# BAB I

# PENDAHULUAN

## Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi ini, setiap perusahaan bersaing dengan sangat ketat untuk dapat mencapai tujuannya. Setiap perusahaan selain bersaing dengan perusahaan-perusahaan yang terdapat di dalam negeri juga bersaing dengan perusahaan-perusahaan luar negeri. Oleh karena itu, setiap perusahaan harus memiliki keunggulan-keunggulan kompetitif agar dapat memenangkan persaingan yang dihadapi.

Keunggulan-keunggulan kompetitif tersebut dapat dimiliki oleh perusahaan yang memiliki sumber daya manusia yang baik sebagai penggerak utama aset-aset industri yang lainnya, seperti modal, mesin, peralatan dan sebagainya. Dengan keunggulan kompetitif tersebut industri kreatif memiliki nilai lebih dibandingkan dengan industri lainnya dan dapat meningkatkan profesionalisme kerja, kualitas pelayanan atau produk yang dihasilkan perusahaan sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumennya. Dengan peningkatan kepuasan konsumen tersebut diharapkan timbulnya loyalitas konsumen terhadap perusahaan sehingga dapat memenangkan persaingannya.

Ada beberapa sektor bisnis yang dijalankan di Indonesia seperti di sektor industri, perdagangan, ecommers business, infrastruktur dan pertanian, sektor sektor tersebut menjadi tujuan para pelaku bisnis untuk melakukan aktivitas bisnisnya. Dan saat ini bisnis kuliner maupun produk mulai berkembang dengan inovasi inovasi dan kemasan yang berbeda dimana dampak teknologi yang ikut mempengaruhi cara berbisnis di jaman sekarang yang begitu inovatif dan hal tersebut menjadi peluang yang sangat besar karena banyak celah yang bisa di manfaatkan untuk memulai berbisnis tetapi di tengah-tengah banyak nya bisnis baru yang bermunculan menambah kompetitor yang sejenis semakin banyak dan hal tersebut menyebabkan persaingan yang semakin ketat dan semakin banyak, dimana kita dituntut untuk mampu bersaing dan memiliki keunggulan komperatif pada produk maupun jasa yang kita tawarkan.

Setiap perusahaan yang beroperasi harus memiliki sumber daya sebagai potensi penggerak aktivitasnya, baik sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya seperti modal, teknologi, strategi dan sebagainya. Sumber daya tersebut harus saling menunjang satu sama lain. Untuk mencapai tujuan perusahaan faktor sumber daya manusia berperan penting dan menentukan maju atau mundurnya perusahaan.

Pentingnya sumber daya manusia ini didasari bahwa sumber daya manusia adalah elemen dasar dari setiap perusahaan. Sumber daya manusia dapat menentukan keunggulan suatu perusahaan karena sumber daya manusia adalah pembuat tujuan, inovasi, komunikasi, kreativitas, dan strategi bagi perusahaan. Untuk mendapatkan sumber daya manusia yang diharapkan dapat menunjang kegiatan perusahaan, setiap karyawan harus memiliki motivasi kerja yang tinggi sehingga diharapkan akan memberikan kinerja yang tinggi juga.

Kurangnya motivasi kerja pada pegawai oleh pimpinan perusahaan akan menghambat kinerja pegawai dan juga membuat suasana kerja tidak kondusif. Motivasi dapat mendorong pegawai dengan tekun, serta disiplin dalam bekerja sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan.

Setiap pegawai belum tentu bersedia mengerahkan kemampuan yang dimilikinya secara optimal, sehingga masih diperlukan adanya pendorong dari pihak luar. Motivasi kerja dalam suatu organisasi dapat dikembangkan melalui komunikasi yang intensif antara pegawai dengan pimpinan maupun antar sesama pegawai dapat mendukung suatu tujuan motivasi yang memotivasi kerja pegawai yang perlu dibangkitkan agar pegawai dapat melaksanakan kinerja yang terbaik.

Motivasi kerja merupakan pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan sedangkan Kinerja merupakan hasil usaha yang dilakukan oleh pegawai dalam proses pencapaian tujuan, dari hasil kinerja dapat terlihat sejauh mana usaha yang dilakukan dalam proses pencapain tujuan yang dilakukan.

Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut. Tercapainya kinerja yang maksimal tidak akan terlepas dari peran pemimpin birokrasi dalam memotivasi bawahannya dalam melaksanakan pekerjaan secara efisien dan efektif.

*Cafe* Wingz O Wingz merupakan salah satu tempat makan yang menyediakan berbagai macam makanan yang terbuat dari sayap ayam yang dibuat dengan berbagai macam saus yang berbeda beda, *Cafe* Wingz O Wingz saat ini memiliki 4 tempat, yang pertama berada di jalan Naripan no 42A, kedua di jalan BKR no 93, ketiga di jalan Purwakarta no 29, dan yang terakhir berada di jalan Cihampelas no 55, saat ini *Cafe* Wingz O Wingz akan membuka cabang baru di daerah Cimahi.

Pesaing *Cafe* Wingz O Wingz sendiri dikota bandung ada 1 yaitu Jank Jank Bandung, Jank Jank adalah pesaing yang berada dikuliner makanan Bandung yang bertempat di jalan Buah Batu no.197 yang menyediakan pula makanan khusus sayap ayam, tetapi *Cafe* Wingz O Wingz lebih awal yang membuka kuliner khususnya sayap di bandung dibandingkan Jank Jank Bandung.

