

# BAB 1

## PENDAHULUAN

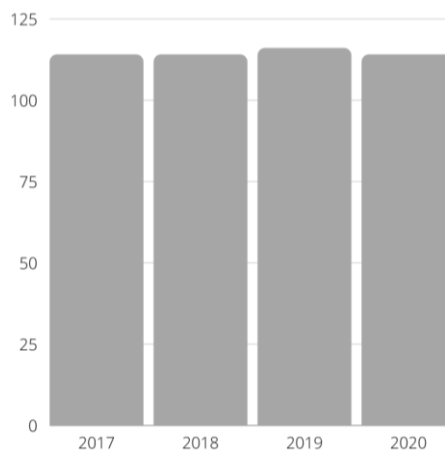
### 1.1 Latar Belakang Masalah

Bidang pariwisata salah satu sektor yang memberi dampak dan juga memberi kontribusi untuk kemakmuran suatu negara. Ada banyak jenis wisata seiring perkembangan zaman, dari mulai wisata tradisional hingga wisata modern. Kepuasan wisatawan terhadap destinasi wisata yang mereka kunjungi menjadi faktor yang penting untuk diperhatikan.

Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (2021) menyatakan bahwa jumlah wisatawan mancanegara di tiga pintu masuk utama dari 25 pintu masuk utama pada Desember 2021 jika dibandingkan Desember 2020 jumlah wisatawan Bandara Ngurah Rai turun -100% pada 0 kunjungan dan Bandara Soekarno-Hatta turun -23,45% dengan jumlah wisatawan 16.696 kunjungan, dan Batam menurun sebesar -33,55% dengan 313 kunjungan. Penurunan jumlah wisatawan antara lain karena dampak *pandemic Covid - 19* yang sedang terjadi , kunjungan wisatawan domestik diandalkan untuk mengembalikan sektor pariwisata nasional ke keadaan stabil seperti semula.

Pemilik usaha yang berkaitan erat dengan sektor pariwisata contohnya seperti usaha bidang *food & beverage*, perhotelan, dan tempat wisata rekreasi harus meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan protokol kesehatan dan juga menerapkan standar *hygiene* untuk meyakinkan pengunjung terhindar dari virus. Selain itu juga para pelaku usaha harus berkreasi lebih lagi untuk menarik pengunjung agar datang dan datang lagi setelahnya. Cimahi merupakan salah satu kota dari provinsi Jawa Barat yang berada di Indonesia dengan beragam objek wisata yang menarik . Kota Cimahi memiliki beberapa jenis wisata yang menarik antara lain wisata alam, wisata budaya dan sejarah, kuliner, dan lain sebagainya. Wisata makanan dan minuman atau yang sering disebut wisata kuliner merupakan satu diantara beberapa wisata yang dapat di *explore* di Kota Cimahi karena banyaknya ragam kuliner dijual diberbagai tempat. Wisata kuliner merupakan kegiatan wisatawan untuk memanfaatkan makanan dan minuman serta lingkungan

sekitar yang unik dan berkesan sebagai objek wisata (Oktiasari, 2014). Dalam kurun waktu empat tahun, kota cimahi mengalami kenaikan dan penurunan jumlah rumah restoran, rumah makan, dan cafe yang digambarkan dengan grafik di bawah ini.



Sumber: Open Data Jabar, 2021

Gambar 1. 1 Jumlah Restoran, Rumah Makan, dan Cafe di Kota Cimahi Tahun 2017-2020

Gambar 1.1 menjelaskan bahwa jumlah restoran, rumah makan, dan cafe di Kota Cimahi stabil ditahun 2017-2018 kemudian naik 1,7% di tahun 2019 dan turun 1,7% di tahun 2020. Besar penurunan dan kenaikannya tergolong tidak terlalu signifikan.

Para pelaku usaha harus memiliki strategi untuk memepertahankan usahanya dan bersaing dengan pelaku usaha lainnya, beberapa strategi yang dapat digunakan yaitu meningkatkan kualitas pelayanan. Tjiptono (2019) mengatakan bahwa kualitas pelayanan yaitu faktor keunggulan yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan konsumen dan mengendalikan tingkat keunggulan tersebut. Pada situasi seperti ini para pelaku usaha harus konsisten untuk mempertahankan keberlangsungan perusahaannya, cara yang dapat dilakukan yaitu dengan meningkatkan serta memperhatikan pelayanan terhadap kebutuhan dan harapan konsumen (Reza, 2020). Berdasarkan penelitian terdahulu (Laoh, 2012) kualitas pelayanan karyawan dipengaruhi secara signifikan oleh personalitas dan kebijakan

sumber daya manusia. Pada dasarnya kualitas produk maupun jasa yang baik dihasilkan oleh SDM yang baik juga, maka dari itu MSDM perlu diperhatikan di berbagai jenis usaha manapun.

