

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Sumber daya manusia adalah hal yang sangat penting bagi suatu institusi maupun perusahaan dalam upaya mencapai tujuan organisasi, oleh sebab itu sumber daya manusia memiliki fungsi sebagai aset sehingga harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya. Keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusianya, sehingga konsep pengelolaan karyawan atau pegawai sangatlah penting dalam organisasi.

Sedangkan pengertian SDM menurut para ahli sangat beragam, menurut (M.S. . Hasibuan, 2016), berasal dari kata to manage yang artinya mengatur. Apa yang diatur, apa tujuannya diatur, mengapa harus diatur, siapa yang mengatur, dan bagaimana mengaturnya. Menurut (Feriyanto. Andri. dan Triana, 2016), manajemen adalah inti dari administrasi, karena manajemen sendiri sebagai alat pelaksanaan administrasi dan sebagai kemampuan untuk mencapai hasil dan tujuan melalui kegiatan orang lain.

Dilihat dari betapa penting nya sumber daya manusia dalam mendukung sebuah organisasi, maka dari itu sebuah organisasi harus sangat teliti dalam memilih tenaga kerja baik dari kualitas dan kuantitasnya. Maka dari itu hal ini sangat penting diperhatikan karena jika terjadi keliru maka akan merugikan dalam segi biaya maupun produktivitas kerja. Dalam keadaan tersebut sebuah organisasi atau perusahaan harus dapat menyediakan tenaga kerja yang sesuai dengan jenis dan beban pekerjaan yang ada, agar bisa mencapai efektivitas yang

diinginkan dan karyawan bertanggung jawab atas beban pekerjaan yang sudah diberikan.

Oleh sebab itu pembagian kerja sangat diperlukan, tanpa adanya pembagian kerja para karyawan akan melakukan pekerjaannya hanya sesuai dengan keinginan mereka tanpa memikirkan tujuan dari perusahaan atau organisasi. Maka dari itu dalam sebuah organisasi harus melakukan pembagian kerja yang baik agar dapat mengatur para karyawan atau pegawai dengan jelas. Jika tidak melakukan pembagian kerja dengan baik maka akan berakibat tidak tercapainya tujuan dari organisasi atau perusahaan dan paling tidak akan menjadi penghambat tujuan tersebut.

Pendapat para ahli mengatakan sebagai berikut: “Wewenang, kewajiban dan tanggung jawab menjadi jelas, ini akan mencegah kekacauan, konflik kekuasaan, tumpang tindih pekerjaan dan kecenderungan saling melempar tugas, wewenang dan tanggung jawab apabila ada kemungkinan kesulitan.” (Iskandar, 1982:28) untuk itu perlu adanya pembagian kerja yang terperinci dan jelas agar para pegawai atau karyawan dapat menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan yang direncanakan. Dengan begitu pengalaman, tanggung jawab serta keahlian dari para karyawan atau pegawai secara perlahan akan berkembang dan mencapai tujuan dari efektivitas tersebut. Pembagian kerja akan memberikan ketegasan dan standar tugas yang harus dicapai oleh seorang karyawan yang memegang jabatan tersebut.

Pembagian kerja harus disesuaikan dengan kemampuan para karyawan atau pegawai karena mungkin seorang karyawan dapat diberikan beban kerja yang banyak namun apakah ia mampu untuk menyelesaikan tanggung jawab

tersebut. beban kerja yang banyak namun apakah ia mampu untuk menyelesaikannya. Maka dari itu pembagian kerja diasumsikan bahwa semakin kecil tugas yang dibebankan maka akan semakin cepat penyelesaiannya dari segi waktu, tenaga yang digunakan, penggunaan pikiran, dan semakin hemat biaya yang dikeluarkan.

Karyawan atau pegawai adalah faktor utama dari efektivitas karena mereka yang menjalankan dan memperlancar untuk mencapai tujuan organisasi. Dan efektivitas dapat dipengaruhi dari berbagai faktor, salah satunya adalah dari pembagian kerja. Setelah memilih tenaga kerja yang berkualitas maka tahap selanjutnya harus melakukan pembagian kerja yang sesuai dengan kemampuan para tenaga kerja. Oleh karena itu jika sudah sesuai maka perusahaan akan mencapai titik efisien baik dari segi waktu, biaya dan sebagainya. Dengan adanya efisiensi dan efektivitas maka perusahaan akan memperoleh profitabilitas yang tinggi dan setiap prosesnya mengalami peningkatan serta tujuan perusahaan akan cepat tercapai.

De.u *Coffee* adalah salah satu *Cafe* di Kota Bandung yang menawarkan konsep interior yang sangat menarik dan unik. Nuansa minimalis terlihat dari bentuk bangunannya, interiornya terasa pengaruh *scandinavian*, *clean* dan *fresh* dengan dominasi warna putih dan interior kayu. De.u *Coffee* ini didirikan pada tanggal 4 Juli 2020 dan berkedudukan di Jl. Dipatiukur No.23, Lebakgede, Kec. Coblong, Kota Bandung. Tenaga kerja yang bekerja di De.u *Coffee* ini dibagi menjadi 3 divisi yaitu *kitchen*, *bar*, dan *service*.

