

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Semakin lama sektor pariwisata semakin berkembang dengan pesat di setiap daerah. Sektor ini dipandang sebagai salah satu alternatif untuk meningkatkan pendapatan daerah. Seperti yang dikutip *Mc.Intosh* dan *Goeldner* (1984:4) mendefinisikan pariwisata sebagai :“Sekumpulan fenomena dan hubungan yang tumbuh dari interaksi antara para wisatawan (para pelancong), para pengusaha dengan pemerintah dan masyarakat tuan rumah. Interaksi tersebut terjadi dalam suatu proses di mana pemerintah dan masyarakat tuan rumah berusaha untuk mempengaruhi para wisatawan dan pengunjung lainnya tersebut untuk singgah di tempat atau daerah dan negara yang mereka kunjungi. Kepariwisataan adalah sekumpulan kegiatan-kegiatan, pelayanan-pelayanan, dan industri-industri yang dapat memberikan pengalaman-pengalaman perjalanan. ” Menurut pengertian pariwisata, sektor pariwisata lebih menekankan pada penyediaan jasa pada operasional kegiatannya. Hal ini menyebabkan berbagai organisasi dunia seperti PBB, Bank Dunia dan *World Tourism Organization* (WTO), memberikan pengakuan bahwa pariwisata merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari berbagai dimensi kehidupan manusia terutama menyangkut kegiatan sosial dan ekonomi.

Indonesia terdiri dari 17.000 pulau dengan 33 provinsi tentunya memiliki keanekaragaman potensi wisata dengan keunikannya masing-masing. Potensi

sumber daya wisata alam, budaya dan buatan yang dimiliki Indonesia merupakan suatu daya tarik yang mampu menarik (*pull factor*) kedatangan wisatawan (wisatawan nusantara atau mancanegara) ke beberapa tempat destinasi wisata.

Seiring dengan perkembangan jumlah wisatawan, industri jasa di sektor pariwisata pun mengalami perkembangan yang semakin meningkat dan untuk mendukung perkembangan sektor pariwisata tersebut haruslah diimbangi dengan sarana dan prasarana pendukung pariwisata yang memadai. Sarana pendukung pariwisata itu sendiri tidak dapat dipisahkan dari bisnis *Food and Beverage* atau yang dikenal dengan bisnis restoran, restoran merupakan salah satu pendorong pariwisata untuk berkembang, seperti diketahui bahwa Kota Bandung selain dikenal sebagai kota belanja juga cukup dikenal sebagai kota wisata kuliner.

Dalam wikipedia, restoran adalah suatu tempat menyantap makanan dan minuman yang disediakan dengan dipungut bayaran, sedangkan menurut Prof. Vanco Christian dari *School Hotel Administration* di *Cornell University* tujuan operasi restoran adalah untuk mencari untung. Selain bertujuan bisnis atau mencari untung, tujuan utama operasi restoran adalah untuk membuat puas para tamu. Menurut Warsum WA (1993:8) klasifikasi restoran dibagi atas 22 tipe, yaitu *A La Carte Restaurant, Table D'hote Restaurant, Cafeteria* atau *Café, Coffee shop, Canteen, Continental Restaurant, Carvery, Dining Room, Discotheque, Fish and Chip Shop, Grill Room (Rotisserie), Inn Tavern, Night Club/Super Club, Pizzeria, Pancake House/Creperie, Pub, Snack Bar/Café/Milk Bar, Speciality Restaurant, Terrace Restaurant, Gourmet Restaurant, Family*

Type Restaurant, Main Dining Room. Sekarang banyak sekali restoran – restoran bermunculan di kota Bandung dengan berbagai macam pilihan menu dan jenis makanan serta minumannya, ada restoran tradisional, nasional dan internasional.

Hal ini menunjukkan bahwa bisnis kuliner termasuk juga usaha restoran di kota Bandung masih tetap diminati oleh para investor untuk menanamkan modalnya. Serta mengingat bahwa makanan dan minuman merupakan kebutuhan pokok bagi manusia yang tidak akan pernah ada habisnya, sehingga bisnis ini menjadi salah satu bisnis yang tidak akan pernah mati selama manusia tersebut membutuhkan makan. Oleh karena itu, bisnis restoran, *cafe* dan rumah makan sangat menjanjikan.

Restoran Suis Butcher, merupakan restoran yang terkenal di Bandung yang menawarkan berbagai macam *steak* lokal maupun *steak* impor dengan kualitas yang baik. Terletak di tiga tempat strategis yang mudah dikunjungi para konsumennya, yaitu di jalan Setiabudi, jalan R.E Martadinata dan Jalan Ir. H. Juanda.

Dalam sebuah restoran bukan hanya kualitas produk, inovasi dan pemasaran saja yang harus dimiliki oleh perusahaan. Keberhasilan suatu perusahaan restoran untuk bersaing dengan para pesaingnya bukan hanya dari konsep dan segi makanan yang ditawarkan saja. Sumber daya manusia yang kompeten dan baik pun mempengaruhi keberhasilan dan kesuksesan suatu perusahaan. Sumber daya manusia merupakan salah satu motor penggerak utama bagi setiap operasi perusahaan, sehingga upaya dalam pengembangan SDM

tersebut merupakan strategi yang utama untuk menegakkan kompetisi global (Gibson, 1996 : 32).

