

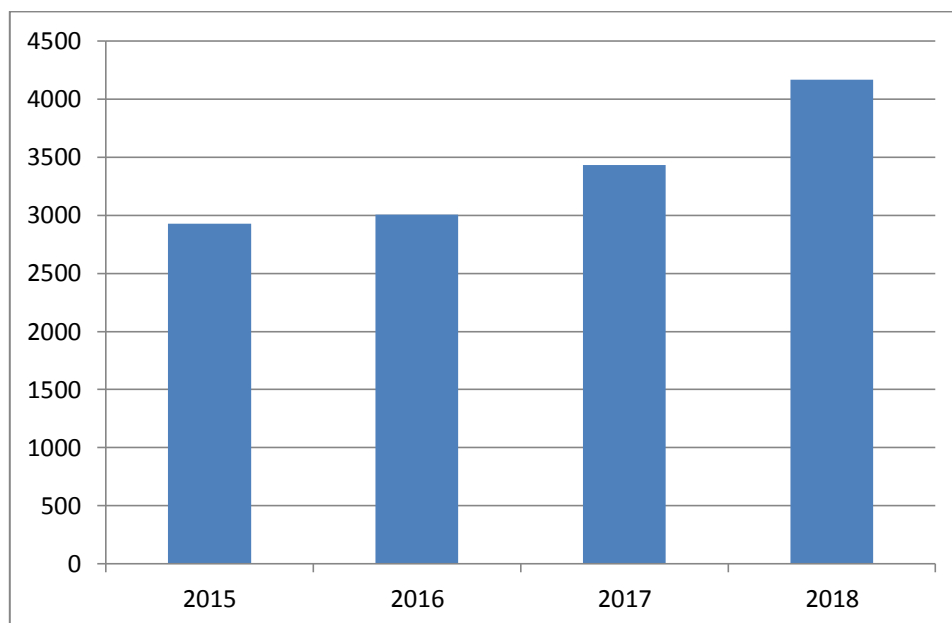
## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kehidupan manusia tidak akan lepas dari kegiatan pemenuhan kebutuhan pangan. Makanan merupakan salah satu kebutuhan pangan yang sangat penting bagi manusia untuk mempertahankan kelangsungan kehidupannya. Makanan di Indonesia sangat beranekaragam, baik dari segi jumlah maupun cita rasa. Selain dari citarasa, perlu diperhatikan juga secara cermat mengenai kualitas makanan. Kebutuhan personal terhadap pemenuhan makanan pastinya setiap orang berbeda, salah satunya bergantung pada selera, waktu dan lokasi. Salah satu tempat dimana manusia dapat memperoleh pemenuhan kebutuhan akan makanan adalah industri jasa makanan seperti rumah makan dan kafe. Rumah makan atau kafe merupakan suatu tempat yang diorganisasikan secara komersial, dimana seluruh karyawannya memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan yang datang untuk memesan makanan atau minuman.

Persaingan industri kuliner saat ini relatif naik. Hal tersebut dapat dilihat dari gambar berikut ini :



Sumber : <https://ekonomi.bisnis.com,2019>

Gambar 1.1

Jumlah Rumah Makan / Restoran di Provinsi Jawa Timur Tahun 2015 -2018

Berdasarkan grafik diatas data Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur yang terakhir update tanggal 8 Oktober 2019, jumlah rumah makan / restoran di Jawa Timur 4 tahun terakhir mengalami peningkatan. Menurut Asosiasi Pengusaha Kafe dan Restoran Indonesia Jawa Timur (Apkrindo Jatim) mencatatkan pertumbuhan sektor usaha kuliner di Jatim mengalami pertumbuhan hingga lebih dari 20% sepanjang tahun 2018. Kota Jombang merupakan salah satu kabupaten yang ada di Provinsi Jawa Timur juga mengalami peningkatan bisnis kuliner seperti warung, rumah makan, restoran dan kafe. Hasil survei Jombang Kuliner, jumlah rumah makan dan kafe tahun 2017 sebanyak 53, tahun 2018 sebanyak 61. (<https://kabarjombang.com>)

Menurut pengamatan peneliti ada beberapa rumah makan / kafe yang menyajikan menu serupa bahkan memiliki kemiripan yang hampir sama dalam hal penyajian makanan maupun minuman hal tersebut akan mempengaruhi kejenuhan pasar sehingga akan mempengaruhi tingkat pembelian konsumen pada rumah makan / kafe tersebut. Oleh karena itu, pelaku usaha kuliner perlu berkompetensi dan berupaya menarik minat serta perhatian masyarakat. Pelaku usaha kuliner dituntut untuk menciptakan konsep yang menarik dan memiliki ciri tersendiri, agar mampu bersaing, bertahan dan terus berkembang. Selain itu, keadaan ini memaksa pelaku usaha kuliner untuk lebih tanggap terhadap perubahan – perubahan yang sangat cepat. Melihat jumlah pasar dan kompetitor yang semakin meningkat, maka menimbulkan berbagai tantangan yang harus dihadapi, diantaranya adalah menciptakan cita rasa yang khas dari pesaing lain melalui inovasi dan kreativitas serta memberikan pelayanan terbaik agar memuaskan konsumen.

