

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar belakang masalah**

Pertumbuhan bisnis kuliner di Surabaya terbilang sangat pesat dan dalam persaingan bisnis ini menjadi semakin ketat, hal tersebut membuat perusahaan harus pandai dalam menarik hati pelanggan dengan strategi yang berbeda dari perusahaan kuliner lainnya. Untuk menghasilkan produk yang inovatif dan pelayanan yang optimal, semua itu di peroleh dari sumber daya manusia perusahaan (karyawan) yang berkualitas sehingga bisa memenuhi apa yang di inginkan perusahaan dalam persaingan bisnis yang semakin ketat.

Di era globalisasi saat ini perusahaan berlomba-lomba mempunyai sumber daya manusia yang kompeten guna memenuhi apa yang di butuhkan perusahaan kedepannya. Serta dituntut untuk mengoptimalkan sumber daya lainnya, dari sini Kinerja karyawan menjadi titik penentu, bagaimana turunya Kinerja karyawan yang dihasilkan juga akan mempengaruhi kemajuan perusahaan itu sendiri. Menurunnya Kinerja karyawan yang terjadi pada suatu perusahaan akan membawa dampak negatif bagi perusahaan, Sistem produksi perusahaan yang dihasilkan akan menurun sesuai target yang sudah di tentukan perusahaan. dimana perusahaan harus kehilangan momentum produksi jika terjadi penurunan kinerja yang dihasilkan karyawan. Oleh karena itu kualitas sumber daya manusi harus senantiasa harus dikembangkan dan diarahkan agar tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu perusahaan/organisasi (Handoko, 2003:195).

Kinerja karyawan adalah suatu produktifitas atau hasil akhir yang dihasilkan karyawan untuk menjalankan kewajiban di suatu perusahaan. Menurut Wibowo

(2010: 7). Kinerja adalah bagaimana melakukan pekerjaan dengan pencapaian hasil akhir yang diharapkan. Untuk mencapai target yang ditetapkan perusahaan, karyawan harus mengutamakan kepentingan dan kepuasan dengan memberikan layanan terbaik, disiplin, bekerja dengan baik dan inovasi sehingga akan menghasilkan kinerja yang baik (Pio, R. J. 2015).

Dimana suatu faktor lain yang menmbulkakan suatu penurunan Kinerja karyawan pada suatu organisasi/perusahaan yaitu beban kerja, dengan adanya beban kerja yang tidak bisa di sesuaikan oleh para individu akan menimbulkan Dampak negatif dari seorang individu itu sendi terhadap kerjaannya dan juga akan menimbulkan suatu penurunan produktifitas perusahaan. Menurut Gibson, *et.al* (2011). menjelaskan bahwa individu menjadi factor penentu untuk menyesuaikan diri dalam pekerjaan, yang di pengaruhi ketidaksamaan individu atau faktor kelainan, yang berasal dari pengaruh luar (lingkungan, situasi, peristiwa sehingga terbatasnya individu untuk maju) terhadap seseorang.

Dimana kepuasan kerja menjadi faktor penting di suatu organisasi/perusahaan jika terjadi penurunan Kinerja karyawan secara besar, menurut Hasibuan (2016). sikap dimana individu yang nyaman dengan kondisi pekerjaan, dengan perlakuan baik dan kinerja yang di hasilkan. Dari sini dapat dilihat bahwa kepuasan kerja juga berpengaruh dalam naik turunnya kinerja karyawan di suatu perusahaan. Dapat di simpulkan juga kepuasan kerja menjadi peran penting dalam peningkatan kinerja yang dihasilkan karyawan, dengan di dukung pernyataan dari De Micco dan Reid (1988) dalam Andini (2006) yang menyatakan bahwa keinginan berpindah seseorang juga terkait erat dengan kepuasan kerja. Sedangkan, Handoko (2014: 193), mengemukakan bahwa

kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana karyawan memandang pekerjaan mereka.

PT. Bersama Mencapai puncak (Ayam Goreng Nelongso) yang berada di kota Surabaya, Jawa timur. Yang bergerak di bidang kuliner dan juga memiliki ciri khas rumah makan tersebut dengan tersedianya berbagai macam olahan ayam, bebek dengan 11 rasa sambal yang berbeda dan mengangkat konsep modern bercampur olahan tradisional dan juga dengan biaya yang relatif murah sesuai isi kantong mahasiswa. beban kerja cukup yang dipegang para *Waiter/Waitress* tinggi juga dengan ditambah kepuasan kerja yang rendah tersebut akan menimbulkan turunnya kinerja karyawan yang dihasilkan terjadi pada rumah makan tersebut akan berdampak tidak stabilnya rumah makan dalam menjalankan konsep yang sudah di terapkan tersebut.

**Tabel 1.1**  
**Data Keluarnya karyawan Bagian *Waiter/Waitress* Ayam Goreng Nelongso Surabaya Tahun 2016 – 2018.**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>	<b>Jumlah Karyawan Keluar (Orang)</b>	<b>Karyawan Keluar (%)</b>
2016	93	15	16 %
2017	89	21	24 %
2018	95	12	12 %

**Sumber: Regional Manajer Ayam Goreng Nelongso Surabaya.**

Berdasarkan tabel yang diolah di atas, banyaknya karyawan yang keluar perusahaan terjadi pada PT. Bersama Mencapai Puncak (Ayam Goreng Nelongso) dirasa cukup tinggi dengan mengetahui persentasen tersebut dengan jumlah pada tahun 2016 sebanyak 16%, tahun 2017 sebanyak 24%, dan pada tahun 2018 sebanyak 12%.

Regional manajemen PT. Bersama Mencapai Puncak (Ayam Goreng Nelongso) menjelaskan bahwa adanya penurunan Kinerja karyawan bagian *waiter/waitress* disebabkan oleh kepuasan kerja karyawan itu sendiri tidak sebanding dengan beban kerja yang di berikan perusahaan. Dengan mengetahui bahwa karyawan harus bekerja secara profesional terhadap pelanggan yang datang di rumah makan tersebut, dengan bekerja fisik mulai dari pelayanan konsumen, pembersihan tempat semua di lakukan oleh para *Waiter/Waitress*.

Menindak lanjuti persoalan yang terjadi di atas antara kepuasan kerja, beban kerja yang di alami oleh karyawan membuat penulis mencoba melakukan penelitian pada rumah makan ayam goreng nelongso. Di sini penelitian ini mengangkat judul: “PENGARUH BEBAN KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIN *WAITER/WAITRES* DI RESTORAN DI AYAM GORENG NELONGSO SURABAYA”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Apakah Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terjadinya penurunan Kinerja Karyawan bagian *Waiter/waitress* di restoran Ayam Goreng Nelongso Surabaya.
2. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terjadinya penurunan Kinerja Karyawan Bagian *Waiter/Waitress* di restoran Ayam Goreng Nelongso Surabaya.

3. Apakah Beban Kerja, Kepuasan Kerja berpengaruh positif secara Bersama-sama terjadinya penurunan Kinerja Karyawan Bagian *Waiter/Waitress* di restoran Ayam Goreng Nelongso Surabaya

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin di capai penulis yaitu:

1. Untuk mengetahui Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terjadinya penurunan Kinerja Karyawan bagian *Waiter/waitress* di restoran Ayam Goreng Nelongso Surabaya.
2. Untuk mengetahui Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terjadinya penurunan Kinerja Karyawan Bagian *Waiter/Waitress* di restoran Ayam Goreng Nelongso Surabaya.
3. Untuk mengetahui Beban Kerja, Kepuasan Kerja berpengaruh positif secara Bersama-sama terjadinya penurunan Kinerja Karyawan Bagian *Waiter/Waitress* di restoran Ayam Goreng Nelongso Surabaya

### **D. Manfaat Penelitian**

Dalam adaya penelitian ini diharapkan penulis memberikan masukan dan pengetahuan bagi pihak pihak sebai berikut:

1. Bagi perusahaan menjadi suatu bahan masukan untuk mengetahui bagaimana penurunan Kinerja Kayawan yang terjadi pada PT. Bersama Mencapai Puncak (Ayam Goreng Nelongso Surabaya) tersebut.
2. Bagi penulis diharapkan menjadi bahan wawasan baru bagaiman mengetahui sebab akibat kinerja Karyawan terjadi, lebih pun dalam skema kepuasan kerja dan beban kerja.

3. Bagi Universitas Muhammadiyah Surabaya, penulis mengharapkan hasil akhir ini dapat digunakan sebagai bahan rujukan bagi pihak yang ingin meneliti lebih lanjut mengenai pengaruh Beban kerja, Kepuasan kerja terhadap Kinerja Karyawan pada.

#### **E. Sistematika Penelitian**

Sebagai bahan acuan Sistematika yang diterapkan pada penulisan ini yang telah ditetapkan oleh Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya, adalah sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan, membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan skripsi.

Bab II: Landasan teori, yaitu pembahasan tentang penelitian terdahulu, kerangka konseptual serta Hipotesis jika menggunakan berupa statistik.

Bab III: metode penelitian, membahas tentang pendekatan penelitian, indentifikasi variabel, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data serta analisis data.

Bab IV: hasil penelitian dan pembahasan, yaitu gambaran umum obyek dan subyek penelitian, deskripsi hasil penelitian, pengujian hipotesis serta pembahasan untuk hasil penelitian.

Bab V: membahas tentang kesimpulan serta saran penelitian dari uraian bab sebelumnya yang sudah di bahas secara detail yang di tujukan untuk perusahaan sebagai bahan koreksi.