

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Awal perkembangan makanan cepat saji (*fast food*) di Indonesia dimulai pada Tahun 1959. Hal tersebut diawali dengan hadirnya restoran cepat saji yang berasal dari amerika, seperti Kentucky Fried Chicken, McDonalds, Burger King, dan sebagainya. Satu per satu dari restoran cepat saji tersebut mulai masuk bahkan terus berkembang hingga saat ini di Indonesia. Dari berdiri dan berkembangnya restoran-restoran asing di Indonesia pada saat ini merupakan wujud nyata dari adanya kerja sama antara dua Negara (Indardi and Andriani 2024).

Hingga saat ini, perkembangan industri pangan yang menyediakan makanan cepat saji kian ini meningkat pesat, hal tersebut dapat dibuktikan ditandai dengan menjamurnya berbagai makanan siap saji yang mudah didapatkan. Restoran cepat saji atau *fast food restaurant* untuk saat ini memang merupakan pilihan yang tepat ditengah situasi perekonomian dan perkembangan penduduk Indonesia. Pertumbuhan ini mengindikasikan bahwa *fast food restaurant* memiliki potensi untuk terus berkembang khususnya di Indonesia. Seperti yang kita kenal Kentucky Fried Chicken, McDonalds, dan Burger King, kini masih berada di pusat-pusat perbelanjaan bertahan diantara pesaing baru lainnya, restoran tersebut masih diminati oleh konsumen Indonesia. Selain itu, dilihat dari daya serap tenaga kerja pun terus bertambah. Maka kita bisa melihat restoran dengan sistem *Franchise* di Indonesia masih akan terus tumbuh (Mujib and Dewi 2024).

Dari sekian banyak kota besar di Indonesia, sebagai salah satu contohnya kota Bandung, kini bisa dengan mudah kita temukan restoran yang menyajikan makanan cepat saji (Fatah, Muthalib, and Supriadin 2024). Untuk mendukung argumen tersebut, sebagai bahan pertimbangan mengenai perkembangan restoran makanan cepat saji yang berkembang di kota Bandung, peneliti memaparkan data beberapa restoran berdasarkan penelitian hasil audit *Restaurant Excellence Visit* (REV) yang didapatkan dari *National Science Foundational* (NSF) pada tahun 2022 di kota Bandung. Berikut dipaparkan dalam tabel.

Tabel 1.1
Penilaian Hasil Audit *Restaurant Excellence Visit* (REV) Berdasarkan
***National Science Foundational* (NSF) Pada Tahun 2022**

No	Nama Restoran	Nama Perusahaan	Jumlah Store	Score	Grade
1	McDonal's	McDonal's Corporation	18	95,8%	A
2	Kentucky Fried Chicken	PT Fast Food	17	94,6%	A
4	Burger King	PT Sari Burger Indonesia	9	92,1%	A

Sumber: *National Science Foundation* (2022)

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, dipaparkan penilaian yang didapatkan dari *National Science Foundation* (NSF) dimana data di atas menunjukkan bahwa perkembangan tertinggi perusahaan restoran makanan cepat saji yang ada di kota Bandung pada tahun 2022 yaitu McDonal's, dengan jumlah *store* atau gerai yang sudah berdiri sebanyak 18 gerai dengan rata-rata *score* 95,8%. Kemudian perkembangan terendah perusahaan restoran makanan cepat saji di Bandung ditempati oleh Burger King yang baru membuka 9 gerai dengan *score* yang didapat sebesar 92,1% saja. Namun, berdasarkan data tersebut telah menunjukkan tingginya perkembangan pasar restoran makanan cepat saji yang ada di kota Bandung (Romadani, Arief, and Pramesthi 2024).

Selain itu, berdasarkan tabel 1.1, dapat diketahui bahwa persaingan yang terjadi antara restoran cepat saji di Bandung cukup kompetitif. Data di atas menunjukkan perkembangan tertinggi pada perusahaan restoran makanan cepat saji peringkat pertama ditempati oleh McDonald's dengan jumlah gerai paling banyak yaitu 18 gerai, peringkat kedua ditempati oleh Kentucky Fried Chicken dengan jumlah 17 gerai, dan yang berada di posisi paling bawah ditempati oleh Burger King yang baru memiliki 9 gerai yang tersebar di kota Bandung (Sugianto et al. 2024).

Burger King merupakan salah satu restoran asing yang menggunakan sistem *Franchise* atau waralaba (Awwali, Sentosa, and Sarpan 2024). Burger King adalah salah satu restoran yang menyajikan *hamburger* yang didirikan pada tahun 1954 oleh James Mclamore dan David Edgerton yang berpusat di Miami-Dade County, Florida. Kemudian mulai berekspansi ke luar Amerika pada tahun 1963. Restoran ini pada awalnya juga pernah menggunakan sistem *Franchise* atau waralaba untuk mempromosikan produknya di masyarakat. Sehingga dengan menggunakan sistem *franchise* ini, Burger King kemudian mulai menyebar ke luar Amerika (Indardi, Andriani, and Abadiyah 2024).

Sebelum berdiri dengan nama Burger King, pada mulanya restoran ini adalah sebuah cabang restoran yang bernama Insta-Burger King yang didirikan oleh Kieth J Kramer dan Matthew Burns. Restoran ini memiliki alat yang disebut insta-Broiler untuk memudahkan memasak daging burger. Ketika di awal kemunculannya, Burger King sempat menghilang selama beberapa tahun, hingga akhirnya pada tahun 2007 Burger King kembali dengan PT Sari Burger Indonesia sebagai pemegang lisensi Burger King dengan gerai pertamanya di Senayan City, Jakarta. Peter Tan (Presiden Burger King Asia Pasifik)

berpendapat, Indonesia akan menjadi negara penting dalam perkembangan Burger King di dunia (Alianissa and Hasanuddin 2024).

