

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Ardana dan Utama (2016:4) Sumber daya manusia adalah harta yang paling penting yang dimiliki suatu organisasi atau perusahaan karena keberhasilan organisasi oleh unsur manusia. Suatu organisasi memerlukan solidaritas yang tinggi agar dapat bekerja dengan efisien dan efektif

Menurut Hidayat (2015:2) : Di balik adanya sumber daya yang berkualitas pastilah terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Pengelolaan sumber daya manusia harus dilakukan secara akurat terutama penetapan dan penggunaannya demi mempertahankan eksistensi kelangsungan hidup perusahaan. Sumber daya manusia harus ditempatkan pada satu jabatan yang tepat agar kelancaran kualitas pekerjaan dapat diwujudkan. Kemudian modal kerja yang digunakan harus jelas jumlah alokasinya agar tidak terjadi pemborosan biaya. Sumber daya manusia termasuk salah satu sumber daya yang paling penting dan dominan dalam mengantar perusahaan mencapai tujuan, tersedianya modal, peralatan (mesin) dan komponen-komponen lainnya tanpa didukung oleh kualitas sumber daya manusia yang memadai, maka sulit memperoleh laba yang besar.

Perkembangan sumber daya manusia yang sudah maju sangat memerlukan pengelolaan manajemen personalia yang baik untuk

mewujudkan sumber daya manusia atau produktivitas tenaga kerja yang adil dan terampil sehingga dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Tenaga kerja memegang peranan penting dalam melakukan kegiatan operasional dalam perusahaan. Para pelaku bisnis harus menyiapkan strategi agar dapat menyenangkan hati dan membangun rasa antusias konsumen menjadi suatu experience didalam mengkonsumsi produk dan jasa, sehingga akan membuat mereka terkesan. Semakin ketatnya persaingan bisnis yang ada, terutama persaingan yang berasal dari perusahaan sejenis, membuat perusahaan semakin dituntut agar bergerak lebih cepat dalam hal menarik konsumen.

Oleh karena itu diperlukannya sebuah paradigma untuk menggeser sebuah pemikiran tradisional dalam kategori bisnis food service khususnya restoran, yang sebelumnya hanya menyediakan menu hidangan (makanan dan minuman) saja menjadi sebuah konsep modern yang menawarkan suatu pengalaman tak terlupakan. Tidak terkecuali usaha dalam penyajian makanan dan minuman (food service) yang dimulai dari skala kecil seperti warung-warung dan kafe tenda, bisnis makanan berskala menengah seperti depot, rumah makan dan café, sampai dengan bisnis makanan yang berskala besar seperti restoran- restoran di hotel berbintang.

Menurut Aw Marsum(2015:15) restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersil, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua konsumennya baik berupa makanan

Secara umum, restoran merupakan tempat yang dikunjungi orang untuk mencari berbagai macam makanan dan minuman. Pengertian restoran atau rumah makan menurut Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi No.KN.73/PVVI05/MPPT-85 tentang Peraturan usaha Rumah Makan, dalam peraturan ini yang dimaksud dengan pengusaha Jasa Pangan adalah : “Suatu usaha yang menyediakan jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola Secara komersial”.

Sedangkan menurut peraturan Menteri Kesehatan RI No. 304/Menkes/Per/89 tentang persyaratan rumah makan maka yang dimaksud rumah makan adalah satu jenis usaha jasa pangan yang bertempat di sebagian atau seluruh bangunan yang permanen dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan dan penjualan makanan dan minuman bagi umum di tempat usahanya. Menurut Marsum w Resto atau Restoran di kelompokkan menjadi beberapa jenis menurut kegiatan dan makanan dan minuman yang di sajikannya yaitu :

Tabel 1
Jenis Restoran berdasarkan makanan dan Minuman
Serta kegiatan yang ada di dalamnya

Jenis Restoran	Keterangan
Coffe Shop	Merupak Tempat makan dan Minum yang meyuguhkan suasana santai tanpa aturan yang mengikat dan biasanya menyugukan racikan Kopi sebagai menu special diluar makanan-Makanan kecil.
Caffe	Tempat untuk makanan dan minuman dengan sajian cepat sajian dan menyuguhkansuasana Santai
Family Restaurant	Merupakan ruang makan besar atau Restoran yang umumnya terdapat di hotel, penyajian makanan secara resmi, service yang diberikan dapat menggunkan gaya perancis maupun Rusia.