Kemampuan pelaku bisnis sangat bergantung pada kemampuan Sumber Daya Manusia, karena SDM merupakan sumber keunggulan kompetitif utama. Sebab kunci sukses suatu usaha bukan hanya pada keunggulan teknologi dan tersedianya dana saja akan tetapi faktor manusia merupakan faktor yang terpenting.

Manusia bisa dikatakan sebagai sumber daya utama yang mampu mengatur, menganalisis, dan mengendalikan masalah yang ada di dalam perusahaan. Salah satu faktor penentu keberhasilan usaha adalah kinerja karyawan. Setiap usaha

dalam melaksanakan program yang diarahkan selalu berdaya guna untuk mencapai tujuan. Salah satu caranya adalah meningkatkan kinerja karyawan.

Menurut Rivai (2011) memberikan pengertian bahwa kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan suatu tugas.

Pengukuran kinerja karyawan menurut Mangkunegara (2015) dapat diukur berdasarkan kualitas kerja, kuantitas kerja, kerjasama, tanggung jawab dan inisiatif. Kualitas kerja yaitu hasil kerja yang dicapai dari segi ketepatan, ketelitian dan keterampilan. Kuantitas kerja yaitu hasil kerja yang dicapai dari segi keluaran dan hasil tugas – tugas rutinitas dan kecepatan dalam menyelesaikan tugasnya. Kerjasama yaitu kemampuan karyawan dalam berpartisipasi dan bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan tugas. Tanggung jawab yaitu seberapa besar karyawan dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya. Dan inisiatif yaitu bersemangat dalam menyelesaikan tugas , serta membuat suatu keputusan yang baik tanpa adanya pengarahan terlebih dahulu.

Ada 3 faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Simamora (2004:53), yaitu faktor individu yang meliputi kompetensi, kemampuan kerja dan latar belakang, faktor psikologi yang meliputi pelatihan kerja, kepribadian dan motivasi, faktor organisasi yang meliputi bentuk pekerjaan dan kepemimpinan. Jadi untuk mendapatkan tenaga kerja atau karyawan yang kompeten, maka bagian SDM dalam suatu perusahaan harus mengadakan rekrutmen tenaga kerja secara selektif agar sesuai dengan *job description* dan *job specification*.

Menurut Rivai (2011:302) kompetensi diartikan sebagai kemampuan seseorang yang dapat terobservasi yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

Menurut Spencer (2013) terdapat 4 indikator dalam mengukur kompetensi karyawan yaitu keahlian teknis, percaya diri, perhatian terhadap kejelasan tugas, empati, berorientasi kepada pelanggan. Selain mencari karyawan yang sudah memiliki kompetensi, pimpinan perusahaan juga harus membina, mengkoordinasikan dan mengarahkan karyawan sesuai dengan tujuan usaha. Hal ini sangat diperlukan karena tidak semua karyawan baru secara langsung dapat sesuai dengan kebutuhan. Mereka harus dilatih agar dapat mengerjakan pekerjaannya dengan efektif. Untuk meningkatkan kinerja karyawan, pimpinan perlu mengadakan pelatihan kerja karyawan karena itu merupakan cara efektif untuk menghadapi beberapa tantangan yang dihadapi oleh banyak pelaku usaha.

Satu diantara hal – hal yang menjadi ukuran kompetensi seseorang adalah dari keahlian teknis yang dimiliki, keahlian teknis tersebut berupa pengetahuan (*knowledge*) yang bisa didapatkan dari pendidikannya. Menurut Spencer (2012) pengetahuan adalah ilmu dibidang tertentu untuk melaksanakan tugas dan kewajiban yang dimiliki oleh seseorang. Pengetahuan karyawan dapat memastikan kesuksesan beban yang ditugaskan kepadanya. Peneliti melaksanakan penelitian di Friends Cafe Jombang dan memperoleh data latar belakang pendidikan karyawan Friends Cafe Jombang yang tercantum dalam tabel berikut ini