Pada saat ini, persaingan di dunia bisnis dalam segala bidang semakin ketat terutama dibidang kuliner yang sangat berpengaruh bagi kelangsungan para

pelaku bisnis restoran atau café termasuk De.u *Coffee* di Kota Bandung ini. Hal ini berpengaruh pula terhadap keberadaan tenaga kerjanya, sekaligus tantangan bagi pemilik usaha untuk tetap menjaga kelangsungan hidup usahanya. Selain dengan mempertahankan bahkan menaikkan kualitas baik itu produk maupun strategi pemasarannya, pelayanan juga sangat diperlukan oleh pengusaha agar produk maupun jasa yang dihasilkan benar-benar bisa diterima di hati dan pikiran konsumen. Oleh sebab itu para pegawai dituntut untuk memberikan mutu yang terbaik dan bekerja secara efektif dalam rangka memberikan kontribusi terhadap De.u *Coffee*.

Efektivitas kerja karyawan merupakan hal yang sangat penting untuk dijadikan sebagai tolak ukur berhasil tidaknya pelaksanaan pembagian kerja yang telah dilakukan perusahaan pada karyawannya. Peneliti mendapatkan kenyataan di De.u *Coffee* dalam pembagian kerja masih kurang teratur. Hal ini dapat dilihat ketika peneliti mengadakan survey awal dengan mewawancarai sebagian karyawan, dimana pada masing-masing divisi terdapat ketidaksesuaian antara keahlian dengan pekerjaan yang diembannya, dan dalam pembagian kerja kurang terfokus pada kebutuhan di masing-masing divisi, selain itu terdapat karyawan yang beban kerjanya lebih dari satu atau mengkepalai beberapa divisi sehingga terkadang menimbulkan perasaan tidak puas.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti menemukan beberapa faktor yang berkaitan dengan rendahnya efektivitas kerja para pegawai di De.u *Coffee* hal tersebut dapat dilihat dari indikator, sebagai berikut:

1. Kualitas kerja yang kurang maksimal, contohnya dari segi pelayanan serta penyajian yang diberikan kurang memuaskan, hal ini terjadi karena jumlah pegawai yang ada di *De.u Coffee* dengan beban kerja yang ada tidak sebanding dengan tugas pokok dan fungsi yang diberikan, sehingga beberapa tugas yang seharusnya bukan menjadi tanggung jawab dari masing-masing divisi yang sudah diberikan dibebankan kepada pegawai yang lain yang mengakibatkan beberapa pekerjaan tidak efektif dan terkontrol. Tabel dibawah ini merupakan gambaran dari kualitas kerja yang ada di *De.u Coffee* dilihat dari konsumen yang komplain perihal pelayanan atau penyajian yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen, misalnya ada beberapa bahan makanan tambahan atau pengurangan bahan makanan yang kurang sesuai.

**Tabel 1.1**  
**Kualitas Kerja**

Bulan	Konsumen	Konsumen yang komplain	%
Maret	1550	20	1.2%
April	1988	26	1.3%
Mei	1327	33	2.4%

*Sumber: Hasi Wawancara Dengan Pihak De.u Coffee 2024*

2. Pemanfaatan waktu, memanfaatkan waktu sebaik mungkin dalam menyelesaikan suatu pekerjaan merupakan faktor utama. Semakin lama tugas yang dibebankan itu dikerjakan, maka semakin banyak tugas lain menyusul dan hal ini akan memperkecil tingkat efektivitas kerja karena memakan waktu yang tidak sedikit. Dapat dilihat dari sering kali terjadinya keterlambatan dibagian operasional *De.u Coffee* dalam melakukan tugasnya yaitu membeli atau menyediakan bahan baku serta peralatan lainnya yang diperlukan, sehingga tidak tersedianya bahan baku

atau alat pembantu lainnya dan mengakibatkan tidak siapnya produk atau menu pada jam buka restoran yang ditentukan di De.u *Coffee* itu sendiri, juga dapat dilihat dari waktu buka De.u *Coffee* yang tidak sesuai dengan yang telah ditentukan yaitu pukul 07:00 pagi. Tabel dibawah merupakan gambaran pemanfaatan waktu yang kurang efektif pada De.u *Coffee* mengenai ketepatan waktu pesanan yang mengalami keterlambatan.