Sumber : Resto Hujan Rempa

Berdasarkan informasi manajer, Resto Hujan Rempah memiliki *peak time* pada *weekday* jam makan siang yaitu mulai pukul 11.00 – 15.00 WIB dengan sekitar 75 % pengunjung restoran adalah pegawai kantoran, 20% *local dinner* (seperti pelajar, keluarga dan masyarakat daerah sekitar), dan 5% adalah turis / wisatawan. Manajer juga menerimakeluhan pengunjung mengenai lamanya proses antar makan yang menimbulkan ketidakpuasan pengunjung khususnya pada waktu sibuk. Disisi lain restoran jugamengalami penurunan jumlah transaksi dan diperkirakan akibat dari ketidakpuasanpengunjung tersebut yang mana pengunjungtidak berkenan untuk kembali lagi ke restoran.

Restoran juga mengalami beberapa kondisi permasalahan terkait keputusan reservasi khususnya pada waktu sibuk yaitu pengunjung yang melakukan reservasi mengalami *lateshow*, pembatalan, atau bahkan *no show* dan restoran kehilangan pengunjung *walk-ins* disaat restoran menerima reservasi karena pengunjung *walk-ins* tidak mau menunggu walaupun masih terlihat kursi kosong yang cukup untuk pengunjung tersebut. Selain itu manajer juga menolak reservasi walaupun masih terlihat kursi yang kosong yang cukup untuk pengunjung tersebut.

Restoran tidak pernah mengalami *waiting list* karena pengunjung *walk-ins* tidak mau menunggu (*walked out*) bila tidak ada meja yang kosong walaupun masih terdapat kursi yang kosong, hal tersebut disebabkan tidak adanya *waiting area* dan terbatasnya jam makan siang / istirahat yang mana mayoritas pengunjung restoran pada waktu sibuk adalah pegawai kantor. Menggambarkan pola kedatangan pengunjung restoran per jam per harinya sehingga dapat digunakan untuk mengidentifikasi waktu sibuk (*hot periods*) dan waktu sepi (*cold periods*).

Motivasi kerja menjadi sangat penting karena dapat memberikan kinerja yang baik kepada karyawan. Menurut Wibowo (2016:15). Motivasi adalah dorongan terhadap serangkaian proses perilaku manusia mencapai Tujuan. Sedangkan elemen yang terkandung dalam motivasi meliputi Unsur membangkitkan, mengarahkan, menjaga dan menunjukkan integritas bersifat terus menerus dan adanya tujuan.

Motivasi sangat berhubungan dengan faktor psikologis seseorang yang mencerminkan hubungan atau interaksi antara sikap, kebutuhan dan kepuasan yang terjadi pada diri manusia sehingga dapat mempengaruhi kinerjanya. Tanpa motivasi, orang tidak akan dapat melakukan sesuatu. Motivasi yang timbul dari dalam diri manusia yang disebut dengan intrinsik dan sumber dari luar diri manusia yang disebut ekstrinsik. Masalah Motivasi kerjayang terjadi di Resto Hujan rempah adalah pelayanannya kurang baik di sebabkan oleh karyawan yang lupa akan tanggung jawab dan malah bermain telfon. faktor motivasi kerjamerupakan variabel yang memiliki dampak akan rendahnya kinerja karyawan.

Tabel 2
Data kebutuhan Fisik periode perbulan

Bulan	Tunjangan transportasi	Bonus
Januari -febuari	Rp.350.000	Rp.410.000
Maret -April	Rp.350.000	Rp.320.000
Mei-juni	RP.350.000	Rp.230.000
Juli-Agustus	Rp.350.000	Rp.170.000

Sumber : Resto Hujan Rempah

Berdasarkan tabel 1 jumlah kompensasi yang diterima oleh karyawan bagian administrasi resto hujan rempah dapat dilihat dari bulan januari sampai febuari mendapatkan Bonus karyawan sebesar Rp.410.000 dan pada bulan maret sampai April mendaptkan Bonus Rp.320.000 dan Bonus pada

bualan mei dan juni mendapatkan bonus Rp.230.000 diharapkan mampu untuk meningkatkan motivasi karyawan lebih bersemangat dalam bekerja. Motivasi karyawan adalah penghargaan yang didapatkan oleh karyawan atas prestasi kerjanya selama ini. Di Resto Hujan Rempah pemberian penghargaan kepada karyawan yang berprestasi memberikan Bonus.

Pada setiap karyawan khususnya penghargaan bagi karyawan yang kinerjanya bagus, tetapi kenyataannya pemberian penghargaan yang diterapkan di Resto Hujan Rempah hanya diberikan kenaikan jabatan jika karyawan sudah bekerja 5 tahun sampai 10 tahun. Lingkungan kerja dapat menciptakan hubungan kerja yang mengikat antara orang-orang yang ada didalam lingkungannya.

Oleh karena itu, hendaknya diusahakan agar lingkungan kerja harus baik dan kondusif karena lingkungan kerja yang baik dan kondusif menjadikan karyawan merasa betah berada di ruangan dan merasa senang serta bersemangat untuk melaksanakan tugas-tugasnya. Sehingga kepuasan kerja akan terbentuk dan dari kepuasan kerja karyawan tersebut maka kinerja karyawan juga akan meningkat. Lingkungan kerja tempat karyawan tersebut bekerja juga tidak kalah pentingnya dalam meningkatkan kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang sesuai dapat mendukung pelaksanaan kerja sehingga karyawan memiliki semangat bekerja dan meningkatkan kinerja karyawan, sedangkan ketidaksesuaian lingkungan kerja dapat menciptakan ketidaknyamanan bagi karyawan

dalam melaksanakan tugas–tugasnya.

Lingkungan kerja memiliki peran penting untuk meningkatkan kinerja karyawan melalui lingkungan fisik maupun non fisik yang baik, seperti menciptakan suasana yang aman dan nyaman pada karyawan diantaranya memberikan fasilitas-fasilitas dan alat bantu keselamatan kerja, menjaga kebersihan tempat kerja, serta meningkatkan moral karyawan dalam setiap aktivitas, sehingga kondisi fisik dan non fisik memadai maka produktivitas kerja akan mengalami peningkatan (Sari, Megawati dan Heriyanto, 2020:33).

Menurut Sutrisno (2015:103) Disiplin kerja sangat mempengaruhi terhadap produktivitas kerja disiplin dibutuhkan dalam pencapaian tujuan organisasi yang lebih jauh, guna menjaga efisiensi dengan mencegah dan mengoreksi tindakan - tindakan individu dalam iktikad tidak baiknya terhadap kelompok.

Tabel 3

Daftar Absensi Tahun 2023 Pada Restoran Hujan Rempa

No	Bulan	Izin	Sakit	Terlabat Masuk	Jumlah Karyawan
1	Januari	-	-	-	72
2	Febuari	-	5	6	72
3	Maret	6	3	7	72
4	April	-	-	7	72
5	Mei	5	3	3	72

No	Bulan	Izin	Sakit	Terlabat Masuk	Jumlah Karyawan
6	Juni	4	2	4	72
7	Juli	2	1	4	72
8	Agustus	3	2	6	72
9	September	5	1	7	72
10	Oktober	1	1	4	72
11	November	2	2	4	72
	Jumlah	28	20	52	

Sumber : Resto Hujan Rempah

Berdasarkan tabel diatas, dilihat bahwa pada bulan maret banyak karyawan yang tidak hadir, kemudian pada bulan mei dan september masih banyak pegawai yang izin. Dari data di atas kita dapat melihat bahwa restoran Hujan rempah mempunyai permasalahan dengan tingkat kehadiran yang berlebihan.

Resto Hujan Rempah merupakan perusahaan yang bergerak dibidang food and Beverage. Salah satu perusahaan yang bekerja sama dengan umkm ini adalah Cemilan cookies dan jajanan lain yang juga berada di Kota Bogor.

Jumlah karyawan yang bekerja pada Resto Hujan Rempah berjumlah 72 orang padatahun 2023. Dengan jumlah karyawan yang sebanyak itu tentu banyak hal yang akan terjadi dan tidak akan terlepas dari berbagai permasalahan didalam perusahaan tersebut. Seperti kurangnya kepedulian yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan yang membuat semangat kerja pun menurun dan mengakibatkan tingkat kehadiran yang tidak baik

atau tidak sesuai dengan peraturan perusahaan, dan lingkungan kerja yang kurang baik membuat kinerja karyawan terganggu dan membuat hasil produksi tidak maksimal yang membuat kerugian bagi perusahaan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan organisasi adalah produktivitas kerja karyawannya. Menurut Hasibuan, 2016 mengemukakan bahwa produktivitas adalah perbandingan antara output (hasil) dengan input (masukan).

Jika produktivitas naik ini hanya dimungkinkan oleh adanya peningkatan efisiensi (waktu, bahan, tenaga). Untuk pencapaian yang diinginkan oleh perusahaan maka harus memperhatikan bagaimana cara kerja karyawan agar lebih meningkatkan hasil produksi perusahaan. Organisasi yang baik adalah organisasi yang berusaha meningkatkan kemampuan sumber daya manusianya.

karena hal tersebut merupakan faktor kunci untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan. untuk pencapaian yang diinginkan oleh perusahaan maka harus memperhatikan bagaimana cara kerja karyawan agar lebih meningkatkan hasil produksi perusahaan. Organisasi yang baik adalah organisasi yang berusaha meningkatkan kemampuan sumber daya manusianya, karena hal tersebut merupakan faktor kunci untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

Dapat beberapa pendapat para peneliti tentang produktivitas kerja pegawai sesama pandemi Covid-19 ada yang berpendapat produktivitas kerja meningkat dan ada yang berpendapat produktivitas kerja menurun.

Tabel 4
Data produktivitas periode 2023 Dalam Rupiah

Bulan	Pencapaian	Target	Persentase
Januari	Rp.880.000.000	Rp1.000.000.000	88%
Febuari	Rp.740.000.000	Rp.1000.000.000	74%
Maret	Rp.827.000.000	Rp.1000.000.00000	83%
April	Rp.630.000.000	Rp.1000.000.000	63%
Mei	Rp.723.000.000	Rp.1000.000.000	72%
Juni	Rp.640.000.000	Rp1000.000.000	64%
Juli	Rp.780.000.000	Rp.1000.000.000	78%
Agustus	Rp.578,000.000	Rp.1000.000.000	58%
September	Rp.677.000.000	Rp.1000.000.000	68%
Oktober	Rp.642.000.000	Rp.1000.000.000	64%

Sumber : Resto Hujan Rempah

Dari tabel diatas menunjukan bahwa penjualan di resto hujan rempah mengalami penurunan tiap bulan dan tidak stabil, dalam tabel penjualan menurun dengan melampaui target yang sudah ditentukan. Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang terjadi diatas maka peneliti dapat mengajukan penelitian yang berjudul “PENGARUH MOTIVASI, LINGKUNGAN KERJA DAN KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS RESTO HUJAN REMPAH”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis merumuskan identifikasi masalah sebagaiberikut :

- a. Proses pelayanan yang kurang baik.
- b. Karyawan kurang memiliki antusias yang tinggi untuk meningkatkan prestasi dalam bekerja.
- c. Kebisingan yang ada, membuat pegawai kurang fokus dalam bekerja.
- d. Kurangnya hubungan baik antar sesama karyawan.
- e. Kurangnya disiplin terhadap peraturan dalam hal pengelolaan waktu pada Resto Hujan Rempah
- f. Produktivitas kerja karyawan Resto Hujan Rempah belum sesuai dengan apa yang dikehendaki.
- g. Kurangnya karyawan termotivasi dalam melakukan pekerjaan

C. Batasan Masalah

Batasan Masalah Dalam setiap penelitian terdapat batasan-batasan penelitian, hal ini bertujuan agar memberikan ruang lingkup yang jelas sehingga hasil yang diperoleh mudah dilihat dan jelas arahnya. Berdasarkan identifikasi masalah, maka pembahasan dalam penelitian ini hanya terbatas pada masalah Motivasi, Lingkungan Kerja dan Disiplin kerja terhadap Produktivitas Kerja Resto Hujan Rempah.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah

- a. Apakah motivasi berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan pada Restoran Hujan Rempah
- b. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan pada hujan rempah
- c. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan pada Restoran Hujan Rempah
- d. Apakah motivasi, lingkungan kerja dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan Restoran Hujan Rempah

E. Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

- e. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi terhadap Produktivitas Kerja karyawan pada Resto Hujan Rempah.
- f. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Produktivitas Kerja karyawan pada Resto Hujan Rempah.
- g. Untuk mengetahui pengaruh Disiplin kerja terhadap Produktivitas Kerja karyawan pada Resto Hujan Rempah.
- h. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Produktivitas Kerja karyawan pada Resto Hujan Rempah.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diberikan dari penelitian ini sebagai berikut :

a. Manfaat bagi peneliti

Memberikan pengetahuan yang lebih detail tentang pemasaran pada umumnya dan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan yang ditinjau dari kualitas pelayanan, kualitas makanan, harga dan promosi yang diberikan kepada pelanggan di restoran Ralana Solo kepada pelanggannya, disamping itu diharapkan menjadi media dalam mengukur kemampuan yang didapatkan peneliti selama masa perkuliahan.

b. Manfaat Bagi Perusahaan

Sebagai media tolok ukur kinerja pada saat sekarang ini serta diharapkan mampu memberikan acuan atau tambahan pemikiran bagi perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

c. Manfaat bagi masyarakat umum

Sebagai referensi dan informasi yang kemudian dapat menjadi bahan pertimbangan dalam setiap menjalankan atau mengembangkan bisnisnya.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini digunakan untuk memberikan gambaran yang jelas serta tidak menyimpang dari pokok permasalahan, secara sistematis susunan skripsi ini sebagaiberikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab 1 ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab 2 ini dijelaskan mengenai pengertian dan berbagai teori tentang kualitas pelayanan, kualitas makanan, harga dan promosi serta tentang kepuasan konsumen. Dalam bab ini juga membahas mengenai kerangka pemikiran, penelitian terdahulu dan juga hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab 3 ini dijelaskan mengenai jenis penelitian, definisi operasional, data dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel serta teknik sampling, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab 4 ini menerangkan tentang isi dari penelitian mengenai Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Resto Hujan Rempah.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab 5 ini menerangkan hasil kesimpulan dari pembahasan dan memberikan saran bagi perusahaan.