MSDM merupakan serangkaian proses yang ditujukan untuk mengelola masalah-masalah yang muncul dalam proses kerja karyawan, pekerja, manajer, karyawan dan pekerja lainnya sehingga dapat mendukung kegiatan perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan agar tercapai (Abdulbaqi, *et.al*, 2018). Yusuf (2015) mengatakan bahwa beberapa cara untuk merangkai sistem perencanaan, proses susunan karyawan, pengelolaan jenjang karir, evaluasi hasil kinerja, jaminan karyawan, dan hubungan ketenagakerjaan mempunyai sangkut paut dengan manajemen sumber daya manusia. Dari beberapa hal tersebut penulis memilih meneliti dari segi mutu dan kinerja karyawan.

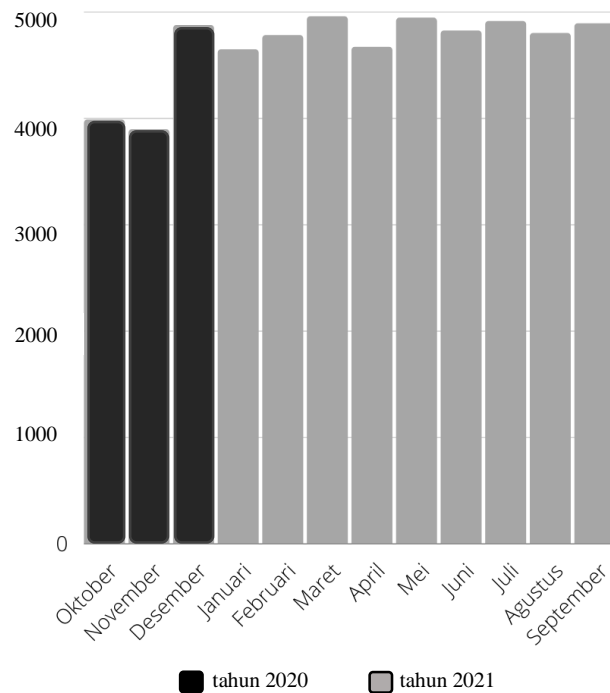
Pengembangan mutu karyawan adalah bagian dari rancangan SDM di dalam suatu perusahaan atau organisasi. Pengembangan mutu karyawan terdiri dari pelatihan dan evaluasi kinerja (Robbins & Judge, 2015). Faktor pelatihan meliputi pemberian ilmu pengetahuan, pengembangan keterampilan, serta penerapan dalam lingkungan kerja dan kemudian faktor dari evaluasi kerja yaitu mengidentifikasi kebutuhan dan umpan balik pada karyawan.

Selain pengembangan mutu karyawan, ada salahsatu bagian yang termasuk rancangan SDM lainnya yaitu sebagai upaya mencapai tujuan perusahaan atau organisasi dibutuhkan kinerja karyawan yang baik dan sangat penting untuk memperhatikan hal tersebut (Laoh, 2012). Pusparani (2021) dalam jurnalnya mengatakan Keterampilan seseorang tidak akan bekerja efektif jika seseorang tersebut tidak paham secara jelas mengenai apa yang akan dikerjakan dan bagaimana pekerjaan itu berjalan . Prestasi kerja yang diraih seorang karyawan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan merupakan kinerja karyawan yang diharapkan setiap organisasi atau perusahaan.

Kesimpulannya pengembangan mutu karyawan dan kinerja karyawan merupakan bagian dari rancangan SDM yang sangat penting perannya bagi sebuah manajemen organisasi atau perusahaan. Namun Observasi awal peneliti ditahun

2021, menemukan Rumah Makan Warung Sangu Teh Nyai dengan manajemen sumber daya manusia yang kurang baik.

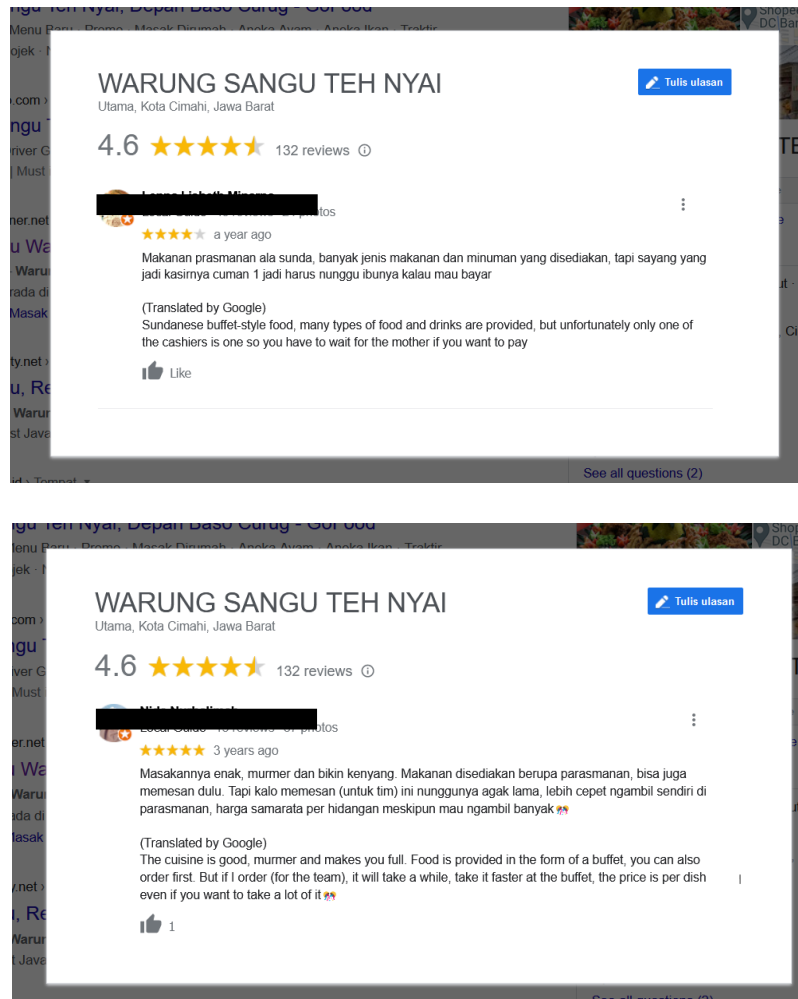
Rumah makan yang diteliti yaitu Warung Sangu Teh Nyai yang berdiri di Kota Cimahi Selatan. Rumah makan ini menyediakan makanan khas sunda dengan harga yang relatif murah. Selain rumah makan, Warung Sangu Teh Nyai juga menyediakan jasa katering untuk pernikahan atau acara lainnya dalam bentuk nasi box atau prasmanan. Tidak ada permasalahan yang signifikan dengan angka jumlah konsumen yang berkunjung, tetapi hal tersebut menghambat bejalannya usaha. Berikut jumlah kunjungan konsumen Warung Sangu Teh Nyai berdasarkan data internal perusahaan.



Sumber: Warung Sangu Teh Nyai, 2021

Gambar 1. 2 Jumlah Kunjungan Warung Sangu Teh Nyai 2020 – 2021

Berdasarkan gambar 1.2 terlihat bahwa Warung Sangu Teh Nyai sangat stabil dan jumlah konsumen cenderung naik pada tahun 2020-2021. Peneliti melakukan survey *online* terhadap penilaian konsumen di *Google review*. Berikut merupakan beberapa hasil *Google Review* dari para konsumen.



Gambar 1. 3 *Google Review* WS Teh Nyai

Dari gambar 1.3 dapat dilihat bahwa rumah makan Warung Sangu The Nyai mendapatkan *rating* bintang 4.6 dari 5 bintang dan ulasan *review* menunjukkan pengunjung puas dengan makanan yang disajikan, tetapi beberapa orang kurang puas dengan kecepatan pelayanannya. Atas dasar tersebut peneliti juga melakukan wawancara dengan pemilik makan, rumah makan ini memiliki kendala yang menghambat berjalannya usaha tersebut yaitu terletak pada sumber daya manusia.

Sebagai pra survei, penulis menyebar kuesioner kepada 32 konsumen Rumah Makan Warung Sangu Teh Nyai dengan hasil sebagai berikut

Tabel 1. 1 Hasil Pra Survei Google Form

No	Pertanyaan	
1	<b>Seberapa sering anda mengunjungi Warung Sangu Teh Nyai?</b>	
	Satu kali	34%
	Lebih dari satu kali	66%
2	<b>Bagaimana menurut anda kualitas pelayanan di Warung Sangu Teh Nyai?</b>	
	Baik	91%
	Kurang baik	9%
3	<b>Bagaiman kecepatan pelayanan di Warung Sangu Teh Nyai?</b>	
	Baik	28%
	Kurang baik	72%
4	<b>Apakah produk yang disajikan sudah sesuai dengan ekspektasi anda?</b>	
	Ya	94%
	Tidak	6%
5	<b>Faktor penting dalam memilih restoran</b>	
	Kebersihan tempat	90%
	Rasa	75%
	Kualitas pelayanan	59%
	Harga	34%
6	<b>Apabila pelayanan di suatu tempat makan kurang baik apakah akan kembali lagi atau tidak?</b>	
	Ya	18,9%
	Tidak	81,1%