**Tabel 1.2**  
**Rata-Rata Ketepatan Waktu Dalam Penyajian Makanan Dan Minuman Pada De.u *Coffee***

Jenis Pesanan	Waktu Pengantaran Ke Meja Konsumen
Makanan	Telat 20 - 30 Menit
Minuman	Telat 10 - 15 Menit

*Sumber: Hasil Wawancara Dengan De.u Coffee, 2024*

Dimensi yang terjadi di duga oleh pembagian kerja yang belum sepenuhnya dilakukan oleh De.u *Coffee* berdasarkan prinsip-prinsip pembagian kerja sebagai berikut:

1. Pemberian tugas yang tidak merata yang diberikan De.u *Coffee*, hal ini mengakibatkan terjadi ketidak seimbangan antara jumlah pegawai dengan beban kerja yang diberikan. Adanya beberapa pegawai yang selalu diandalkan dalam menyelesaikan tugas tersebut dan memiliki pekerjaan yang menumpuk. Contohnya *Head Bar* yang diberikan kedudukan sekaligus menjadi bagian *production*, *operational*, juga *supervisor* mengakibatkan beberapa pekerjaan tidak terkontrol, juga beberapa pegawai bagian *service* dan *kitchen* yang diberikan tugas

dibagian *marketing*, dengan begitu pekerjaan yang diberikan tidak terfokus.

2. Perincian aktivitas yang kurang jelas yang diberikan oleh pimpinan De.u *Coffee*, terutama dalam penyusunan aktivitas pelaksanaan. Dapat dilihat dari masih banyaknya karyawan yang mengerjakan pekerjaan dengan susunan aktivitas yang kurang terstruktur, terutama bagian operasional yang terkadang harus menunggu lama persetujuan atasan untuk melakukan *purchasing* sehingga menunda pekerjaan yang lain yang seharusnya bisa diselesaikan dengan susunan aktivitas yang sudah ditetapkan sebelumnya. Dengan demikian semua kegiatan tidak dapat terlaksana dengan lancar sesuai dengan rencana dan efektivitas kerja tidak dapat terpenuhi.

Dengan munculnya fenomena tersebut mendorong peneliti untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pembagian Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan De.u *Coffee*”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran umum objek penelitian pada De.u *Coffee* di Kota Bandung?
2. Bagaimana efektivitas kerja dan pelaksanaan pembagian kerja karyawan pada De.u *Coffee* di Kota Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh pembagian kerja terhadap efektivitas kerja karyawan pada De.u *Coffee* di Kota Bandung?

4. Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi oleh *De.u Coffee* dalam melaksanakan pembagian kerja dalam efektivitas kerja karyawan dan upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut?

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan maka peneliti ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui gambaran umum objek penelitian pada *De.u Coffee* di Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui efektivitas kerja karyawan dan pelaksanaan pembagian kerja karyawan pada *De.u Coffee* di Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh pembagian kerja terhadap efektivitas kerja karyawan pada *De.u Coffee* di Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi oleh *De.u Coffee* dalam melaksanakan pembagian kerja dalam efektivitas kerja karyawan dan upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini, peneliti berharap agar hasil dari penelitian ini berguna secara teoritis maupun praktis. Adapaun kegunaan secara teoritis dan praktis, yaitu:

#### **1.4.1 Secara Teoritis**

Pada hasil dari penelitian ini dapat menambah dan mengembangkan ilmu dibidang MSDM yang berkaitan dengan teori pembagian kerja dan

efektivitas kerja serta bermanfaat sebagai bahan ilmiah yang berguna untuk informasi dan bahan kajian bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

##### **a. Bagi Peneliti**

- 1) Sebagai salah satu syarat kelulusan S1 Jurusan Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
- 2) Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna dan menambah wawasan ilmiah di bidang MSDM dan penelitian dan untuk mengetahui bagaimana pembagian kerja dan efektivitas kerja karyawan di sebuah perusahaan.

##### **b. Bagi Perusahaan**

- 1) Sebagai evaluasi dan bahan pertimbangan dalam pembagian kerja karyawan.
- 2) Sebagai bentuk sumbangan pemikiran bagi pimpinan perusahaan dalam mengambil kebijakan yang berkaitan dengan peningkatan efektivitas karyawan.

##### **c. Bagi Pembaca**

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan wawasan tambahan dan sebagai bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

### **1.5 Lokasi dan Lamanya Penelitian**

#### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Kegiatan penelitian ini dilaksanakan di De.u *Coffee* yang berlokasi di Jalan Dipatiukur No.23, Kec. Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat.

### 1.5.2 Lokasi dan Lamanya Penelitian

Penelitian dilakukan di De.u *Coffee* yang ada di Jalan Dipatiukur No. 23, Bandung. Penelitian ini dilakukan dalam waktu kurang lebih selama 6 bulan dari mulai mengumpulkan data, mengolah data sampai laporan data.

**Tabel 1.3**  
**Jadwal Penelitian**

No	Keterangan	Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
TAHAP PERSIAPAN																										
1	Penjajakan	■																								
2	Studi Keputusan																									
3	Pengajuan Judul	■																								
4	Penyusunan Usulan Penelitian																									
5	Seminar Usulan Penelitian																									
TAHAP PENELITIAN																										
1	Pengumpulan Data																									
	a. Dokumentasi																									
	b. Wawancara																									
	c. Observasi																									
	d. Studi Pustaka																									
2	Pengolahan Data																									
3	Analisis Data																									
TAHAP PENYUSUNAN																										
1	Pembuatan Laporan																									
2	Perbaikan Laporan																									
3	Sidang Skripsi																									

Sumber : Data diolah peneliti tahun 2024