Untuk *Cafe* Wingz O Wingz Bandung perlu melakukan pembenahan dalam pengembangan SDM yang berkualitas, sehingga dapat meningkatkan kemampuan dan kinerja seseorang dengan salah satu cara untuk meningkatkan kemampuan dan kinerja sumber daya manusia pada *Cafe* Wingz O Wingz Bandung adalah dengan cara menyelenggarakan pemberian motivasi bagi pegawai.

Berdasarkan hasil pengamatan yang peneliti lakukan pada pegawai *Cafe* Wingz O Wingz Bandung ditemukan adanya permasalahan kinerja sebagai berikut:

1. Kehadiran.

Ada beberapa karyawan yang tidak menaati peraturan yang telah ditetapkan *Cafe* Wingz O Wingz.

Contohnya: sering terlambat pada jam masuk kerja, dimana waktu jam masuk kerja di *Cafe* Wingz O Wingz yaitu senin-minggu.

**Tabel 1.1**

**Data Keterlambatan Kerja Pegawai pada Cafe Wingz O Wingz Bkr Bandung**

**Periode Januari 2019**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Bulan | Jumlah Total Pegawai | Jumlah Pegawai Yang Terlambat |
| Januari | 30 | 18 |

Sumber : *Cafe* Wingz O Wingz Bkr Bandung 2019.

Berdasarkan data tabel diatas terlihat bahwa keterlambatan kerja pegawai dapat dikatakan tinggi. Persentase pegawai yang datang terlambat selama bulan Januari 2019. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa kedisiplinan pegawai terhadap kehadiran *Cafe* Wingz O Wingz Bkr Bandung masih perlu ditingkatkan.

1. Keandalan.

Pegawai *Cafe* Wingz O Wingz kurang memiliki sikap yang baik saat melayani konsumen.

Contohnya: kurang fokus dalam pekerjaannya ketika konsumen sedang memesan, karena pesanan dari konsumen tidak dibacakan kembali sehingga terjadinya kesalahan selama proses pemesanan berlangsung.

Berdasarkan permasalahan permasalahan tersebut mengenai kinerja pegawai

diduga disebabkan oleh:

1. kurang memberi perhatian.

Tidak adanya perhatian atau penghargaan lebih dari pimpinan terhadap pegawai yang sudah melakukan pekerjaannya dengan baik.

Contohnya: kurangnya pujian kepada pegawai, dari pimpinan perusahaan kepada pegawai yang sudah melakukan pekerjaannya dengan baik.

1. kurang komunikasi.

Tidak terjalinnya hubungan sosial yang baik sesama pegawai sehingga mengakibatkan kurang maksimalnya dalam menjalankan pekerjaannya, karena tidak terjalinnya hubungan komunikasi yang baik antara pimpinan dan pegawai.

Contohnya: tidak adanya *briefing* ulang terhadap pegawai disetiap kegiatan yang akan dilakukan sehingga pegawai kurang maksimal dalam melakukan pekerjaannya.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik meneliti lebih jauh tentang masalah ini dan menuangkannya dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada *Cafe* Wingz O Wingz Bkr Bandung”.**

* 1. **Identifikasi dan Perumusan Masalah**

**1.2.1. Identifikasi Masalah**

Bertitik tolak dari latar belakang dan permasalahan diatas, maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran umum *Cafe* Wingz O Wingz bkr bandung?
2. Bagaimana pelaksanaan motivasi kerja dan kinerja pegawai pada *Cafe* Wingz O Wingz Bkr Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada *Cafe* Wingz O Wingz Bkr bandung?
4. Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi dan usaha apa yang dilakukan oleh *Cafe* Wingz O Wingz Bkr Bandung?

**1.2.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang dibuat oleh peneliti, maka peneliti membuat perumusan masalah sebagai berikut: “Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja **Pegawai *Cafe* Wingz O Wingz Bkr Bandung.’’**

**1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

**1.3.1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusa masalah yang telah dikemukakan diatas, maka secara umum tujuan penelitian ini untuk memperoleh hasil temuan mengenai:

1. Untuk mengetahui bagaimana gambaran umum *Cafe* Wingz O Wingz Bkr Bandung.
2. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan motivasi kerja dan kinerja pegawai pada *Cafe* Wingz O Wingz Bkr Bandung.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pemberian motivasi terhadap kinerja pegawai pada *Cafe* Wingz O Wingz Bkr Bandung.
4. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi dan usaha apa saja yang dilakukan *Cafe* Wingz O Wingz Bkr Bandung.

**1.3.2. Kegunaan Penelitian**

1. **Secara Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan ilmu untuk memahami aplikasi atau teori-teori kinerja khususnya mengenai pengaruh motivasi terhadap peningkatan kinerja pegawai dan hasil penelitian ini juga diharapkan dapat dipergunakan oleh akademik dalam hal ini jurusan Administrasi Bisnis Universitas Pasundan sebagai referensi perpustakaan.

1. **Secara Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, antara lain :

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pengalaman peneliti tentang cara kerja perusahaan secara nyata. Selain itu juga sebagai aplikasi penerapan dari teori-teori yang telah dipelajari peneliti selama mengenyam pendidikan dibangku kuliah.

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian bagi perusahaan diharapkan peneliti dapat memberikan saran atau masukan kepada pihak perusahaan guna memberikan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai dalam perusahaan.

1. Bagi pihak lain yang berkepentingan.

Memberikan wawasan ataupun informasi bagi pembaca dan pihak-pihak lain mengenai penggunaan pemberian saran motivasi kerja untuk meningkatkan kinerja pegawai serta menjadi bahan masukan untuk peneliti selanjutnya.

Tabel kegiatan dapat dilihat pada jadwal kegiatan penelitian pada halaman sebagai berikut: