

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

#### **1.1.1 Profil Rumah Makan Bulan**

Rumah Makan Bulan (RMB) pertama kali didirikan oleh Ibu Damar Wulan tahun 2013 di Selakau Kalimantan Barat. Rumah Makan Bulan (RMB) ini terbentuk dari proses membantu orang tuanya berjualan kaki lima sejak ia berada di bangku sekolah dasar pada tahun 1987 hingga akhirnya Damar Wulan menikah dan memulai membuka usaha sendiri untuk melanjutkan bisnis keluarganya di sebuah ruko pada tahun 1996 dengan berjualan makanan masakan melayu.

Dari hasil usaha tersebut, Damar Wulan bisa membeli sebuah rumah di pinggir jalan raya yang tak jauh dari lokasi ruko sebelumnya. Setelah pindah dan tinggal di rumah tersebut beberapa tahun, Damar Wulan merasakan adanya peluang bisnis baru. Ia menyadari bahwa lokasi tempat tinggalnya saat ini merupakan lokasi yang cukup strategis, karena berada di pinggir jalan raya besar yang sering dilalui para pemudik. Akhirnya dengan berbekal ilmu dari orang tuanya sejak kecil, Damar Wulan membangun sebuah rumah makan yang menjual berbagai masakan Melayu tepat di halaman rumahnya sendiri pada awal tahun 2013. Rumah Makan Bulan (RMB) mulai beroperasi sejak 8 Juni 2013 hingga sekarang.

Setelah beroperasi selama 5 tahun yaitu pada tahun 2018, Rumah Makan Bulan (RMB) berhasil memperluas bisnisnya dengan membeli bangunan baru tepat di sebelah tempat tinggalnya. Bangunan ini dibeli dengan tujuan mengembangkan Rumah Makan Bulan (RMB) agar dapat beroperasi lebih baik lagi. Pada akhir tahun 2018, Rumah Makan Bulan (RMB) sudah mulai beroperasi di tempat baru dengan tempat yang jauh lebih baik daripada sebelumnya.

Dari waktu ke waktu kemajuan usaha rumah makan ini semakin besar, dari hasil keuntungan yang hanya sebesar 30-50jt perbulan, sekarang bisa menghasilkan keuntungan 200-350jt perbulan. Saat ini pemasukan lebih banyak berasal dari pesanan nasi *box* masakan melayu, yang merupakan pesanan dari beberapa acara mulai dari instansi pendidikan seperti sekolah dasar, sekolah menengah pertama, sekolah menengah atas bahkan perangkat desa seperti puskesmas, kantor kepala desa, kantor camat yang ada di sekitar daerah Selakau. Hampir seluruh instansi yang mencakup wilayah Selakau menjadi langganan untuk pemesanan nasi *box* masakan melayu di setiap acara yang diselenggarakan.

Rumah Makan Bulan (RMB) juga menyediakan pelayanan *delivery* atau pesan antar untuk beberapa jumlah pesanan tertentu, dan selama tempat tersebut masih berada di sekitar wilayah Singkawang dan beberapa wilayah di Kabupaten Sambas, seperti Selakau Tua, Pemangkat, Sambas dan sekitarnya. Dengan pengalaman yang ia dapatkan dalam dunia bisnis sejak berumur anak-anak, akhirnya menjadikan ia bisa memajukan usaha RMB seperti sekarang.

### **1.1.2 Visi dan Misi Rumah Makan Bulan**

#### **a. Visi Rumah Makan Bulan**

Untuk menunjang usahanya, Rumah Makan Bulan (RMB) memiliki visi sebagai berikut:

“Menjadikan Rumah Makan Bulan sebagai restoran yang dapat memuaskan pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik, harga murah, dan rasa mewah”

#### **b. Misi Rumah Makan Bulan**

Adapun misi yang diterapkan dalam mencapai visi tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Mengutamakan kualitas dalam hal apa pun yang dilakukan (pelayanan) dan disajikan (makanan).
- 2) Memberikan kenyamanan kepada konsumen
- 3) Menyediakan makanan yang khas Melayu dengan bahan baku higienis dan sehat
- 4) Memberikan pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan.

### **1.1.3 Logo Rumah Makan Bulan**

Rumah Makan Bulan (RMB) memiliki logo perusahaan dalam upaya mengingatkan konsumen akan produknya yaitu sebagai berikut :

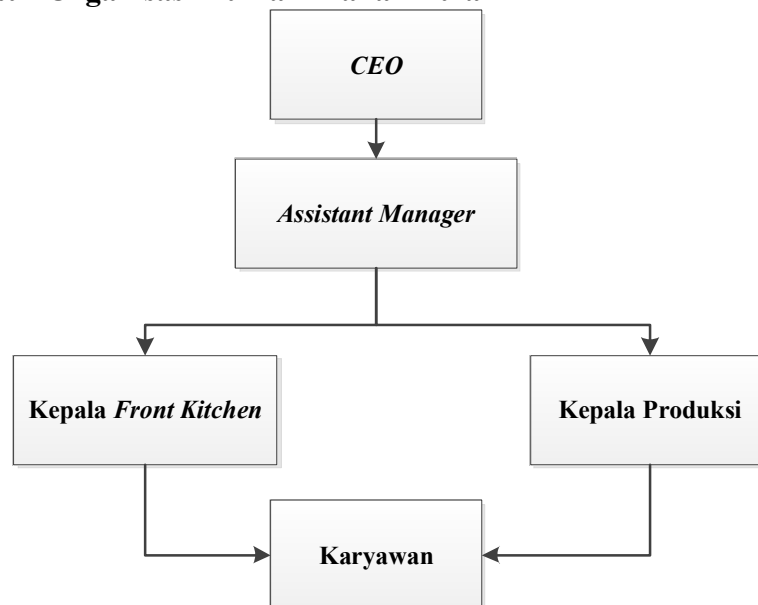


### Gambar 1. 1 Logo Rumah Makan Bulan (RMB)

Sumber : Data Internal Rumah Makan Bulan (RMB) 2013

Logo tersebut merupakan akronim dari Rumah Makan Bulan yaitu RMB. Segitiga berwarna merah menggambarkan kata “Rumah Makan” dan lingkaran berwarna biru menggambarkan “Bulan”. Sebenarnya kata Bulan berasal dari nama pemilik yaitu Wulan, tetapi masyarakat sekitar lebih mengenal dengan nama Bulan, sehingga dijadikan nama rumah makan dengan logo di atas.

#### 1.1.4 Struktur Organisasi Rumah Makan Bulan



Gambar 1. 2 Struktur Organisasi Rumah Makan Bulan (RMB) Sumber : Data Internal Rumah Makan Bulan (RMB) 2015

Uraian Tugas: a.

CEO

CEO adalah jabatan tertinggi dalam sebuah perusahaan yang tugasnya memimpin keseluruhan perusahaan. Saat ini yang menduduki posisi CEO adalah sekaligus *founder* dari Rumah Makan Bulan (RMB) yaitu Damar Wulan. CEO ini bertugas memimpin dan mengatur seluruh proses bisnis setiap harinya, seperti membuat keputusan, meminimalisir risiko bisnis, dan meningkatkan profit perusahaan.

b. Assistant Manager

Assistant Manager pada umumnya membantu manajer menjaga perusahaan agar tetap berjalan dengan lancar dengan mengambil beberapa tugas manajerial, seperti mengawasi karyawan atau menyediakan layanan pelanggan. Tanggung jawab utama seorang assistant manager adalah bertindak dalam peran seorang manajer jika manajer tidak ada. Tapi pada Rumah Makan Bulan (RMB), assistant manager ini akan tetap membantu meskipun CEO ada di tempat.

c. Kepala Produksi

Kepala Produksi bertugas untuk memimpin semua proses produksi seperti, mengontrol dan mengatur persediaan perusahaan setiap hari seperti bahan baku baik di Front-Kitchen maupun Back-Kitchen.

d. Kepala Front Kitchen

Di Rumah Makan Bulan (RMB) ini memiliki dua jenis dapur yaitu Front-Kitchen dan Back-Kitchen. Kepala Bagian Depan ini bertugas untuk memimpin, mengatur, dan mengontrol segala proses bisnis yang ada pada Front-Kitchen dan memiliki wewenang lebih untuk sebuah keputusan. Kepala Bagian Depan ini juga merupakan salah satu karyawan yang berhak untuk menjaga kasir.

e. Karyawan

Karyawan yang dimaksud adalah karyawan yang dapat *mobile* atau bisa ditempatkan di mana saja dan mengerjakan beberapa jobdesk secara langsung. Seperti, *waiter* atau *waitress*, *chef*, *barista*, *dishwasher*, dan *delivery driver*.