Untuk saat ini Burger King sudah tersebar di beberapa kota besar yang ada di Indonesia diantaranya Jabodetabek, Bandung, Batam, Magelang, Semarang, Yogyakarta, Surabaya, Bali, dan Solo. Seperti yang sudah disinggung sebelumnya, untuk di kota Bandung Burger King terdapat 9 *store* atau gerai yang sudah resmi berdiri hingga tahun 2024 ini. Adapun data dari 9 gerai Burger King yang sudah berdiri di Kota Bandung, peneliti paparkan berdasarkan urutan pembukaan toko sebagai berikut.

1. Burger King PVJ (Paris Van Java)
2. Burger King BEC (Bandung Electronic Center)
3. Burger King Ciwalk (Cihampelas Walk)
4. Burger King Paskal 23
5. Burger King Buah Batu
6. Burger King BIP (Bandung Indah Plaza)
7. Burger King TSM (Trans Studio Mall)
8. Burger King Cimahi
9. Burger King Soekarno Hatta

Selain itu, peneliti akan memaparkan mengenai Rating/penilaian Burger King di Kota Bandung pada tahun 2022. Berikut pemaparan datanya

Tabel 1.2
Rating/Penilaian Store Burger King di Kota Bandung Pada Tahun 2022

NO	NAMA STORE	GOJEK	GRAB	SHOPEE	GOOGLE	Rata-rata
1	PVJ	4,7	4,7	4,9	4,6	4,7
2	BEC	4,7	4,7	4,9	4,6	4,7

NO	NAMA STORE	GOJEK	GRAB	SHOPEE	GOOGLE	Rata-rata
3	CIWALK	4,7	4,7	4,9	4,6	4,7
4	PASKAL 23	4,7	4,7	4,9	4,5	4,7
5	BUAH BATU	4,7	4,7	4,9	4,5	4,7
6	BIP	4,7	4,8	4,9	4,6	4,75
7	TSM	4,7	4,7	4,9	4,6	4,7
8	CIMAHI	4,7	4,8	4,9	4,6	4,75
9	SOEKARO HATTA	4,7	4,7	4,9	4,6	4,7
Rata-rata		4,7	4,7	4,9	4,6	4,7

Sumber : Burger King Store Paskal 23 Bandung (2022)

Berdasarkan tabel 1.2 di atas, dapat diketahui bahwa selain melakukan *penjualan secara offline atau pembelian secara langsung*, Store Burger King Bandung juga melakukan penjualan secara *online* dan bekerja sama dengan beberapa *platform* penjualan makanan *online*. Dengan kerjasama tersebut, maka *store* akan mengetahui *rating* atau penilaian dari *customer* yang membeli secara *online* melalui platform tersebut. Penilaian tersebut didapat dari *customer* yang telah melakukan pembelian (Prasetya and Prasetya 2024). Penilaian dapat dikategorikan dari rasa, kualitas, pengemasan dan pelayanan secara *online*. Maka dari itu, berdasarkan dari tabel di atas, *rating* dari beberapa platform di atas, Store Burger King Bandung dengan rata-rata 4,7 telah mendapat rating tinggi dengan kategori baik, artinya pelayanan penjualan secara *online* mendapatkan respon positif dari pihak *customer*. Namun dari ke sembilan Store Burger King yang ada di Kota Bandung penilaian berdasarkan Google paling rendah yaitu Burger King Paskal 23 dan Burger King Buah Batu hanya mendapatkan Rating 4,5 saja (Komara et al. 2024).

Selain pemaparan mengenai penilaian Burger King di Kota Bandung pada tahun 2022, peneliti juga memaparkan data mengenai pencapaian target dan

realisasi pendapatan dari Burger King di Kota Bandung pada tahun 2022. Berikut pemaparan datanya.

Tabel 1.3
Target dan Pendapatan Store Burger King di Kota Bandung
pada Tahun 2022

Nama Store	Pendapatan Tahun 2022		
	Target	Pendapatan	Selisih
BK PVJ	Rp 3.555.722.412	Rp 4.878.729.726	Rp 1.323.007.314
BK BEC	Rp 2.970.789.876	Rp 1.818.822.680	(Rp 1.151.967.196)
BK CIWALK	Rp 4.988.201.220	Rp 9.674.779.983	Rp 4.686.578.763
BK PASKAL 23	Rp 5.665.632.975	Rp 5.538.795.757	(Rp 126.837.218)
BK BUAH BATU	Rp 11.721.302.916	Rp 12.874.779.983	Rp 1.153.477.067
BK BIP	Rp 4.151.536.716	Rp 5.895.187.752	Rp 1.743.651.036
BK TSM	Rp 3.345.572.821	Rp 4.795.187.752	Rp 1.449.614.931
BK CIMAH	Rp 12.741.582.477	Rp 13.289.009.823	Rp 547.427.346
SOEKARNO HATTA	Rp 9.275.481.699	Rp 9.974.779.983	Rp 699.298.284

Sumber : Burger King Store Paskal 23 Bandung (2022)

Berdasarkan tabel 1.3, data menunjukkan target dan pendapatan Burger King di Kota Bandung pada tahun 2022. Dalam penentuan target pada tiap store berbeda-beda, hal ini ditetapkan karena beberapa alasan, diantaranya:

1. Target pencapaian tiap store dilihat berdasarkan jumlah sales dari tahun sebelumnya, sehingga target pada tiap store berbeda juga tiap tahunnya.
2. Dilihat berdasarkan letak store, karena ada store yang berdiri sendiri terdapat pula store yang berdiri di dalam *super* market sehingga terdapat perbedaan yang cukup signifikan dari pencapaian target.
3. Lokasi dengan pesaing juga menjadi salah satu alasan mengapa terdapat perbedaan dalam penentuan target selain lokasi menu yang sama dan harga yang bersaing juga menjadi alasan yang relevan.