Sumber: Hasil Pra Survei Penulis, 2021

Menurut tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa, rata-rata konsumen puas dengan kualitas pelayanan dan juga ekspektasi kepuasan konsumen terhadap produk yang disajikan, tetapi rata-rata konsumen kurang puas dengan kecepatan pelayanan yang diberikan. SDM di Rumah Makan Warung Sangu Teh Nyai berjumlah 13 orang dan dibagi menjadi bagian administrasi, operasi, dan pemasaran. Berdasarkan data tersebut juga dapat disimpulkan bahwa faktor kebersihan menjadi faktor utama yang konsumen perhatikan dalam memilih tempat makan, yang kedua dari segi rasa, ketiga kualitas pelayanan, kemudian faktor terakhir dari segi harga dan dapat dijelaskan bahwa 81,1% responden tidak akan datang kembali apabila kualitas pelayanan di suatu tempat usaha *f&b* kurang baik, tetapi 18,9% responden tetap akan kembali walaupun kualitas pelayanan yang diberikan kurang baik.

Usaha rumah makan hendaknya mempunyai karyawan dengan mutu dan kinerja yang baik agar konsumen puas menerima pelayanan sehingga dapat

meningkatkan daya tarik. Dalam variabel pelayanan, terdapat 5(lima) dimensi yang perlu diperhatikan yaitu *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, dan *emphaty* (Sudirman, 2016). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, mutu dan kinerja sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang penting untuk upaya mempertahankan konsumen sesuai dengan tujuan perusahaan. Mutu karyawan yang berkualitas harus didasari dengan pengembangan mutu yang tepat, sifat atau dimensi pengembangan mutu antara lain pengembangan pengetahuan, keterampilan, dan sikap (Oktaviani, 2019). kinerja karyawan juga penting diperhatikan demi kepuasan pelanggan karena konsumen berinteraksi langsung dengan pegawai, kinerja SDM yang baik akan menjadi daya tarik tersendiri bagi konsumen. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain yaitu usaha (*effort*), kemampuan (*ability*) dan situasi lingkungan (*support*) (Puspokusumo & Cathleen, 2011) dan menurut Wirawan (2013) kinerja karyawan dapat diukur dengan dengan dimensi hasil kerja, perilaku kerja, dan sifat pribadi.

Berdasarkan latar belakang dan hasil pra survei, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam dan juga menjadi dasar penetapan judul dari penelitian ini yaitu “PENGARUH MUTU DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH MAKAN WARUNG SANGU TEH NYAI”.

## **1.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh mutu karyawan terhadap kualitas pelayanan di Warung Sangu Teh Nyai Kota Cimahi?
2. Bagaimana pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Warung Sangu Teh Nyai Kota Cimahi?
3. Bagaimana pengaruh mutu dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini dilakukan untuk memperoleh hasil :

1. Untuk mengetahui pengaruh antara mutu karyawan terhadap kualitas pelayanan di Warung Sangu Teh Nyai Kota Cimahi.
2. Untuk mengetahui pengaruh antara kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan di Warung Sangu Teh Nyai Kota Cimahi.
3. Untuk mengetahui pengaruh mutu dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dari tujuan di atas, dapat dijelaskan kegunaan penelitian menjadi dua bagian yaitu, sebagai berikut :

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat:

1. Mengetahui berapa besar pentingnya mutu dan kinerja karyawan yang baik bagi sebuah usaha bidang kuliner.
2. Para pengusaha bidang kuliner dapat mengetahui mutu dan kinerja karyawan yang tepat dan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
3. Dapat digunakan sebagai dasar strategi perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
4. Sebagai bahan perbandingan dan informasi bagi para pembaca yang akan melakukan penelitian dibidang yang sama.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Peneliti harap hasil yang telah ditemukan dari penelitian ini dapat menjadi masukan dan juga saran bagi pihak Rumah Makan Warung Sangu Teh Nyai dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk menjadi strategi persaingan. Kemudian juga untuk pihak lain yang melakukan penelitian yang serupa semoga dapat membantu sebagai informasi referensi.