Tabel 1.1  
Latar Belakang Pendidikan Karyawan  
Periode 2019-2020

| No     | Latar Belakang Pendidikan | Jurusan    |                | Status                   |
|--------|---------------------------|------------|----------------|--------------------------|
|        |                           | Perhotelan | Non Perhotelan |                          |
| 1      | SMA                       | -          | 4              | Karyawan Friends Cafe    |
|        |                           | 1          | 6              | Karyawan Infinity Kupang |
| 2      | SMK                       | 4          | 3              | Karyawan Friends Cafe    |
|        |                           | 6          | 8              | Karyawan Infinity Kupang |
| 3      | D3                        | -          | 1              | Karyawan Friends Cafe    |
|        |                           | 1          | -              | Karyawan Infinity Kupang |
| 4      | S1                        | -          | -              | Karyawan Friends Cafe    |
|        |                           | 3          | 2              | Karyawan Infinity Kupang |
| Jumlah |                           | 15         | 22             |                          |

Sumber : Wawancara pemilik Friends Cafe Jombang, 2020

Dapat diperhatikan pada tabel 1.1 bahwa karyawan yang bekerja di Friends Cafe Jombang dan Infinity Kupang tidak dilatarbelakangi dengan pendidikan yang sesuai dengan pekerjaan yang mereka jalani saat ini. Dapat dilihat jumlah karyawan lulusan non perhotelan berjumlah 22 karyawan, sedangkan karyawan perhotelan hanya berjumlah 15 karyawan, hal ini dapat berpengaruh terhadap kualitas kinerja karyawan yang menyangkut pelayanan kafe yang pada akhirnya dapat menimbulkan tingkat kepuasan yang berbeda pada tamu yang datang.

Sebagai penyedia jasa dan produk, Friends Cafe Jombang tentunya memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan kepada para pelanggannya. Oleh sebab itu, harus ditelaah informasi mengenai bagaimanakah kebutuhan dan harapan pelanggannya terhadap pelayanan jasa maupun produk yang disediakan. Friends Cafe Jombang tentunya telah berupaya dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk memuaskan pelanggan mereka, namun tidak dapat dipungkiri, masih terdapat beberapa tamu cafe yang mengeluhkan pelayanan karyawannya.

Berikut adalah ulasan kritik dan saran pelanggan yang datang lebih dari 5 kali ke Friends Cafe Jombang yang menunjukkan adanya penurunan kinerja pada karyawan yang disebabkan oleh kompetensi dan pelatihan.

Tabel 1.2  
Ulasan Kritik Tamu  
Friends Cafe Jombang  
Periode 2019-2020

| No | Tanggal          | Kritik   |
|----|------------------|--|
| 1  | 19 Desember 2019 | Rasa makanan agak beda dengan rasa makanan yang pertama kali buka. |
| 2  | 6 Januari 2020   | Minuman agak kemanisan   |
| 3  | 23 April 2020    | Tom yom nya kurang kerasa  |
| 4  | 30 April 2020    | Gyudon rasanya sudah pas tapi miso sup nya keasinan                |
| 5  | 7 Mei 2020       | Thai Dorry keasinan.   |

Sumber :Data diolah penulis, 2020

Friends Cafe Jombang menganggap kompetensi merupakan variabel utama yang harus dimiliki oleh karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, sehingga dengan adanya kompetensi yang dimiliki dapat membantu karyawan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditentukan. Namun pada pelaksanaannya dapat dilihat dalam tabel 1.2 tidaklah berjalan sesuai harapan, tidak semua karyawan menganggap kompetensi perlu untuk meningkatkan kinerjanya, hal tersebut menimbulkan adanya beberapa fenomena yang menyebabkan turunnya kinerja karyawan. Ada karyawan yang menganggap pengetahuan yang dimilikinya sekarang sudah cukup, sehingga tidak perlu menambah kompetensi baik secara formal maupun informal. Padahal *skill* yang dimiliki oleh karyawan tersebut harus terus berkembang sejalan dengan tren yang digunakan saat itu.

Tabel 1.3  
Ulasan Kritik Tamu  
Friends Cafe Jombang  
Periode 2019-2020

| No | Tanggal       | Kritik   |
|----|---------------|--|
| 1  | 13 Maret 2020 | Makanan keluar lama, padahal sudah 20 menit.         |
| 2  | 11 Mei 2020   | Pesan nasi goreng pedas, tapi datangnya tidak pedas. |
| 3  | 12 Mei 2020   | Waitres tidak merekomendasikan makanan dan minuman.  |
| 4  | 15 Mei 2020   | Penyajian makanan terlalu lama.                      |

Sumber : Data yang diolah oleh penulis 2020

Friends Cafe Jombang melakukan jadwal pelatihan satu tahun sekali, dari beberapa pelatihan yang dilakukan terdapat masalah dalam penyampaian materi hingga isi materi yang monoton yang membuat sebagian karyawan berfikir bahwa pelatihan hanya membuang biaya saja karena materi yang diberikan pelatih cenderung materi umum dan tidak sesuai dengan kebutuhan karyawan. Sehingga karyawan kurang bisa menyerap hasil pelatihan yang dilakukan dan menyebabkan penurunan kinerja karyawan. Dapat dilihat dalam tabel 1.3 terdapat beberapa fenomena yang menunjukkan bahwa karyawan kurang menyerap isi pelatihan yang telah dilakukan.