### **1.1.5 Jenis Pelayanan dan Fasilitas di Rumah Makan Bulan**

Rumah Makan Bulan menyediakan beberapa pelayanan dan fasilitas sebagai berikut:

**TABEL 1. 1**

## JENIS PELAYANAN DAN FASILITAS RUMAH MAKAN BULAN (RMB)

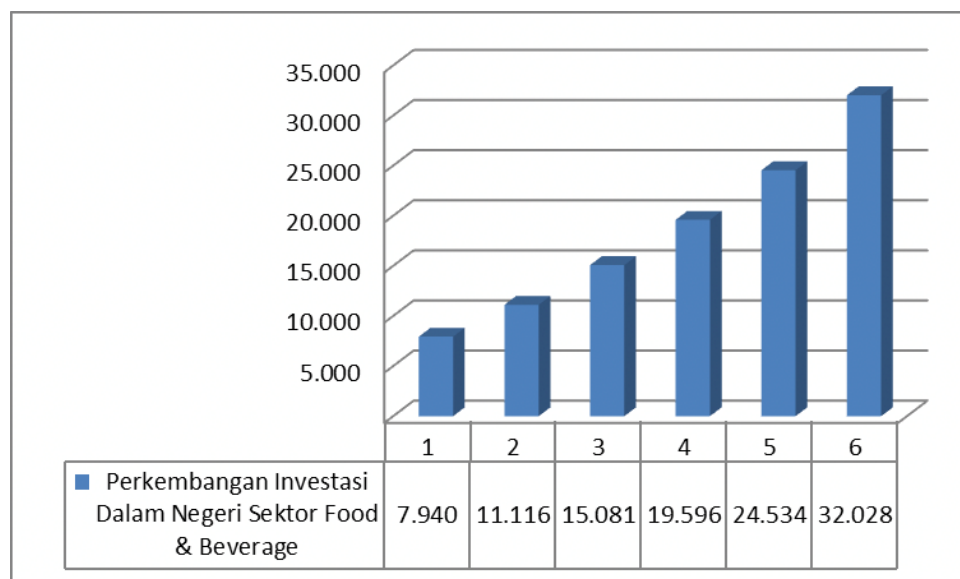
<p><b>PELAYANAN</b></p> <p><b>a. Melayani Makan di Tempat 1)</b></p> <p><b>Menu Makanan</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>(a) Masakan Melayu (variasi berubah setiap hari)</li><li>(b) Nasi Goreng Ayam</li><li>(c) Nasi Goreng Telur</li><li>(d) Nasi Goreng Petai</li><li>(e) Nasi Goreng Spesial</li><li>(f) Mie Tiaw Goreng</li><li>(g) Mie Kuning Goreng</li><li>(h) Mie Rebus</li><li>(i) Bakso</li><li>(j) Sop Iga</li><li>(k) Sop Buntut</li><li>(l) Sop Campur Bakso</li></ul> <p><b>2) Menu Minuman</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>(a) Es Rujak</li><li>(b) Es Buah (c) Es Teler</li><li>(d) Es Jeruk Besar,</li><li>(e) Es Jeruk Kecil</li><li>(f) Es Cincau</li><li>(g) Es Tahu</li><li>(h) Es Sirop</li><li>(i) Es Cinta (Cincau-Tahu)</li><li>(j) Es Timun</li><li>(k) Es teh</li><li>(l) Jus Timun</li><li>(m) Jus Buah Naga</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>(a) Jus Melon</li><li>(b) Jus Tapai</li><li>(c) Jus Mangga</li><li>(d) Jus Alpukat</li><li>(e) Jus Sawo</li><li>(f) Jus Wortel</li><li>(g) Jus Apel</li><li>(h) Jus Pepaya</li></ul> <p><b>b. Melayani Pesan Antar</b></p> <p>1) Paket Nasi Box Masakan Melayu</p> <p><b>FASILITAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. <i>Wifi</i></li><li>b. Mushola</li><li>c. Ayunan</li><li>d. Toilet</li><li>e. Kipas Angin</li><li>f. Ruang Makan Umum</li></ul> <p>1) Tersedia 15 meja makan</p> <p>2) Tersedia 64 kursi</p> <p>Tersedia 6 lesehan dengan total kapasitas 55 orang</p>
--	--

Sumber: Rumah Makan Bulan (2019)