Berdasarkan alasan di atas, serta data yang didapat, disimpulkan bahwa Gerai Burger King yang targetnya tercapai yaitu, Burger King Paris Van Java (PVJ), Burger King Cihampelas Walk (CIWALK), Burger King Buah Batu, Burger King Bandung Indah Plaza (BIP), Burger King Trans Studio Mall (TSM), dan Burger King Soekarno

Hatta. Sedangkang gerai yang masih belum mencapai target diantaranya Burger King Bandung *Electronic Centre* (BEC), dan Burger King Paskal 23.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti dapat disimpulkan bahwa diantara gerai-gerai Burger King yang ada di Kota Bandung yang tidak mencapai target dan pendapatan adalah Burger King Paskal 23 dan Burger King BEC. Tidak hanya berdasarkan tingkat pencapaian dalam penjualan dan pendapatan, peneliti juga menganalisis data mengenai nilai REV (*Restaurant Excellence Visit*) dari gerai Burger King di Kota Bandung tahun 2022. Berikut pemaparan datanya.

Tabel 1.4
Nilai REV Burger King di Kota Bandung Pada Tahun 2022

No	Nama Store	Round 2022		
		Grade	Score	FSC
1	BK BEC	A	91,1%	0
2	BK BIP	A	96,7%	0
3	BK PASKAL 23	B	88,1%	1
4	BK BUAH BATU	A	90,0%	0
5	BK CIWALK	A	96,9%	0
6	BK PVJ	A	90,5%	0
7	BK TSM	B	89,5%	0
8	BK CIMAH	A	93,7%	0
9	BK SOEKARNO HATTA	A	93,7%	0

Sumber: Burger King Store Paskal 23 Bandung (2022)

Berdasarkan tabel 1.4, gerai Burger King di kota Bandung yang memiliki Nilai REV (*Restaurant Excellence Visit*) terbaik pada tahun 2022 yaitu Burger King BIP (Bandung Indah Plaza) diikuti oleh Burger King Ciwalk, Burger King Cimahi, Burger King Soekarno Hatta, Burger King BEC (Bandung Electronic Center), Burger King PVJ (Paris Van Java) dan Burger King Buah Batu. Ketujuh gerai tersebut sama-sama mendapatkan grade A, persentase *score* di atas 90 % serta tidak terindikasi adanya pelanggaran FSC. Sedangkan gerai dengan nilai REV terendah yaitu Burger King Paskal 23 dan Burger King TSM (Trans Studio Mall). Namun diantara keduanya yang berada di posisi paling rendah adalah Burger King Paskal 23 karena

ditemukan satu pelanggaran *food safety critical* yaitu salah satu karyawan ketahuan membawa makanan dari luar dan disimpan di area penyimpanan produk sehingga mendapatkan Grade B *score* 88,1%. Pada tahun 2022 Burger King Paskal 23 Bandung menempati posisi terendah sehingga ini dapat dijadikan sebuah alasan dan menjadi sebuah pertanyaan besar “*Mengapa bias terjadi demikian?*”. Burger King Store Paskal 23 Bandung yang beralamat di Jl. Pasir Kaliki No. 25-27 Kebon Jeruk, Kecamatan Andir, Kota Bandung, Jawa Barat.

Selain data yang didapatkan berdasarkan Nilai REV Burger King di Kota Bandung pada tahun 2022, peneliti juga mendapatkan data mengenai adanya penurunan surat peringatan yang ditujukan pada karyawan. Berikut data yang peneliti dapatkan.

Tabel 1.5
Pemberian Surat Peringatan Karyawan Burger King Paskal 23
di Kota Bandung

No	Nama Karyawan	Jenis Pelanggaran	Jenis Sanksi	Tahun
1	Fitri Siti Azizah	Tidak masuk kerja dengan alasan yang tidak dapat diterima.	SP 1	2020
2	Muhammad Nurman	Tidak masuk kerja dengan alasan yang tidak dapat diterima.	SP 1	2020
3	Resky Rindatna Putri	Melakukan hal yang tidak berhubungan dengan <i>jobdesc</i> -nya.	Peringatan lisan	2020
4	Wiwi Yulianti	Tidak menyambut customer sesuai dengan SOP perusahaan.	Peringatan lisan	2021
5	Fauzi Rizqi	Membuat kegaduhan dengan berteriak di depan customer.	SP 1	2021
6	Bambang Setiawan	Selalu bertindak dan berkerja sendiri, tidak mau bekerja secara tim dan tidak mematuhi atasan.	SP 1	2021

No	Nama Karyawan	Jenis Pelanggaran	Jenis Sanksi	Tahun
7	Muhammad Gelar Munajat	Merusak alat-alat atau perkakas kerja.	SP 1	2022
8	Nurul Haeni	Mendapat komplain dari konsumen terkait produk.	SP 1	2022
9	Nurman	Mendapat komplain dari konsumen terkait produk.	SP 1	2022

Sumber: Burger King Store Paskal 23 Bandung (2022)

Berdasarkan tabel 1.5, dapat disimpulkan bahwa mulai dari berdirinya Burger King Store Paskal 23 di Bandung ternyata pernah mengeluarkan surat peringatan yang ditujukan pada karyawan. Pada tahun 2020 dua orang karyawan mendapatkan surat peringatan atau SP 1 karena tidak masuk kerja dan alasan yang saat itu diberikan tidak dapat diterima karena tidak dapat dibuktikan dengan fakta yang nyata. Karena beralasan untuk mangkir dari kewajibannya untuk bekerja tidak dilakukan hanya satu kali, dan sebelumnya sudah mendapatkan peringatan lisan tetapi masih melakukan kesalahan yang sama secara berulang karyawan ini diberikan SP 1 sebagai peringatan tegas dan juga sebagai tindak pendisiplinan.

Selain itu, pada tahun yang sama, yakni di tahun 2020 salah satu karyawan juga mendapatkan peringatan secara lisan karena melakukan hal yang tidak berhubungan dengan *jobdesc*-nya. Karyawan ini melakukan kegiatan diluar tugas dan tanggung jawab yang sudah diberikan oleh pihak perusahaan dan atasannya. Karena ini merupakan pelanggaran pertamanya, karyawan ini mendapat sanksi berupa peringatan secara lisan. Hal yang sama akan dilakukan perusahaan yaitu mengeluarkan SP 1 jika karyawan ini masih melakukan pelanggaran tersebut.

Pada tahun 2021, pihak Burger King Store Paskal 23 Bandung mencatat ada 3 pelanggaran yang dilakukan karyawan. Dua diantaranya mendapatkan SP 1, sedangkan satunya hanya mendapatkan peringatan secara lisan. Adapun

pelanggaran yang hanya mendapatkan peringatan secara lisan karena saat itu karyawan tidak menyambut *customer* sesuai dengan SOP perusahaan. Tidak ada tindakan komplain yang diajukan *customer* namun saat itu banyak saksi yang mengatakan bahwa karyawan tersebut tidak bertindak sesuai SOP perusahaan. SP 1 yang pertama dikeluarkan pada tahun 2021, diakibatkan oleh karyawan yang secara sadar membuat kegaduhan dengan berteriak di depan *customer*. Meskipun suara kerasnya tidak ditujukan pada *customer*, namun tindakan dan sikap yang dilakukan tersebut bukan kali pertama sehingga sanksi yang diberikan adalah memberikan SP 1 sebagai tindak pendisiplinan. Dan SP 1 kedua di tahun 2021 dikeluarkan karena ada karyawan yang selalu bertindak dan berkerja sendiri, tidak mau bekerja secara tim dan tidak mematuhi atasan, untuk hal ini tidak dapat dibenarkan untuk sikap dan tindakannya oleh karena itu karyawan tersebut diberi SP 1.

Di tahun 2022, karyawan mendapat SP 1 karena karyawan mendapatkan komplain dari *customer*. Komplain tersebut dijelaskan dalam surat peringatan bahwa salah satu *crew* atau karyawan berperilaku kurang sopan terhadap konsumen. Karena hal tersebut, karyawan tidak menjalankan SOP atau aturan yang seharusnya dilakukan *crew* terhadap *customer*, untuk itu *crew* tersebut mendapatkan surat peringatan pertama sebagaimana yang tercantum dalam peraturan perusahaan BAB IX Pasal 46 Poin 14 dan pelanggan dikenakan sanksi Pasal 46 Poin D. Sedangkan SP 1 kedua dan ke tiga di tahun 2022 dikeluarkan karena merusak alat-alat atau perkakas kerja. Karena karyawan seharusnya dapat menjaga serta memelihara alat dan perkakas yang terdapat di dalam store.

Berdasarkan pemaparan mengenai pemberian sanksi terhadap karyawan ataupun atasan yang melanggar SOP perusahaan selain pemberian peringatan dengan mengeluarkan surat peringatan, bagi karyawan atau *crew* yang melakukan pelanggaran ringan juga mendapatkan sanksi dan peringatan berupa peringatan lisan. Seperti yang terjadi pada tahun 2020 dan 2021 pelanggaran nomor 3 dan 4. Pelanggaran atau kesalahan yang dilakukan oleh *crew* hanya mendapatkan peringatan secara lisan, dengan syarat tidak melakukan kesalahan tersebut secara berulang. Karena jika kesalahan atau pelanggaran ringan yang hanya diperingatkan secara lisan dilakukan secara terus menerus atau berulang, karyawan pada akhirnya juga akan mendapatkan surat peringatan atau SP 1.

Berdasarkan pemaparan dari kedua sebab akibat penurunan surat peringatan terhadap karyawan tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa permasalahan tersebut diakibatkan oleh kurangnya komunikasi.

Berdasarkan data yang peneliti dapatkan, selain menemukan adanya data mengenai pelanggaran yang dilakukan oleh karyawan, Burger King Store Paskal 23 Bandung juga memiliki data mengenai karyawan yang mendapatkan penghargaan atas kerja kerasnya. Ini merupakan salah satu hal yang dapat memotivasi cara kerja dari karyawan. Namun dalam memberikan sebuah penghargaan bagi karyawannya, pihak store memiliki syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi terlebih dahulu. Adapun syarat dan ketentuan untuk mendapatkan penghargaan sebagai karyawan terbaik, diantaranya:

1. Absensi (kehadiran) selama satu tahun tidak pernah telat atau mangkir.
2. Tidak mendapatkan berbagai teguran, baik teguran lisan maupun surat selama satu tahun.

3. Kinerja yang baik, disiplin dan bertanggung jawab, loyalitas tinggi, aktif dan punya inisiatif tinggi, berkepribadian baik.

Bagi karyawan yang mendapatkan penghargaan sebagai karyawan terbaik perusahaan memberikan *reward* diantaranya:

1. Memberikan waktu istirahat selama satu minggu (libur).
2. Memberikan kesempatan promosi jabatan.
3. Pemberian tanda (fotonya akan di pajang di setiap store yang ada di kota bandung).
4. Mendapatkan uang jajan masing-masing senilai satu juta rupiah.

Berikut data penghargaan karyawan terbaik Burger King di Kota Bandung periode tahun 2020 – 2022 yang didapatkan peneliti.

Tabel 1.6
Penghargaan Karyawan Terbaik Burger King di Kota Bandung Periode Tahun 2020 – 2022

No	Nama Karyawan	Nama Store	Tahun
1	Kiki Jakaria dan Vera Febriani	BK. BIP	Senin, 01 Juni 2020
2	Muhammad Basir dan Dian Yuliana	BK. FVJ	Senin, 14 Juni 2021
3	Asep Saepudin dan Sri Wulan	BK. CIMAHI	Senin, 13 Juni 2022

Sumber: Burger King Store Paskal 23 Bandung (2022)

Berdasarkan data tabel 1.6, diketahui bahwa dalam periode tahun tersebut, karyawan dari Burger King Paskal 23 Bandung belum pernah mendapatkan penghargaan karyawan terbaik karena belum mampu memenuhi syarat dan ketentuan yang ditetapkan pihak perusahaan. Ini juga merupakan salah satu alasan bahwa karyawan Burger King Store Paskal 23 Bandung belum termotivasi bahkan dalam mendapatkan penghargaan dalam bekerja.

Berdasarkan pemaparan - pemaparan mengenai penilaian REV, bukti data mengenai adanya pemberian surat peringatan pada karyawan di Burger King Paskal 23 Bandung serta tidak adanya karyawan yang mendapatkan penghargaan sebagai karyawan terbaik di Burger King Store Paskal 23 Bandung, peneliti menemukan satu alasan mengapa Burger King Paskal 23 pernah menempati posisi terendah. Salah satu yang dapat memicunya ialah SDM atau Sumber Daya Manusia. Sumber Daya Manusia adalah aset yang mempunyai peran penting dalam kemajuan sebuah perusahaan, dikarenakan Sumber Daya Manusia merupakan pihak yang menjalankan roda kehidupan perusahaan. Demi tercapainya tujuan perusahaan setiap perusahaan dituntut untuk selalu melakukan banyak perubahan diberbagai bidang khususnya Sumber Daya Manusia.

Salah satu hal terpenting yang berkaitan dengan Sumber Daya Manusia adalah permasalahan kinerja. Kinerja merupakan hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur pada periode waktu tertentu dan dapat mendorong perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Berdasarkan jurnal penelitian Wan Dedi Wahyudi dan Zulaspan Tupti (2020) kinerja karyawan mempunyai hubungan erat dengan pemberdayaan Sumber Daya Manusia karena merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu perusahaan. Sehubungan dengan hal tersebut maka upaya untuk mengadakan penilaian terhadap kinerja dalam suatu perusahaan merupakan hal penting. Kinerja karyawan disini sebagai hasil kerja yang dicapai setiap individu dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan

atas dasar kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu untuk mengetahui keberhasilan atau ketidakberhasilannya suatu kinerja karyawan dibutuhkan evaluasi yang dikenal dengan penilaian kinerja (Sibagariang and Rosento 2024).

Sebagai data pendukung peneliti akan memaparkan hasil rekapitulasi kinerja Burger King Paskal 23 Bandung yang dapat menyatakan baik atau tidaknya kinerja karyawan. Baik atau tidaknya kinerja karyawan diklasifikasikan dalam tabel berikut.

Tabel 1.7
Kriteria Penilaian Kinerja Karyawan Burger King Paskal 23 Bandung

Klasifikasi	Rentang Nilai
Sempurna	90%-100%
Baik	80%-89%
Cukup	70%-79%
Kurang	40%-69%
Kurang Sekali	≤40%

Sumber: Burger King Store Paskal 23 Bandung (2022)

Berdasarkan Tabel 1.7, kriteria penilaian kinerja karyawan Burger King Store Paskal 23 Bandung pada rentang nilai 90% - 100% merupakan klasifikasi sempurna, 80% - 89% merupakan klasifikasi baik, 70% - 79% merupakan klasifikasi cukup, 40% - 69% merupakan klasifikasi kurang, sedangkan rentang nilai $\leq 40\%$ merupakan klasifikasi kurang sekali. Dari klasifikasi tersebut, maka didapatkan hasil rekapitulasi karyawan Burger King Paskal 23 Bandung Tahun 2020-2022 sebagai berikut.

Tabel 1.8
Hasil Rekapitulasi Kinerja Karyawan Burger King Paskal 23 Bandung

Tahun	Jumlah Karyawan	Target Pencapaian (%)	Realisasi Kerja (%)	Nilai
2020	80	100	67	Kurang
2021	76	100	60	Kurang
2022	60	100	50	Kurang

Sumber: Burger King Store Paskal 23 Bandung (2022)

Berdasarkan Tabel 1.8, rekapitulasi kinerja karyawan Burger King Paskal 23 Bandung pada tahun 2020 sampai dengan tahun 2022 mengalami kinerja yang menurun. Di mana pada tahun 2020 kinerja karyawan Burger King Paskal 23 Bandung mencapai persentase realisasi sebesar 67% dari target pencapaian 100% yang berada dinilai kurang. Kemudian pada tahun 2021 kinerja karyawan Burger King Paskal 23 Bandung mengalami penurunan sebesar 7% sehingga persentase realisasi turun menjadi 60%. Dengan penurunan ini, maka kondisi kinerja karyawan dari perusahaan masih berada pada kategori kurang. Pada tahun 2022 kinerja karyawan Burger King Paskal 23 Bandung kembali mengalami penurunan, dengan persentase penurunan sebesar 10% hal ini yang membuat persentase realisasi kinerjanya juga semakin menurun, sehingga mendapat persentase realisasi menjadi 50% dan tentunya tetap berada diklasifikasi penilaian Kurang.

Dari pemaparan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja perusahaan masih jauh dari target yang direncanakan. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian pada kinerja karyawan Burger King Store Paskal 23 Bandung. Peneliti merasa bahwa keterbatasan data sekunder yang diberikan perusahaan masih kurang untuk dijadikan sebagai landasan pelaksanaan penelitian, sehingga peneliti melakukan penelitian awal dengan menyebarkan kuesioner penelitian awal pada 30 karyawan Burger King Paskal 23 Bandung sebagai sampel. Berikut data yang diperoleh peneliti mengenai kinerja karyawan.

Tabel 1.9

**Data Hasil Pra Survey Variabel Kinerja Karyawan Pada Burger King Paskal
23 Bandung**

No	Dimensi	Frekuensi					Jumlah skor	Rata Rata
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)		
1	Kualitas kerja	9	13	5	1	2	64	2,13
2	Kuantitas kerja	5	12	6	3	4	79	2,63
3	Tanggung jawab	9	6	7	5	3	77	2,56
4	Kerja Sama	5	11	9	3	2	76	2,53
5	Inisiatif	10	10	5	2	3	68	2,26
Skor Rata-Rata Kinerja Karyawan								2,42
Jumlah skor = Nilai x Frekuensi Rata-rata = Jumlah Skor : Jumlah responden Jumlah rata-rata Skor = Total Rata-rata : Jumlah Pernyataan								

Sumber: Diolah Oleh Peneliti Dari Hasil Angket Pra-Penelitian (2022)

Keterangan:

STS : (Sangat Tidak Setuju) S : (Setuju)

TS : (Tidak Setuju) SS : (Sangat Setuju)

KS : (Cukup Setuju)

Berdasarkan Tabel 1.9, dari hasil kuesioner penelitian awal mengenai kinerja karyawan yang dilakukan di Burger King Paskal 23 Bandung menyatakan variabel kinerja memiliki skor rata-rata 2,42 dengan kategori tidak baik. Selain itu, berdasarkan tabel di atas dimensi yang memiliki nilai di bawah rata-rata yaitu dimensi kualitas kerja dengan skor 2,13 dan dimensi inisiatif dengan nilai 2,26. Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Okeu selaku Manajer Store Burger King Paskal 23 Bandung, terdapat karyawan yang memiliki kinerja yang cukup rendah dikarenakan pemahaman yang kurang terhadap pekerjaan, ketidak telitian karyawan terhadap pekerjaan, sering menunda pekerjaan yang diberikan atasan, serta kurangnya inisiatif dan rasa tidak percaya diri dalam mengambil keputusan, sehingga membuat kinerja karyawan di Burger

King Paskal 23 Bandung masih belum optimal. Tenaga kerja memiliki potensi yang besar untuk menjalankan aktivitas perusahaan. Potensi setiap sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya sehingga mampu memberikan *output optimal*.

Dalam hal ini karyawan termasuk sumber daya utama dan aset penting dalam perusahaan. Perusahaan harus dapat menjaga atau bahkan meningkatkan kualitas karyawannya sehingga karyawannya dapat membuahkan kinerja yang baik. Tanpa adanya karyawan yang berkinerja baik dalam suatu perusahaan, maka perusahaan tersebut tidak akan maju dan bahkan terancam kelangsungan hidupnya dalam persaingan yang semakin ketat. Sebaliknya, jika karyawan dapat membuahkan kinerja yang baik dalam suatu perusahaan, maka perusahaan tersebut bisa mendapatkan posisi yang stabil dalam persaingan yang ketat sekalipun.

Dalam tempat kerja, antara manajer dan karyawan dihubungkan dengan komunikasi untuk melaksanakan tugas masing-masing agar dapat terselesaikan dengan baik. Kurangnya komunikasi akan menjadi kendala yang berpengaruh bagi kelancaran aktivitas perusahaan. Dapat dilihat dengan adanya *miss communication* antar karyawan yang terjadi karena perbedaan persepsi antara informasi yang disampaikan komunikasi dengan informasi yang diterima komunikasi. Komunikasi yang baik akan memberikan dampak positif bagi manajer maupun karyawan. Demikian juga komunikasi sesama karyawan yang kurang baik dengan sering terjadinya kesalahan dalam menyajikan menu makanan kepada *customer*, pada saat operasional berlangsung ada salah satu produk yang habis tetapi karyawan yang di tempatkan di *kitchen* tidak menginfokan sehingga karywan *counter* tetap

menjualnya. Hal ini dapat menimbulkan *complain* atau masalah dengan *customer* begitu juga menimbulkan masalah antar karyawan. Dalam pelaksanaan tugas, mereka cenderung berkomunikasi secara lisan dibandingkan dengan komunikasi secara tertulis, karena dengan komunikasi secara lisan akan mempermudah terjadinya umpan balik, sehingga ketidakjelasan informasi dapat langsung teratasi dengan menanyakan secara langsung.

Selain itu, dalam penelitian ini peneliti melakukan *pra-survey* penelitian pada karyawan di Burger King Paskal 23 Bandung sebanyak 30 responden untuk mengetahui variabel-variabel apa saja yang mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Berikut pemaparannya.

Tabel 1.10
Data Hasil Pra Survey Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan di Burger King Paskal 23 Bandung

No	Variabel	Dimensi	Frekuensi					Total	Rata-rata
			STS	TS	KS	S	SS		
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
1	Komunikasi Kerja	Komunikasi ke arah bawah	5	10	7	3	5	83	2,77
		Komunikasi ke arah atas	3	9	8	6	4	89	2,97
		Komunikasi horizontal	5	12	7	4	2	76	2,53
Skor Rata-rata Komunikasi kerja								2,75	
2	Kompetensi Karyawan	Pengetahuan (<i>Knowledge</i>)	1	4	3	12	10	116	3,86
		Pemahaman (<i>Understanding</i>)	3	5	7	6	9	103	3,43
		Kemampuan/ Keterampilan (<i>Skill</i>)	1	4	8	11	6	107	3,56
		Nilai (<i>Value</i>)	2	5	7	7	9	106	3,53
		Sikap (<i>Attitude</i>)	2	3	5	13	7	110	3,66
		Minat (<i>Interest</i>)	0	3	4	15	8	118	3,93
Skor Rata-rata Kompetensi Karyawan								3,66	
3	Pelatihan Pekerja	Instruktur	0	6	7	15	2	103	3,43
		Peserta	0	3	9	14	4	109	3,63
		Materi	1	3	7	11	8	112	3,73

No	Variabel	Dimensi	Frekuensi					Total	Rata-rata
			STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)		
		Metode	3	5	7	6	9	103	3,43
		Tujuan	0	3	8	1 2	7	113	3,76
Skor Rata-rata Pelatihan kerja								3,59	
4	Motivasi Kerja	Kebutuhan untuk berprestasi	6	1 3	5	4	2	73	2,43
		Kebutuhan untuk berafiliasi	4	1 5	4	4	3	77	2,57
		Kebutuhan untuk kekuasaan	5	1 2	6	3	4	79	2,63
Skor Rata-rata Motivasi Kerja								2,54	
5	Kepuasan Kerja	Pekerjaan itu sendiri (<i>Work it self</i>)	0	1	2	9	18	134	4,46
		Atasan (<i>Supervision</i>)	1	2	5	1 1	11	119	3,96
		Teman Sekrja (<i>Workers</i>)	2	3	3	1 2	10	115	3,83
		Promosi (<i>Promotion</i>)	0	2	1 1	1 0	7	112	3,73
		Gaji/Upah (<i>Pay</i>)	1	2	8	1 2	7	112	3,73
Skor Rata-rata Kepuasan Kerja								3,94	
6	Disiplin kerja	Taat terhadap aturan waktu	1	2	1 0	9	7	106	3,13
		Taat terhadap peraturan Perusahaan	2	0	7	1 2	9	116	3,86
		Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan	1	2	5	5	17	125	4,16
		Taat terhadap norma	3	2	7	8	10	110	3,66
Skor Rata-rata Disiplin Kerja								3,70	

Sumber: Diolah Oleh Peneliti Dari Hasil Angket Pra-Penelitian (2022)

Berdasarkan Tabel 1.10, dapat diketahui bahwa variabel komunikasi kerja memperoleh skor sebesar 2,75 dengan kategori kurang baik, hal ini menindikasikan bahwa karyawan Burger King Paskal 23 Bandung, untuk saat ini belum sepenuhnya baik. Hal tersebut diperkuat oleh hasil data yang dapat dilihat dari skor terendah yaitu dimensi komunikasi horizontal. Sesuai dengan indikator dari dimensi komunikasi horizontal yaitu komunikasi yang terjadi antara para anggota organisasi pada *level* yang sama. Komunikasi ini dapat menghemat waktu dan memfasilitasi untuk saling

berkoordinasi. Komunikasi ini sering dilakukan agar para karyawan dapat saling bertukar informasi sehingga timbulnya kerjasama yang baik.

Faktor motivasi yang akan mempengaruhi kinerja karyawan yang dimiliki seseorang merupakan potensi, dimana seseorang belum tentu bersedia untuk mengerahkan segenap potensi yang dimilikinya untuk mencapai hasil yang optimal, sehingga masih diperlukan adanya pendorongan agar seseorang karyawan mau menggunakan seluruh potensinya. Daya dorong tersebut sering disebut motivasi.

Melihat hasil survey dari karyawan tersebut, disimpulkan bahwa sudah saatnya pemilik atau pemimpin Burger King Paskal 23 Bandung dapat lebih banyak memberikan kesempatan kepada karyawannya mengembangkan Sumber Daya Manusia (SDM) agar lebih berprestasi dalam melaksanakan pekerjaannya. Motivasi kerja berkaitan erat dengan upaya yang dilakukan oleh karyawan dalam bekerja. Karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi akan selalu mencoba melakukan yang terbaik serta bersedia meluangkan waktu dan upaya ekstra untuk melakukan pekerjaannya. Sedangkan karyawan yang memiliki motivasi kerja yang rendah adalah karyawan yang sering kali tidak mau mencoba melakukan yang terbaik, serta jarang meluangkan waktu dan upaya ekstra untuk meluangkan pekerjaannya.

Motivasi kerja merupakan hal yang dibutuhkan karyawan, karyawan dengan motivasi yang tinggi tentunya akan memiliki semangat dalam penyelesaian pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Sutrisno berpendapat dalam Azizah dan Afghohani (2022:76-77) bahwa motivasi merupakan suatu faktor yang akan mendorong seseorang dalam melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi terkadang diartikan sebagai faktor pendorong perilaku seseorang dalam melakukan pekerjaan. Sedangkan Hasibuan (Djaya, 2021:74) mengemukakan

bahwa motivasi adalah suatu tindakan atau penggerak yang menghasilkan semangat kerja pada diri seseorang agar mampu bekerja sama dalam memunculkan suatu ide kerja untuk mencapai target yang diinginkan.

Berkaitan dengan motivasi kerja maka fenomena di lapangan menunjukkan bahwa motivasi kerja karyawan yang masih rendah terlihat dari masih banyaknya karyawan yang kurang berprestasi, sehingga diperlukan suatu bentuk dorongan bagi karyawan untuk meningkatkan motivasi kerjanya.

Variabel motivasi kerja memperoleh skor sebesar 2,54 dengan kategori tidak baik. Hal ini mengindikasikan bahwa karyawan Burger King Paskal 23 Bandung, belum sepenuhnya baik. Selain itu juga terlihat dari skor terendah yaitu dimensi kebutuhan untuk berprestasi. Sesuai dengan indikator dimensi untuk berprestasi berdasarkan pendapat dari David McClelland dalam Robbins (Hartini & Setiasih, 2021:81), bahwa kebutuhan untuk prestasi (*need for achievement*) merupakan keinginan untuk menyelesaikan suatu tugas sehingga memperoleh pujian, imbalan akan kesuksesan yang dicapai, perasaan positif yang timbul dari prestasi, dan keinginan untuk menghadapi tantangan. Karyawan perlu mendapat umpan balik dari lingkungannya sebagai bentuk pengakuan terhadap prestasi yang dicapai. Pencapaian tujuan bersifat realistis tetapi menantang, dan menunjukkan kemajuan dalam pekerjaan. Karyawan yang mempunyai kebutuhan untuk prestasi yang tinggi cenderung menetapkan sasaran yang cukup sulit, mengambil keputusan yang lebih beresiko dan melakukan sesuatu yang lebih baik dibanding sebelumnya (Kamawati and Sari 2024).

Kategori yang didapat dari hasil survey mengenai pelatihan pada karyawan Burger King Paskal 23 Bandung memiliki skor rata-rata sebesar 3,59 dengan

kategori yang termasuk baik. Kategori yang didapat dari hasil survey mengenai kompetensi pada karyawan Burger King Paskal 23 Bandung masuk dalam kategori baik, hal tersebut terlihat dari skor rata-rata yang diperoleh sebesar 3,66 dari 6 penilaian dimensi. Kategori dari hasil prasurvey berdasarkan kepuasan kerja pada karyawan Burger King Paskal 23 Bandung masuk dalam kategori baik, dengan skor rata-rata yang diperoleh sebesar 3,94 dari 5 kategori penilaian dimensi. Kategori dari hasil prasurvey berdasarkan disiplin kerja pada karyawan Burger King Paskal 23 Bandung juga masuk dalam kategori baik, dengan skor rata-rata yang diperoleh sebesar 3,70 dari 4 kategori penilaian dimensi.

Berdasarkan kondisi tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan Skripsi dengan judul : **“Pengaruh Motivasi Kerja dan Komunikasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Burger King Store Paskal 23 Bandung”**.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di jelaskan sebelumnya maka peneliti akan melakukan identifikasi dan perumusan masalah untuk melakukan penelitian mengenai motivasi kerja, komunikasi kerja, dan kinerja karyawan. Identifikasi masalah tersebut diperoleh dari latar belakang penelitian dan rumusan masalah menggambarkan permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini, dimana nantinya akan dijawab dalam penelitian ini.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti akan mengidentifikasi dan merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Motivasi Kerja.

- a. Tingkat motivasi untuk berprestasi dari karyawan masih rendah.
 - b. Kebutuhan berafiliasi dari karyawan dinilai masih kurang.
 - c. Kebutuhan dalam dorongan atau keinginan untuk memotivasi sesama karyawan dalam bekerja masih rendah.
2. Komunikasi Kerja.
- a. Komunikasi diantara para karyawan masih belum berjalan dengan baik.
 - b. Intensitas komunikasi antara pimpinan terhadap karyawan atau bawahan masih kurang.
 - c. Keterbukaan dalam komunikasi antara karyawan atau bawahan kepada pimpinan masih kurang baik.
3. Kinerja Karyawan.
- a. Kualitas kerja karyawan Burger King Store Pasakal 23 Bandung masih kurang baik.
 - b. Inisiatif karyawan masih rendah.
 - c. Kerjasama antar karyawan Burger King masih rendah.
 - d. Tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaan masih rendah.
 - e. Kuantitas kerja karyawan dalam pemanfaatan waktu yang digunakan selama jam kerja yang telah ditentukan masih rendah.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana motivasi kerja karyawan di Burger King Store Paskal 23 Bandung.

2. Bagaimana komunikasi karyawan di Burger King Store Paskal 23 Bandung.
3. Bagaimana kinerja karyawan di Burger King Store Paskal 23 Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh motivasi kerja dan komunikasi kerja terhadap kinerja karyawan di Burger King Store Paskal 23 Bandung baik secara persial maupun simultan.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui:

1. Motivasi kerja di Burger King Store Paskal 23 Bandung.
2. Komunikasi kerja di Burger King Store Paskal 23 Bandung.
3. Kinerja karyawan di Burger King Store Paskal 23 Bandung.
4. Besarnya pengaruh motivasi kerja dan komunikasi kerja terhadap kinerja karyawan di Burger King Store Paskal 23 Bandung baik secara persial maupun simultan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Peneliti mengharapkan penelitian ini dapat memberi manfaat bukan hanya bagi peneliti tetapi bagi mereka yang membacanya. Penelitian ini diharapkan dapat berguna juga secara teoritis maupun praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Adapun kegunaan teoritis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan sumbangan pemikiran bagi ilmu pengetahuan, khususnya bagi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung.
2. Memberikan masukan bagi ilmu pengetahuan mengenai Pengaruh Motivasi Kerja dan Komunikasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti.
 - a. Sebagai alat untuk dapat mengimplementasikan teori-teori yang diperoleh selama melaksanakan program pembelajaran saat kuliah.
 - b. Sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan melatih kemampuan dalam menganalisis dan menghadapi sebuah permasalahan.
2. Bagi Store Burger King Paskal 23 Bandung.
 - a. Diharapkan akan menjadikan salah satu bahan evaluasi pelaksanaan kegiatan sumber daya manusia serta memberikan manfaat dan masukan bagi perusahaan yang bersangkutan di masa yang akan datang.
 - b. Sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan-keputusan di tingkat manajerial untuk menentukan langkah-langkah yang harus dilakukan di masa yang akan datang.
3. Bagi Pihak Lain.

- a. Menjadi bahan atau referensi untuk mengetahui serta menambah pemahaman mengenai pengaruh motivasi kerja dan komunikasi kerja terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian ini dapat menjadi sarana informasi yang bermanfaat juga dapat dijadikan sebagai bahan referensi tambahan untuk menggambarkan penelitian ilmiah yang akan dilakukan selanjutnya