembangan perusahaan di Van Hengel *Catering*, maka dari itu peneliti akan melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Van Hengel *Catering* Bandung”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat di rumuskan beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana motivasi kerja menjadi faktor pengaruh terhadap kinerja karyawan di Van Hengel *Catering*?
2. Bagaimana lingkungan kerja menjadi faktor pengaruh terhadap kinerja karyawan di Van Hengel *Catering*?
3. Bagaimana motivasi kerja dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Van Hengel *Catering*?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan di Van Hengel *Catering*,



2. Untuk menjelaskan pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Van Hengel *Catering*,
3. Untuk menjelaskan pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Van Hengel *Catering*.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat, antara lain;

1. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu masukan dalam upaya pemecahan masalah mengenai pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Van Hengel *Catering*.

2. Kegunaan Teoritis

Diharapkan dari penelitian ini dapat bermanfaat dan menjadi bahan kajian dalam penelitian mengenai manajemen sumber daya manusia, yang khususnya tentang pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Van Hengel *Catering*.