

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi ini, bangsa-bangsa didunia dituntut untuk bisa bersaing disegala bidang dan memunculkan keunggulan masing-masing, termasuk Negara yang berkembang . Negara-negara yang berkembang harus selalu memunculkan keunggulan dalam menciptakan persaingan dengan cara pembangunan disegala bidang. Bangsa Indonesia merupakan Negara berkembang untuk itu, bangsa Indonesia dituntut untuk meningkatkan pembangunan disegala bidang, untuk mewujudkan masyarakat yang adil, makmur serta merata. Untuk mewujudkan semua itu pemerintah perlu biaya yang cukup banyak. Biaya yang diperoleh salah satunya dari devisa yang bersumber dari sector pariwisata.

Pariwisata merupakan salah satu sector andalan pemasukan devisa Negara yang potensial karena Indonesia diberikan sumber daya alam yang memiliki keunikan dan keindahan yang bernilai ekonomi sehingga menjadi objek pariwisata. Untuk menggiatkan sektor pariwisata pemerintah gencar mempromosikan dan menjaga serta melestarikan objek pariwisata. Banyak Negara bergantung pada industry pariwisata sebagai sumber pajak dan pendapatan yang menjual jasa kepada wisatawan. Oleh karena itu, pengembangan industry pariwisata adalah salah satu srtategi yang dipakai oleh pemerintah, untuk mempromosikan wilayah tertentu sebagai daerah wisata untuk

meningkatkan perdagangan melalui penjualan barang dan jasa kepada wisatawan baik wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara.

Indonesia pada saat ini merupakan Negara yang cukup berkembang dalam sektor pariwisata. Sektor-sektor pariwisata pada umumnya antara lain adalah objek wisata, fasilitas yang mendukung kelancaran suatu objek wisata yaitu hotel, usaha perjalanan wisata, juga restoran. Hal ini dapat dibuktikan dengan banyaknya hotel-hotel, usaha perjalanan wisata serta restoran-restoran yang cukup berpotensi di Indonesia. Dalam melakukan perjalanan wisata tiga faktor tersebut diatas sangat berkaitan erat. Perjalanan wisata tidak terlepas dari kebutuhan akomodasi atau perhotelan, serta kebutuhan makan dan minum. Hal tersebut merupakan produk industry pariwisata yang ikut menunjang kegiatan pariwisata, selain restoran kegiatan pariwisata yang ikut menunjang namun lebih sederhana dari pada restoran adalah rumah makan.

Dewasa ini bisnis rumah makan seperti restoran dan pujasera makin menjamur dengan berbagai jenis menu makanan dan aneka konsep rumah makan. Bisnis rumah makan tersebut menyediakan fasilitas *take away* (pesan dibawa pulang). Tidak sedikit konsumen yang memanfaatkan fasilitas take away untuk mempermudah konsumen dalam mengkonsumsi makanan adalah kualitas makanan atau rasa, harga, kualitas dan fasilitas rumah makan dan faktor emosional konsumen.

Dalam perkembangannya, rumah makan tidak hanya menyediakan tempat untuk makanan atau minuman, namun bersaing untuk menampilkan cirri khasnya masing-masing. Rumah makan yang berkembang dan ada dimana-mana, diantaranya rumah makan Padang dan rumah makan Sunda. Salah satu rumah makan khas Sunda yang terkenal dan memiliki cabang yang banyak yaitu Rumah Makan Ampera.

Rumah Makan Ampera terus mengembangkan usaha dengan memberikan variasi produk sajian untuk memberikan kepuasan lidah konsumen. Tujuannya agar Rumah Makan Ampera memiliki konsumen yang loyal. Rumah Makan Ampera mempunyai menu khas yang diminati oleh banyak orang dari berbagai suku, diantaranya dari Jawa, Tionghoa, dan Sulawesi, bahkan orang Tapanuli pun menikmati menu masakan khas sunda yang disajikan rumah makan Ampera.