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Di Indonesia sendiri, bisnis Food & Beverage (F&B) berkembang dengan pesat. Banyak bisnis food & beverage dengan berbagai macam konsep atau ide-ide yang ditawarkan untuk menarik perhatian seluruh kalangan konsumen. Berkembangnya industri food & beverage mulai dari produk dan layanan yang ditawarkan, harga yang sesuai dengan kualitas yang diberikan, memaksa para pebisnis untuk menciptakan diferensiasi produk, produk yang inovatif yang dapat beradaptasi dengan tren dan selera masyarakat, serta layanan yang prima persaingan untuk memperebutkan perhatian konsumen dan mempertahankan loyalitas konsumen (Sulastiyono, dalam Carlos, 2017).

**TABEL 1. 2**  
**PERKEMBANGAN INVESTASI DALAM NEGERI SEKTOR FOOD & BEVERAGE**



Sumber: Badan Pusat Statistik (2016)

Berdasarkan data dari badan pusat statistik yang dikutip dari Faishal (2017:7), investasi terbesar dari beberapa sektor di tahun 2011-2016, ada di perusahaan *food and beverage*. Pada tahun 2011 industri makanan dan minuman nilai investasinya sebesar 7.940 miliar, di tahun 2012 sebesar 11.116 miliar, di tahun 2013 sebesar 15.081 miliar, di tahun 2014 sebesar 19.596 miliar dan di tahun 2015 sebesar 24.534 miliar, di tahun 2016 sebesar 32.028 miliar. Hal ini menunjukkan perusahaan *food & beverage*

memang menjadi industri prioritas untuk meningkatkan laju pertumbuhan ekonomi Indonesia (Agung Dwi, 2019).

Menurut hasil data dari Kementerian Perindustrian, hingga pada triwulan I tahun 2017, pertumbuhan industri yang mengacu kepada bidang *food and beverage*, secara nasional mencapai 10,16%. (kemenperin.go.id, diakses pada Juni 2018). Sehingga melihat perkembangan bisnis *food & beverage* yang masih terus meningkat hingga saat ini, ditambah dengan gaya hidup masyarakat perkotaan, banyak para pebisnis mencoba memanfaatkan peluang tersebut untuk masuk ke dalam industri bisnis *food&beverage* (kemenperin.go.id, diakses pada November, 2018). Dengan meningkatnya bisnis *F&B* tentu akan berimbas pada dibutuhkannya lapangan pekerjaan di mana bisnis *F&B* tentu membutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang cukup tinggi.

Umumnya, karyawan adalah aset yang harus dimiliki dan dijaga oleh perusahaan karena merekalah yang menjadi motor penggerak dalam mencapai visi perusahaan. Setiap perusahaan tentu tidak lepas dari masalah sumber daya manusia, yang mana masalah ini dapat berpengaruh besar pada jalannya aktivitas bisnis yang dijalankan. Menurut hasil wawancara dengan *Owner*, Rumah Makan Bulan juga tidak terlepas dari masalah-masalah SDM yang dihadapi seperti berikut;

- a. Sering terjadi miskomunikasi antara waiter/waitress dan pelanggan dalam mencatat pesanan karena bahasa yang digunakan masih menggunakan bahasa daerah. Contoh: “*sigek*” dan “*tige*” yang dalam Bahasa Indonesia “*sigek*” artinya satu, baik itu satu porsi ataupun satu bungkus dan “*tige*” yang dalam Bahasa Indonesia artinya tiga. Dan masalah komunikasi lainnya.
- b. Membuat pesanan secara asal-asalan, karena tidak mempunyai rasa memiliki, tanggung jawab, dan terikat kepada perusahaan.
- c. Kurangnya inisiatif dan kurang tanggap dalam melihat situasi yang ada dalam proses bisnis yang cenderung dinamis.