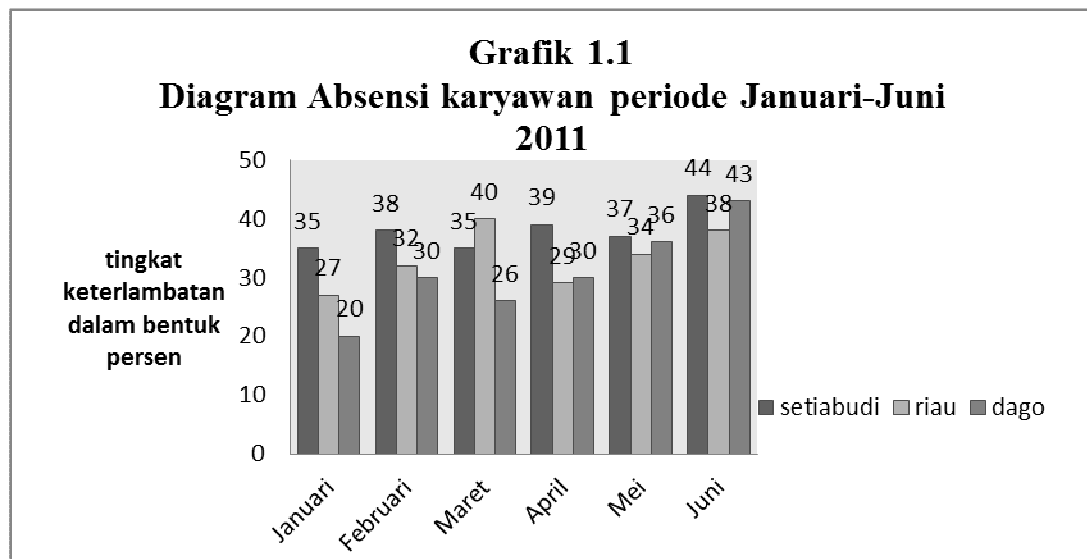
Sumber daya manusia dapat terorganisir dengan baik apabila kinerja yang dimiliki setiap karyawan baik. Kinerja karyawan yang baik dapat membantu perusahaan dalam menjalankan operasional perusahaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan perusahaan. Kinerja adalah suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan, untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan peranannya dalam perusahaan. (Riva'I, 2005 : 309).

Kinerja seseorang dapat dinilai dari kepuasan seorang karyawan terhadap pekerjaannya, dan disiplin yang tinggi serta loyalitas terhadap perusahaan. Suis Butcher sebagai restoran ternama di kota Bandung masih mempunyai beberapa kendala dalam mengelola sumber daya manusia yang dimilikinya. Hal ini terlihat dari tabel dan grafik 1.1 absensi karyawannya.

Tabel 1.1
Data Absensi Keterlambatan Karyawan Restoran Suis Butcher Bandung
Pada Bulan Januari 2011 – Juni 2011

NO	BULAN	SETIABUDI (%)	RIAU (%)	DAGO (%)
1	Januari	35	27	20
2	Februari	38	32	30
3	Maret	35	40	26
4	April	39	29	30
5	Mei	37	34	36
6	Juni	44	38	43

Sumber : Data absensi Restoran Suis Butcher periode Januari – Juni 2011



Sumber : Data absensi Restoran Suis Butcher periode Januari – Juni 2011

Dapat terlihat pada tabel 1.1 dan gambar 1.1 tingkat keterlambatan karyawan cukup besar setiap bulannya. Rata-rata sekitar 20-50 % karyawan terlambat setiap bulan. Pada bulan Juni 44% karyawan dari cabang Setiabudi terlambat dan 43% keterlambatan karyawan dari cabang Dago, sedangkan karyawan di cabang Riau mengalami keterlambatan paling tinggi pada bulan Maret. Permasalahan yang terjadi menurut data diatas menjelaskan terdapat masalah pada disiplin karyawan, itu menunjukkan kinerja para karyawan belum optimal untuk membantu dalam kegiatan operasional perusahaan dalam mencapai tujuan yang diinginkan perusahaan.

Selain masalah keterlambatan pada absensi, kinerja karyawan yang belum optimal dapat terlihat dari data *turnover* karyawan pada tahun 2010

Tabel 1.2

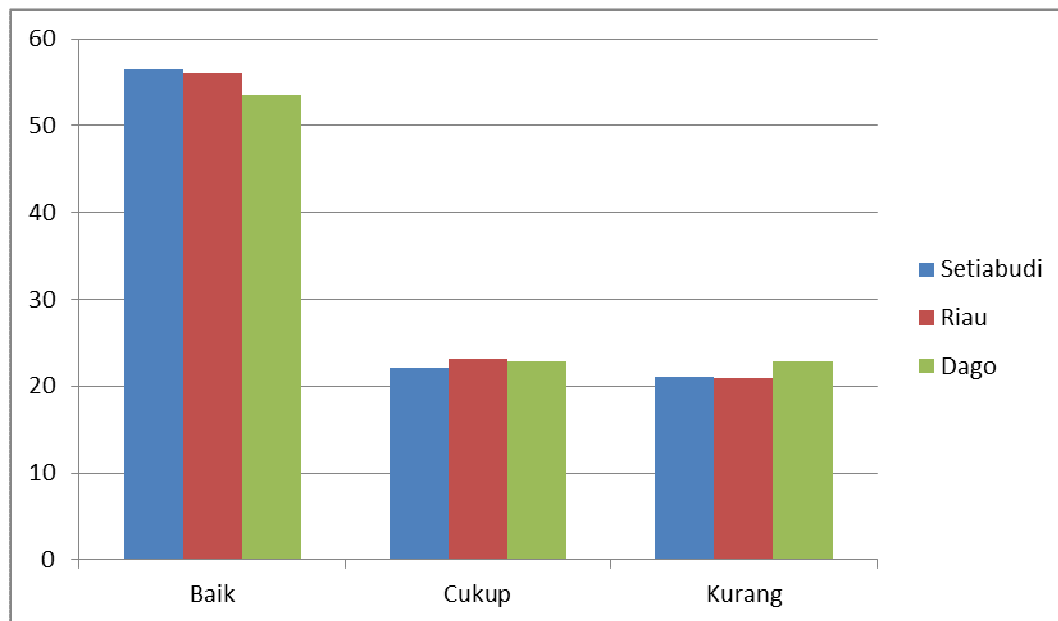
Turnover Karyawan Pada Tahun 2010

Cabang	Jumlah Turnover Karyawan (%)
Setiabudi	4
Riau	10
Ir.H Juanda	6

Sumber : Data Bagian HRD Restoran Suis Butcher Tahun 2010

Pada tabel 1.3 setiap cabang restoran Suis Butcher pada tahun 2010 terdapat 4-10% karyawan yang mengundurkan diri dari perusahaan. Hal ini menunjukkan terdapat beberapa karyawan yang merasa kurang puas bekerja dalam perusahaan sehingga memutuskan untuk mengundurkan diri. Seperti dikutip oleh Indri Heryani (2010) ketidakpuasan atau kepuasan kerja bersifat negatif seperti tingkat absensi karyawan, turnover karyawan, keluh-keluhan, masalah-masalah personal vital lainnya.

Masih kurangnya kinerja karyawan di restoran Suis Butcher bisa terlihat pada menurunnya rata-rata penilaian kinerja yang dinilai oleh pihak manajemen setiap tahunnya. Penilaian kinerja pada tahun 2009 lebih baik dibandingkan penilaian kinerja pada tahun 2010, seperti terlihat pada grafik 1.2 dan 1.3.



Gambar 1.2
Penilaian Kinerja Tahun 2009



Gambar 1.3
Penilaian Kinerja Tahun 2010

Pada tabel 1.3 penilaian kinerja pada tahun 2009 pada cabang Setiabudi penilaian baik untuk seluruh karyawannya mencapai 56.5% sedangkan pada tabel 1.4 kinerja tahun 2010 turun menjadi 49.2%. pada cabang Riau penilaian kinerja untuk seluruh karyawan pada tahun 2009 mencapai 56.0% sedangkan pada tahun 2010 menurun menjadi 50.2%. dan pada cabang Dago penilaian kinerja untuk kategori baik mencapai 53.6% pada tahun 2009, dan menurun mencapai 49.2% pada tahun berikutnya. Sedangkan penilaian kinerja untuk kategori kurang setiap cabang memiliki kecenderungan meningkat sekitar 2-3%. Itu menunjukkan kinerja yang dimiliki para karyawan belum optimal dalam memajukan perusahaan, kinerja yang belum baik disebabkan oleh kurang disiplinnya setiap karyawan dan kurang puasnya karyawan terhadap pekerjaannya.

Dari uraian latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI RESTORAN SUIS BUTCHER SE-KOTA BANDUNG”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka rumusan masalah dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di restoran Suis Butcher?

2. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di restoran Suis Butcher?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di restoran Suis Butcher?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Adapun tujuan dan kegunaan diadakan penelitian adalah sebagai berikut:

1.3.1 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di restoran Suis Butcher.
2. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di restoran Suis Butcher.
3. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh kepuasan kerja dan disiplin terhadap kinerja karyawan di restoran Suis Butcher.

1.3.2 Kegunaan

Dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis, penelitian ini mempunyai 2 (dua) manfaat yang masing-masing berbeda satu dengan yang lainnya. Adapun manfaat yang dimaksud adalah manfaat akademik (teoritik) dan manfaat praktis :

1. Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan masukan terhadap pengembangan ilmu manajemen khususnya Manajemen

Industri Katering mengenai pengaruh kepuasan kerja dan disiplin terhadap kinerja karyawan.

2. Praktisi

Bagi Restoran Suis Butcher hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan masukan serta evaluasi kepuasan kerja dan disiplin kerja untuk memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan bagi Restoran Suis Butcher sehingga menghasilkan peningkatan pada tingkat kinerja dan keuntungan bagi perusahaan.