Rumah makan Ampera menyajikan menu makanan seperti oseng tahu, toge, cumi-cumi goreng atau bakar, sayur asem, ayam goreng atau bakar, paru, empal, ikan asin, akan belut goreng, ikan mas goreng atau bakar, pepes ikan mas, pepes ayam, pepes jeroan, pepes jamur, soto Bandung, perkedel jagung, perkedel kentang, tempe goreng, tempe bacem, tahu goreng, kerupuk, rempeyek, berbagai makanan daging sapi, serta kambing, dan masih banyak lagi makanan yang disajikan. Selain makanan yang tersedia terdapat juga minuman khas rumah makan Ampera, yaitu hijau daun Ampera, coco green serta soft drink dan lain-lain. Selain menyediakan minuman yang khas, rumah makan Ampera mempunyai menu makanan penutup yaitu es potong atau yang sering disebut juga es lilin khas rumah makan Ampera. Rumah makan Ampera

menyediakan berbagai jenis sambal andalan yang beragam yang banyak disukai oleh konsumen serta menyediakan lalapan. Uniknya di rumah makan Ampera, konsumen dapat memilih beragam jenis sambal dan lalapan.

Selain menu makanan yang disajikan, rumah makan Ampera juga mengutamakan kualitas pelayanan. Faktor sumber daya manusia juga sangat diutamakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam hal ini yang menjadi subjeknya adalah karyawan rumah makan Ampera. Faktor sumber daya manusia harus sangat diperhatikan, karena dapat menghasilkan produktivitas yang maksimal. Selain itu dapat menghasilkan kinerja produktif yang diharapkan oleh rumah makan Ampera.

Dalam menghadapi persaingan yang semakin tajam dan tuntutan akan kualitas pelayanan yang baik, sumber daya manusia yang bermutu dan berprofesional merupakan kunci utama kinerja dan pertumbuhan suatu perusahaan.

Faktor kinerja karyawan merupakan masalah yang paling penting untuk diteliti, karena efektif tidaknya keberhasilan suatu perusahaan terdapat pada sumber daya manusia. Dengan efektif dan efisien yang tinggi, maka tingkat produktivitas perusahaan akan berkembang, sehingga dapat menghasilkan keuntungan serta meningkatkan kesejahteraan perusahaan.

Perkembangan perusahaan masa kini terus menerus menuntut untuk dapat berdaya saing, dimana para pemilik modal yang secara kualitas harus memperhatikan sumber daya manusia yang ada. Tujuan utama perusahaan adalah melayani dan

memuaskan segala kebutuhan khusus dari sebuah pasar sasaran yang terpilih yang menguntungkan perusahaan. Hal inilah yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Perusahaan dan karyawan merupakan dua hal yang saling membutuhkan. Jika karyawan berhasil membawa kemajuan bagi perusahaan, keuntungan yang memperoleh akan dipetik oleh kedua belah pihak. Bagi karyawan, keberhasilan merupakan aktualitas potensi diri sekaligus peluang untuk memenuhi kebutuhan kehidupannya. Sedangkan bagi perusahaan, keberhasilan merupakan sarana menuju pertumbuhan dan perkembangan perusahaan.

Setiap karyawan mempunyai perbedaan individu sebagai akibat dari latar belakang pendidikan, pengalaman, dan lingkungan masyarakat yang beranekaragam. Maka hal ini akan terbawa ke pekerjaan, sehingga akan mempengaruhi sikap dan tingkah laku karyawan tersebut dalam melaksanakan pekerjaannya. Hal ini mempunyai arti bahwa karyawan memerlukan motivasi dan berkinerja yang baik.

Selain faktor motivasi, kompensasi merupakan faktor pendukung bagi kelancaran kinerja karyawan. Kompensasi merupakan faktor yang sangat penting dan menunjang kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat luas suatu Negara. Semakin tinggi tingkat kompensasi suatu perusahaan akan semakin makmur dan sejahtera karyawan suatu perusahaan tersebut dan semakin rendah kompensasi karyawan organisasi yang bersangkutan kepada pekerja agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan tenaga sehingga kinerja dan kontribusi pekerja tersebut dapat tetap maksimal dari waktu ke waktu. Tanpa kompensasi yang cukup, karyawan yang ada sangat

mungkin untuk meninggalkan perusahaan dan untuk melakukan penempatan kembali tidaklah mudah.

Pada dasarnya seorang karyawan dapat bekerja dengan baik apabila lingkungan sekitar mendukung, serta faktor-faktor psikologis yang terdapat pada tempat mereka bekerja. Pengaruh dari faktor psikologis dan lingkungan dapat mempengaruhi motivasi kerja yang mendorong semangat dan gairah kerja yang menghasilkan kegiatan kerja sebagai kontribusi bagi pencapaian tujuan bisnis perusahaan.

Berikut ini adalah tabel daftar rumah makan Ampera yang tersebar disebagian besar Indonesia.

Tabel 1.1
Daftar Rumah Makan Ampera yang tersebar di sebagian Provinsi di Indonesia

NO	NAMA PROVINSI	NAMA KOTA	JUMLAH OUTLET
1	Jawa Barat	Bandung	35 Outlet
2	Jawa Barat	Bogor	2 Outlet
3	DKI Jakarta	Jakarta	7 Outlet
4	Banten	Tangerang	1 Outlet
5	Banten	Cilegon	1 Outlet
6	Jawa Barat	Cirebon	2 Outlet
7	Jawa Barat	Kuningan	1 Outlet
8	Bali	Bali	1 Outlet
9	DI Yogyakarta	Jogyakarta	1 Outlet
10	Jawa Barat	Garut	1 Outlet
11	Jawa Barat	Ciamis	3 Outlet
12	Jawa Barat	Tasik	2 Outlet
13	Jawa Barat	Cikampek	1 Outlet
14	Jawa Barat	Depaok	1 Outlet
15	Jawa Barat	Karawang	1 Outlet
16	Sumatra	Palembang	1 Outlet
17	Jawa Barat	Cianjur	1 Outlet

Sumber : GM Ampera cabang Dalam Kaum

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa minat konsumen pada Rumah makan Ampera tersebar di 6 Provinsi Indonesia.

Berikut ini juga terdapat daftar rumah makan ampera yang tersebar di kota Bandung.

Tabel 1.2
Daftar Rumah Makan Ampera Se-Bandung Raya

NO	NAMA CABANG	ALAMAT	NO. TELEPHONE
1	By pass	Jln. Soekarno Hatta No. 394	(022) 5208446/5209581
2	Leuwi Panjang	Jln. Leuwi panjang	(022) 5204575
3	Balong gede	Jln. Pungkur 48	(022) 4237409
4	Ledeng	Jln. Setiabudhi No.284	(022) 2014034
5	Dewi Sartika	Jln. Dewi Sartika No. 88	(022) 4237409
6	Citarum	Jln. Citarum No. 3B	(022) 70320333
7	Buah Batu 199	Jln. Buah Batu No. 199	(022) 70782291
8	Buah Batu	Jln. Buah Batu No. 171	(022) 7309342
9	Ujung Berung	Jln. Ujung Berung No. 136	(022) 7800082
10	BTC	Jln. Dr.Junjunan (food court BTC)	-
11	Pasar Baru	Jln. Pasar Baru (Food court)	-
12	Kopo	Jln. Raya Kopo (Bihbul) No.30	(022) 5431268
13	Dipati Ukur	Jln. Dipati Ukur No. 51	(022) 2513250
14	Tegalega	Jln. Astana Anyar No. 27	(022) 5201635
15	Purnawarman	Jln. Punawarman No. 10	(022) 4265404
16	Pungkur	Jln. Pungkur No. 69	(022) 4233892
17	Cihampelas	Jln. Cihampelas No. 104	(022) 70782409
18	Kebon Kawung	Jln. Kebon Jeruk	(022) 4266353
19	Tubagus Ismail	Jln. Tubagus Ismail No. 86	(022) 2500612
20	Pelajar Pejuang	Jln. Pelajar Pejuang No. 52	(022) 7300385
21	Supratman	Jln. W R Supratman	(022) 7234147
22	Metro I	Jln. Soekarno Hatta No. 618	(022) 7510000
23	Metro II	Jln. Soekarno Hatta No. 735	(022) 7335590/7335591
24	Destik 77	Jln. Dewi Sartika No.77	(022) 4262189
25	Cimahi	Jln. Raya Cimahi Barat No. 56	(022) 6624312
26	Suci	Jln. P H Mustopa No. 25	(022) 70820665
27	Soreang	Jln. Gading Tutuka Raya	(022) 85874342
28	Pajajaran	Jln. Pajajaran No. 133	(022) 6014643

29	Dalam Kaum	Jln. Dalem Kaum No. 54-15 A	(022) 4239217
30	Pasar Baru	Jln. Oto Iskandar Dinata	(022) 4208645
31	Sukajadi	Jln. Sukajadi No. 168	(022) 2042867-69
32	R.E Matadinata	Jln. Martadinata	(022) 7275825
33	Lembang	Jln. Raya Lembang No.270	(022) 2786003
34.	Ci pacing	Jln. Raya Cipacing KM 20	(022) 7791287
35	Kopo	Jln. Kopo Sayati	-

Sumber : GM Ampera Dalam Kaum

Tabel 1.3
Kriteria Pengukuran Tingkat Kinerja Karyawan

Presentase	Kriteria
100%	Sangat Baik
90% - 99%	Baik
80% -89%	Cukup
0% -79%	Kurang

Sumber : GM Ampera Ampera Dalam Kaum, 2009

Berikut ini adalah tampilan data tingkat kinerja karyawan rumah makan ampera se-Bandung raya, yang diperoleh dari fenomena penilaian tingkat kinerja karyawan rumah makan Ampera se-Bandung raya.

TABEL 1.4
Tingkat kinerja karyawan rumah makan Ampera se-Bandung Raya

No	Rumah Makan	Jumlah Karyawan	Absensi Tahun 2010										Rata-rata		ket
			Jan		Feb		Mar		April		Mei		Hadir	%	
			Hadir	%	Hadir	%	Hadir	%	Hadir	%	Hadir	%			
1	By Pass	20	19	95%	18	90%	18	90%	18	90%	16	80%	17.8	89%	Cukup Baik
2	Leuwi Panjang	20	16	80%	16	80%	15	75%	15	75%	13	65%	64.6	75%	Kurang Baik
3	Balong Gede	18	17	94%	17	94%	16	89%	15	83%	14	78%	50.8	68,8%	Kurang Baik
4	Ledeng	17	16	94%	16	94%	16	94%	16	94%	15	88%	52	74%	Kurang Baik

5	Dewi Sartika	18	16	89%	16	89%	16	89%	16	89%	15	83%	12.6	52%	Kurang Baik
6	Citarum	18	17	94%	17	94%	16	89%	16	89%	15	83%	16.2	90%	Cukup Baik
7	Buah Batu 199	20	18	90%	19	95%	18	90%	18	90%	19	95%	18.4	92%	Baik
8	Buah Batu 171	21	20	95%	20	95%	19	90%	19	90%	18	86%	19.5	92%	Baik
9	Ujung Berung	17	16	94%	15	88%	16	94%	14	82%	14	82%	15.6	88%	Cukup Baik
10	BTC	15	14	93%	13	87%	12	80%	14	93%	12	80%	13	87%	Cukup Baik
11	Pasar Baru	15	14	93%	14	93%	13	87%	13	87%	12	80%	10.4	69%	Kurang Baik
12	Kopo	16	14	88%	14	88%	14	88%	13	81%	13	81%	5.4	34%	Kurang Baik
13	Dipati Ukur	15	14	93%	14	93%	14	93%	14	93%	14	93%	14	93%	Baik
14	Tegalega	19	17	89%	17	89%	16	84%	16	84%	14	74%	9.4	49%	Kurang Baik
15	Punawarman	10	10	100%	9	90%	9	90%	8	80%	8	80%	5	50%	Kurang Baik
16	Pungkur	21	20	95%	20	95%	18	86%	18	86%	17	81%	11	52%	Kurang Baik
17	Cihampelas	36	35	95%	34	94%	35	97%	34	94%	35	97%	27.6	76%	Kurang Baik
18	Kebon Kawung	20	20	100%	19	95%	18	90%	18	90%	17	85%	10.6	53%	Kurang Baik
19	Tubagus Ismail	17	16	94%	16	94%	16	94%	16	94%	16	94%	16	94%	Baik
20	Pelajara Pejuang	21	20	95%	20	95%	19	90%	18	86%	16	76%	18.6	88%	Cukup Baik
21	Supratman	20	19	95%	18	90%	16	80%	17	85%	15	75%	13.2	66%	Kurang Baik
22	Metro I	15	15	100%	14	93%	13	87%	12	80%	11	73%	7.2	48%	Kurang Baik
23	Metro II	15	15	100%	14	93%	13	87%	12	80%	12	80%	10.2	68%	Kurang Baik
24	Distik 77	25	24	96%	24	96%	23	92%	23	92%	22	88%	13.6	54%	Kurang Baik
25	Cimahi	14	13	93%	11	79%	11	79%	11	79%	10	71%	6.8	49%	Kurang Baik
26	Suci	28	28	100%	26	93%	25	89%	24	86%	27	96%	20.4	73%	Kurang Baik

27	Soreang	19	18	95%	18	95%	18	95%	18	95%	18	95%	18	95%	Baik
28	Pajajaran	35	35	100%	35	100%	34	97%	34	97%	32	91%	13.2	38%	Kurang Baik
29	Dalam kaum	19	18	95%	18	95%	18	95 %	18	95%	16	84%	7.2	38%	Kurang Baik
30	Pasar Baru	19	18	95%	17	89%	17	89%	17	89%	16	84%	17	89%	Cukup Baik
31	Sukajadi	28	28	95%	27	96%	27	96%	26	93%	25	89%	15.6	56%	Kurang Baik
32	R.E Martadinata	26	24	92%	24	92%	23	88%	22	85%	21	81%	18	69%	Kurang Baik
33	Kopo (pom bensin)	22	20	91%	21	95%	19	86%	19	86%	18	82%	19.4	88%	Cukup Baik
34	lembang	20	19	95%	18	90%	18	90%	17	85%	15	75%	17.4	87%	Cukup Baik
35	Ci Pacing	21	19	90%	19	90%	19	90%	18	86%	16	76%	18.2	86%	Cukup Baik

Sumber : Pengolahan data 2010

Dari data di atas terdapat tingkat kinerja karyawan di rumah makan Ampera yang berdasarkan kriteria yang telah ditentukan oleh manajemen rumah makan Ampera, yaitu outlet yang memiliki karyawan baik, yaitu sebanyak 5 outlet, outlet yang memiliki karyawan cukup yaitu sebanyak 9 outlet, sedangkan outlet yang memiliki karyawan kurang sebanyak 21 outlet.

Berdasarkan data yang ada, kinerja karyawan pada Rumah Makan Ampera se-kota Bandung Raya mengalami penurunan. Hal yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada karyawan rumah makan Ampera se-kota Bandung raya selain kompensasi dan motivasi, yaitu sebagai berikut :

1. Kebosanan, terlalu lama bekerja dapat mengakibatkan karyawan bosan atau malas bekerja, sehingga terkadang kualitas produk yang mereka hasilkan kurang maksimal.

2. Teamwork, kurangnya kerjasama yang baik antar karyawan rumah makan Ampera se-outlet mengakibatkan keterhambatan kinerja dalam bekerja.

Selain faktor yang mempengaruhi ada juga hambatan dalam operasional pekerjaannya, yaitu:

1. Skill
2. Kurangnya teamwork antara karyawan se-outlet
3. Kurang adanya motivasi
4. Operasional dalam bekerja

Berdasarkan uraian diatas, yaitu tentang pentingnya sumber daya manusia dalam kinerja karyawan, maka penulis tertarik untuk membahas dan meneliti masalah ini pada karyawan rumah makan Ampera se-kota Bandung raya, dengan judul : *“Pengaruh Kompensasi dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan rumah makan Ampera Se- Bandung raya”*

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah diatas, maka penulis mengemukakan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan pada Rumah Makan Ampera Se-Bandung Raya?
2. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada Rumah Makan Ampera Se-Bandung Raya?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi karyawan terhadap kinerja karyawan Rumah Makan Ampera Se-Bandung Raya
- b. Untuk mengetahui pengaruh motivasi karyawan terhadap kinerja karyawan terhadap kinerja karyawan Rumah Makan Ampera Se-Bandung Raya

1.3.2 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki manfaat, baik manfaat teoritis dalam rangka mengembangkan teori, maupun manfaat praktis yang dapat dipraktikkan didalam dunia nyata.

- a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam mengembangkan ilmu perkuliahan yaitu ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia.

- b. Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi untuk menentukan kebijakan dalam meningkatkan kinerja karyawan.