Salah satu faktor penyebab masalah yang penulis sebutkan sebelumnya terjadi karena adanya *human error*. Tetapi *human error* tersebut dapat ditekan atau diminimalisir, yaitu dengan program pelatihan yang tepat untuk karyawan yang diberikan oleh perusahaan. Mangkuprawira & Hubeis dalam Hamali (2016: 62) menyatakan bahwa “Pelatihan merupakan suatu proses untuk mengajarkan pengetahuan, keahlian atau sikap tertentu agar karyawan semakin terampil dan melaksanakan tanggung jawab dengan lebih baik lagi sesuai dengan standar kerja yang

ada”. Pelatihan juga diterapkan oleh RMB untuk mengelola SDM yang ia punya dengan menggunakan metode “*Job Instruction Training*” menurut Wether dan Davis dalam Wardhana (2014:99-102) yaitu, peserta program pelatihan diberikan latihan langsung di tempat pekerjaan yang sebenarnya di bawah instruksi seorang trainer, supervisor, atau karyawan senior yang sudah berpengalaman. Metode ini digunakan untuk mengajarkan para karyawan untuk melakukan pekerjaan mereka. Sedangkan di dalam RMB sendiri yang memberikan pelatihan hanyalah *owner* dan karyawan senior saja, tanpa diawasi oleh seorang supervisor (**Gambar 1.2 Struktur Organisasi RMB**), sehingga hasil dari penerapan metode *Job Instruction Training* tersebut masih belum maksimal. Pelatihan yang diberikan seperti tata cara dan aturan dalam membuat menu (makanan dan minuman), menyajikan hidangan, cara melayani konsumen (menanyakan pesanan, memberikan pesanan), cara menghadapi konsumen (menggunakan tata bahasa yang baik dan sopan). Pelatihan ini diberikan langsung dengan menyesuaikan kondisi di lapangan pada hari pertama karyawan tersebut bekerja.

Sebelum karyawan diberikan pelatihan, mereka pasti melewati tahap rekrutmen terlebih dahulu yang mana pada RMB sendiri memiliki kualifikasi tertentu. Kualifikasi yang ada pada RMB sudah dianggap atau bisa dikatakan sebagai kualifikasi rekrutmen pada umumnya. Untuk system rekrutmennya sendiri, RMB memiliki kualifikasi sebagai berikut;

- a. Pengalaman kerja minimal 6 bulan – 1 tahun (sesuai bidang yang dibutuhkan)
- b. Pendidikan terakhir minimal Sekolah Dasar
- c. Berperilaku baik
- d. Jujur
- e. Disiplin
- f. Sopan santun (Sikap, Perilaku, penampilan)

Calon karyawan yang memenuhi kriteria tersebut, akan diterima sebagai karyawan tetap dan langsung ditempatkan di sesuai bidang. Kemudian diberikan pelatihan berdasarkan dengan pengalaman kerja dan kemampuan yang dimiliki. Seorang calon karyawan yang memiliki pengalaman kerja di rumah makan lain sebelumnya akan diberikan pelatihan berupa penyajian, pembuatan minuman atau makanan sesuai dengan ketentuan yang ada pada RMB, dan instruksi lainnya dalam melakukan pekerjaan tertentu. Jika calon karyawan sudah bekerja, mereka juga harus menaati beberapa peraturan internal perusahaan seperti aturan pemberian jatah makan yang



hanya diberikan 1 kali dalam sekali shift (shift siang jam 08.00-17.00 & shift malam jam 16.00-23.00), datang dan pulang tepat waktu, wajib sopan santun kepada pembeli, dan tidak boleh membawa pulang makanan atau minuman tanpa izin.

Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan hal penting yang ada dalam pencapaian tujuan perusahaan. Umumnya pimpinan perusahaan pasti akan mengharapkan kinerja yang baik dari masing-masing karyawan dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan. Permasalahan mengenai kinerja merupakan hal yang akan selalu dihadapi oleh setiap perusahaan, maka dari itu perusahaan harus berupaya untuk memenuhi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Perusahaan harus membuat kebijakan yang dapat mendukung karyawan dalam meningkatkan kinerja yang ada.

Penilaian kinerja karyawan yang dilakukan Rumah Makan Bulan (RMB) terdiri dari beberapa aspek seperti, Kualitas, Kuantitas, Tanggung Jawab, Kerja Sama, dan Inisiatif. Hasil dari penilaian tersebut akan menghasilkan beberapa kriteria dengan bobot tertentu seperti yang akan diuraikan dalam tabel berikut:

**TABEL 1. 3**

**KRITERIA PENILAIAN KINERJA KARYAWAN**

<b>Nilai</b>	<b>Kriteria</b>
0-55	Jelek (J)
56-70	Cukup (C)
71-80	Cukup Baik (CB)
81-90	Baik (B)
91-100	Sangat Baik (SB)

Sumber: Rumah Makan Bulan (RMB)

Menurut *Owner* Rumah Makan Bulan (RMB), kriteria ini ditentukan berdasarkan mampu atau tidaknya karyawan dalam menjalankan atau menaati SOP (Standar Operasional Prosedur) yang sudah ditentukan. Semakin banyak SOP (Standar Operasional Prosedur) yang dilanggar, maka akan semakin berkurang juga nilai yang akan diberikan.