Menurut Mangkuprawira (2003) “Pelatihan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu, serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik, sesuai dengan standart”. Menurut Hariandja (2002) “Pelatihan sebagai suatu usaha yang terencana dari organisasi untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan pegawai”.

Pelatihan merupakan upaya perusahaan untuk meningkatkan kualitas SDMnya. Kualitas SDM yang meningkat dapat meningkatkan kinerja karyawan.



Karyawan baru maupun yang sudah berpengalaman perlu untuk mengikuti pelatihan agar dapat memenuhi tuntutan pekerjaan yang selalu berubah karena menyesuaikan dengan kebutuhan pelanggan maupun perkembangan perusahaan. Secara umum praktik-praktik pelatihan suatu perusahaan adalah upaya-upaya yang memang disengaja untuk meningkatkan kinerja terkini dan di masa datang dengan membantu pegawai mendapatkan keterampilan, pengetahuan, dan sikap-sikap yang dibutuhkan untuk menjadi tenaga kerja yang kompetitif (Jackson,2011:11)

Indikator pelatihan efektif yang diberikan perusahaan kepada karyawannya menurut Sofyandi, Herman (2013) dapat diukur melalui isi pelatihan, metode pelatihan, sikap instruktur, lama waktu pelatihan, fasilitas pelatihan. Isi pelatihan harus disesuaikan dengan kebutuhan materi yang dibutuhkan karyawan yang sudah disesuaikan dengan tujuan perusahaan, metode pelatihan disesuaikan dengan gaya belajar para karyawan agar materi yang disampaikan dapat diserap dengan baik, sikap pelatih harus bisa memotivasi para karyawan untuk terus mempelajari yang sudah diberikan, lama waktu pelatihan adalah tempo penyampaian materi harus tepat agar materi dapat dipahami dengan baik, fasilitas pelatihan yang digunakan harus sesuai dengan materi sehingga setelah pemberian materi bisa secara langsung mempraktekkannya ke fasilitas yang sudah disediakan.

Pelaksanaan suatu program pelatihan dapat dikatakan berhasil apabila dalam diri para peserta pelatihan tersebut terjadi suatu proses transformasi. Proses transformasi tersebut dapat dinyatakan berlangsung dengan baik apabila terjadi paling sedikit dua hal yaitu peningkatan kemampuan dalam melaksanakan tugas

dan perubahan perilaku yang tercerminkan pada sikap, disiplin, dan etos kerja dari karyawan tersebut. Dengan demikian arti penting pelatihan adalah untuk meningkatkan kinerja pegawai dan menghasilkan prestasi yang memuaskan dalam suatu organisasi atau instansi.

Friends Cafe Jombang didirikan pada tahun 2017 dengan konsep cafe yang cocok untuk berbagai macam acara yang ditunjang dengan tempat yang cukup luas, Friends Cafe Jombang tidak hanya sekedar tempat makan, tapi juga nyaman untuk nongkrong dan sebagai *venue* berbagai acara.

Friends Cafe Jombang merupakan sebuah cafe di Jombang yang menyediakan makanan dan minuman *Western dan Chinnese food* dengan kualitas rasa yang telah disesuaikan sesuai selera masyarakat Jombang. Friends Cafe Jombang terletak di jalan Siliwangi No 59 Jombang yang saat ini memiliki anak cabang di jalan Perintis Kemerdekaan No 33, wali, Klp Lima, Kupang, Nusa Tenggara Timur dengan nama Infinity Cafe and Resto.

Mengacu pada seluruh paparan diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul : **“PENGARUH KOMPETENSI DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI FRIENDS CAFE JOMBANG”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka rumusan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Friends Cafe Jombang?
2. Apakah pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Friends Cafe Jombang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada Friends Cafe Jombang.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada Friends Cafe Jombang.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan uraian di atas, maka manfaat dari penelitian tersebut sebagai berikut :

#### **1.4.1 Manfaat Teoristis**

Sebagai pengetahuan untuk pengembangan dan memperdalam ilmu serta sebagai masukan data pemikiran ilmu pengetahuan terkait kompetensi dan pelatihan terhadap kinerja karyawan.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai pengaruh kompetensi dan pelatihan terhadap kinerja karyawan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan dasar bagi peneliti lain yang tertarik untuk meneliti permasalahan yang sama dan sebagai masukan dalam memecahkan

masalah yang berkaitan dengan kinerja karyawan pada Friends Cafe Jombang.

