

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan pesatnya pertumbuhan ekonomi serta globalisasi yang hampir terjadi di setiap bidang kehidupan mengakibatkan persaingan dunia usaha semakin kompleks. Sektor pariwisata pun tak luput ketinggalan, terbukti bahwa sektor pariwisata di Indonesia kini semakin berkembang. Hal ini perlu mendapatkan perhatian khusus sebagai peluang bisnis dalam perekonomian Indonesia selain faktor-faktor yang lain, seperti pemberdayaan industri kecil dan menengah dalam mendongkrak perekonomian nasional.

Dalam pembangunan sektor pariwisata juga harus ditunjang dengan tersedianya fasilitas-fasilitas akomodasi seperti akomodasi perjalanan, penginapan, dan kebutuhan akan makanan dan minuman. Salah satu komponen industri pariwisata yang besar peranannya di Indonesia adalah usaha makanan dan minuman atau yang sekarang lebih terkenal dengan istilah kuliner. Dapat kita lihat kuliner di Indonesia yang sangat beranekaragam yang tersebar di berbagai daerah Indonesia. Sesuai dengan salah satu isi Tripologi menurut "Teori Abraham Maslow", yang menyatakan setiap manusia pasti akan memenuhi kebutuhan fisiologi (makan dan minum).

Perkembangan cafe dan rumah makan sekarang ini di Indonesia, khususnya di kota-kota besar semakin berkembang dengan pesat. Bandung merupakan salah satu

kota yang banyak memiliki tempat wisata sehingga menjadikan Bandung sebagai kota wisata, khususnya wisata kuliner. Sektor kuliner di kota Bandung dari tahun ke tahun semakin berkembang, terbukti di Bandung kurang lebih 10 tahun kebelakang ini sangat terkenal dengan pusat kuliner. Mulai dari kuliner tradisional khas Bandung hingga kuliner baru (ataupun inovasi kuliner) khas Bandung.

Dapat kita lihat dengan semakin marak bermunculan usaha tempat makan sekaligus tempat santai atau tempat wisata kuliner, salah satunya "Warung Pasta". Warung Pasta khusus menawarkan aneka macam menu pasta dan menu Eropa lainnya dengan harga yang terjangkau, yang terletak di Jl. Ganeca No 3 Bandung. Karena letaknya yang sangat strategis menjadi salah satu faktor yang menyebabkan usaha ini berkembang, yaitu berada di kawasan kampus dan *factory outlet*, karena bersebelahan dengan Jl. Dago yang terkenal sebagai pusatnya *factory outlet* di Bandung. Warung Pasta khususnya menjual aneka macam menu pasta dan aneka menu Eropa lainnya.

Banyak cafe dengan berbagai macam konsep atau ide-ide yang ditawarkan untuk memikat pelanggan baik dari kalangan muda maupun kalangan orang tua, dari segi ekonomi yang sedang sampai yang tinggi. Cafe yang sudah lama berdiri maupun cafe-cafe yang baru dibuka mereka berusaha untuk memperkenalkan atau menawarkan menu-menu unik dan baru agar dapat diterima dengan baik oleh para pembeli atau konsumen.

Kondisi tersebut akan menimbulkan persaingan antar cafe yang semakin ketat untuk menarik pembeli sebanyak-banyaknya agar datang mengunjungi serta menikmati apa yang telah disediakan. Cafe yang baru dibuka harus bisa semaksimal

mungkin untuk memperkenalkan menu-menu terbaiknya agar bisa diterima di tengah-tengah masyarakat umum. Untuk cafe yang mempunyai usia yang cukup lama juga harus mampu mempertahankan kesuksesannya apalagi semakin menjamurnya cafe-cafe baru dengan berbagai jenis konsep dan menu yang ditawarkan mungkin berpotensi untuk menggusur minat para pelanggan yang sudah lama tersebut. Cafe maupun rumah makan yang ingin berhasil menembus persaingan disamping menu yang ditawarkan mereka juga dituntut harus kreatif mungkin untuk mengkonsep cafe itu sendiri. Saat ini penilaian konsumen terhadap sebuah cafe tidak hanya ditentukan oleh cita rasa yang ada pada makanan cafe itu sendiri, tetapi juga memperhatikan aspek kinerja manajemen dan pengelolaan cafe, serta pelayanan yang dianggap juga berperan penting dalam kelangsungan karier mereka.

Hal yang paling mendasar yang harus diterapkan kepada setiap karyawan itu adalah rasa memiliki terhadap perusahaan kemudian akan muncul sikap loyalitas dan dedikasi kepada perusahaan. Dengan demikian akan meningkatkan kerjasama tim (*team work*), komunikasi antar karyawan dan antar bagian, sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan efisiensi kerja dan efektivitas perusahaan untuk mencapai produktivitas yang tinggi. Apabila hal ini sudah disadari dan dihayati, serta rasa memiliki oleh seluruh sumber daya manusia (SDM) sudah tertanam dalam perusahaan, maka kondisi ini akan memberi semangat dan kekuatan yang dapat memberdayakan (*empower*) sumber daya manusia (SDM) untuk mewujudkan misi perusahaan melalui kegiatan sehari-hari.

Setiap perusahaan didirikan memiliki tujuan dan untuk mencapai tujuan tersebut harus didukung beberapa faktor. Diantaranya dalam mencapai produktivitas yang telah ditetapkan perusahaan itu dipengaruhi oleh kinerja dari karyawan perusahaan tersebut. Kinerja seorang karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor (variabel) dimana salah satunya adalah kemampuan dan motivasi. Maka dari itu perusahaan pun harus memperhatikan kinerja karyawan sehingga menghasilkan produktivitas yang terus meningkat.

Kinerja (*performance*) menjadi isu dunia saat ini. Hal tersebut terjadi sebagai konsekuensi tuntutan masyarakat terhadap kebutuhan akan pelayanan prima atau pelayanan yang bermutu tinggi. Mutu tidak terpisahkan dari standar, karena kinerja diukur berdasarkan standar.

Maka dari itu dalam penelitian ini, penulis berusaha mengkaji pengaruh kemampuan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian adanya pengaruh yang cukup signifikan dalam kinerja karyawan itu adalah kemampuan yang dimiliki karyawan dapat mempengaruhi pekerjaannya dan motivasi kerja sebagai pendorong karyawan untuk bekerja. Jadi dapat kita simpulkan bahwa kemampuan kerja dan motivasi kerja itu dapat mempengaruhi terhadap kinerja karyawan suatu perusahaan. Untuk itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berapa besar pengaruh kemampuan dan motivasi karyawan terhadap kinerja. Sehingga judul yang dapat dikemukakan dan dilakukan penelitian adalah “Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan *Product and Service Department* di Warung Pasta Cabang Bandung dan Jakarta”.

Dari data hasil kuesioner kinerja karyawan *Product and Service Department* di Warung Pasta cabang Bandung dan Jakarta sebanyak 60 karyawan (responden), dapat kita kelompokkan menggunakan rumus statistik dengan cara data terbesar dikurangi data terkecil, lalu dibagi dengan pengelompokannya bisa 2 (*high* dan *low*) atau 3 (*high*, *middle*, dan *low*). Data dalam penelitian ini merupakan data nonrandom.

$$\begin{aligned} \text{Pengelompokan} &= \frac{\text{Data terbesar} - \text{Data terkecil}}{3} \\ &= \frac{64 - 56}{3} = \frac{8}{3} = 2,67 \rightarrow \text{dibulatkan menjadi } 3. \end{aligned}$$

Dari perhitungan tersebut dapat dikelompokkan sebagai berikut:

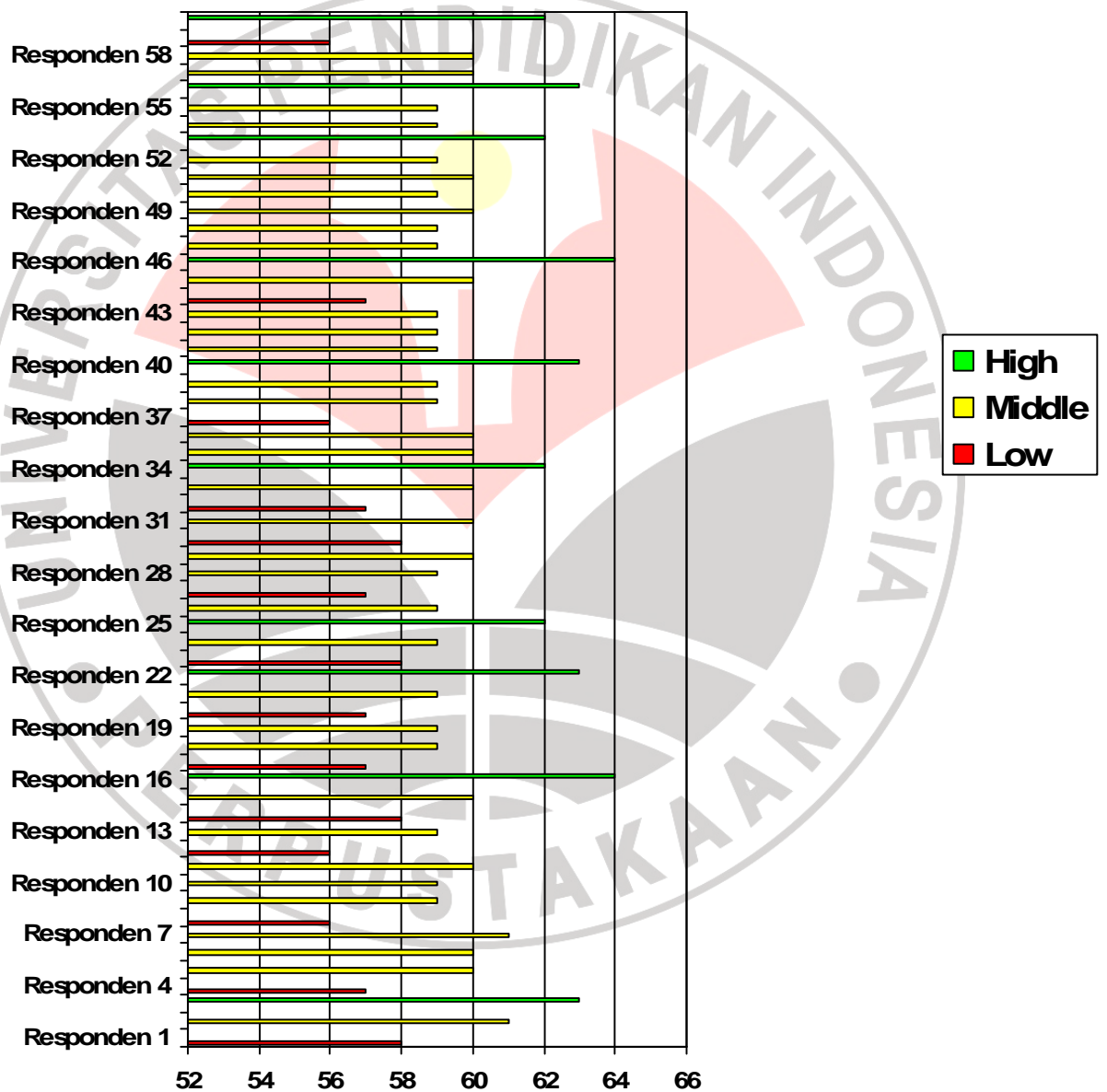
1. Low : 56 sampai 58.
2. Middle: 59 sampai 61.
3. High : 62 sampai 64.

Dengan keadaan presentase kinerja seperti itu, masih ada beberapa karyawan yang memberikan pelayanan yang kurang ramah atau kurang optimal kepada para pelanggannya sebesar 33,33 %. Selain itu masih terdapat keluhan dari tamu yang datang setiap minggunya kurang lebih 5-10 tamu.

Tabel 1.1 Persentase Kinerja Karyawan sesuai Kelasnya

No	Kinerja Karyawan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Low	14	23,33
2	Middle	36	60
3	High	10	16,67
	Total	60	100

Sumber: Hasil Kuesioner



Gambar 1.1 Persentase Kinerja Karyawan

Sumber: Hasil Kuesioner

1.2. Identifikasi Masalah

Banyaknya cafe yang menyediakan menu-menu Eropa, membuat konsumen semakin bebas untuk memilih dan membandingkan produk, harga, serta pelayanan yang sesuai dengan yang diinginkannya.

Warung Pasta merupakan tempat makan yang sekelas (setara) dengan cafe yang khusus menjual aneka macam menu pasta dan menu Eropa dengan harga yang terjangkau tanpa mengurangi fasilitas yang dimiliki oleh cafe. Perusahaan ini memberikan nama "Warung Pasta", karena warung identik dengan harga yang relatif murah (terjangkau) yang sesuai dengan slogan dari Warung Pasta yaitu "*Aggetivo Pasta Restorante*" yang artinya "Pasta dengan Harga Terjangkau" dengan fasilitas yang sama (setara) dengan cafe atau dengan kata lain tanpa mengurangi satu fasilitas pun dengan cafe.

Dengan keadaan kinerja karyawan Warung Pasta cabang Bandung dan Jakarta yang mayoritas "*middle class*" masih ada beberapa karyawan yang memberikan pelayanan yang kurang ramah atau kurang optimal kepada para pelanggannya sebesar 33,33 %. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja karyawan perlu ditingkatkan agar kinerja karyawan yang berada di "*middle class*" tidak menjadi "*low class*" , melainkan menjadi "*high class*". Serta agar seluruh karyawan baik *service* maupun *product* memberikan pelayanan yang optimal sesuai dengan *SOP* (*Standard Operational Principle*) yang berlaku di Warung Pasta, sehingga mengurangi jumlah tamu yang mengeluh.

Identifikasi masalah dari penelitian dan penyusunan skripsi ini yaitu :

- 1 Bagaimana pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan *Product and Service Department* di Warung Pasta cabang Bandung dan Jakarta?
- 2 Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan *Product and Service Department* di Warung Pasta cabang Bandung dan Jakarta?
- 3 Bagaimana pengaruh kemampuan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan *Product and Service Department* di Warung Pasta cabang Bandung dan Jakarta?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian dan penyusunan skripsi ini yaitu :

- 1 Untuk mengetahui pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan *Product and Service Department* di Warung Pasta cabang Bandung dan Jakarta.
- 2 Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan *Product and Service Department* di Warung Pasta cabang Bandung dan Jakarta.
- 3 Untuk mengetahui pengaruh kemampuan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan *Product and Service Department* di Warung Pasta cabang Bandung dan Jakarta.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian dan penyusunan skripsi ini yaitu :

1. Secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan perluasan ilmu serta sebagai bahan kajian untuk pengembangan selanjutnya mengenai pengaruh kemampuan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan *Product and Service Department* di Warung Pasta cabang Bandung dan Jakarta.

2. Secara praktis

Bagi industri, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan data atau informasi serta sebagai bahan pertimbangan bagi pelaku usaha khususnya di bidang industri makanan dalam upaya pengembangan usahanya dan peningkatan keberhasilan perusahaan tersebut.