Adapun data kinerja karyawan Rumah Makan Bulan (RMB) tahun 2016 hingga 2019 dapat dilihat pada tabel berikut:

**TABEL 1. 4**

**PENILAIAN KINERJA KARYAWAN**

Periode	Jumlah Karyawan	Penilaian Kinerja				
		J	C	CB	B	SB
2017	32	0	2	5	22	3
2018	34	0	4	7	21	2
2019	34	2	4	7	19	2

Sumber: Rumah Makan Bulan (RMB)

Dari tabel 1.4, mulai pada tahun 2018 karyawan bertambah karena meningkatnya kebutuhan sumber daya manusia, yang mana itu terjadi dikarenakan semakin banyaknya konsumen yang datang. Sehingga Rumah Makan Bulan (RMB) harus meningkatkan pelayanan melalui penambahan karyawan. Karyawan yang ada pada tahun 2017 hingga 2019 mengalami penurunan kualitas kerja, bisa dilihat pada penilaian kinerja karyawan dengan kategori cukup mengalami peningkatan dari 2 karyawan menjadi 4 karyawan, sedangkan dengan kategori baik mengalami penurunan dari 22 karyawan menjadi 19 karyawan. Bahkan karyawan dengan kategori jelek muncul pada tahun 2019 sebanyak 2 karyawan.

Hal ini berpengaruh pada kualitas kinerja karyawan pada Rumah Makan Bulan (RMB). Menurut CEO dan *Founder* Rumah Makan Bulan (RMB) untuk mendapatkan karyawan yang sesuai kualifikasi dan memiliki kualitas kinerja yang sangat baik cukup sulit di daerah Selakau, Kalimantan Barat. Hal ini terjadi karena Sumber Daya Manusia (SDM) berkualitas yang tersedia sangat terbatas. Kualitas tingkat pendidikan yang rendah adalah salah satu penyebab rendahnya kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “ **Pengaruh Pelatihan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Makan Bulan Selakau Kalimantan Barat**”.

### **1.3 Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka identifikasi masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana Pelatihan Karyawan di Rumah Makan Bulan?
- b. Bagaimana Kinerja Karyawan di Rumah Makan Bulan?
- c. Bagaimana pengaruh Pelatihan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Makan Bulan?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada latar belakang permasalahan yang ada, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bagaimana Pelatihan Karyawan di Rumah Makan Bulan.
- b. Untuk mengetahui bagaimana Kinerja Karyawan di Rumah Makan Bulan.
- c. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Pelatihan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Makan Bulan

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

#### **1.5.1 Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia serta referensi bagi pihak lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut khususnya mengenai proses rekrutmen, seleksi, dan kinerja karyawan.

#### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat kepada perusahaan/instansi sebagai bahan pertimbangan dalam proses rekrutmen dan seleksi guna meningkatkan kinerja karyawan.

### **1.6 Waktu dan Periode Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2019 sampai dengan Juni 2020 tepatnya di Rumah Makan Bulan yang berlokasi di Jl. Raya Selakau, Kab. Sambas, Kalimantan Barat.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Pelatihan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Makan Bulan Selakau Kalimantan Barat” ini terdiri dari 5 bab. Berikut sistematika penyajian penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **a. BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan uraian tentang Gambaran Objek Penelitian, Latar Belakang Penelitian, Identifikasi Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Waktu dan Periode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

### **b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan Teori Penelitian Terdahulu, Hipotesis Penelitian, dan Ruang Lingkup Penelitian

### **c. BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan mengenai Jenis Penelitian, Operasional Variabel, dan Skala Pengukuran, Populasi dan Sampel, Uji Validitas dan Reliabilitas, dan Teknik Analisis Data yang digunakan dalam penelitian ini.

### **d. BAB IV PEMBAHASAN**

Bab ini diuraikan secara kronologis dan sistematis tentang deskripsi objek penelitian analisis data dan pembahasan hasil pengolahan data.

### **e. BAB V**

Bab ini berisi tentang kesimpulan hasil analisis, saran bagi objek penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya.