

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Era globalisasi telah membawa transformasi signifikan pada dunia bisnis yang kini menjadi jauh lebih kompetitif dan dinamis. Setiap sektor industri dipaksa untuk terus adaptif terhadap fluktuasi lingkungan, mulai dari perkembangan teknologi yang masif hingga pergeseran preferensi konsumen yang dinamis. Dalam menghadapi tensi persaingan yang tinggi, organisasi dituntut untuk mampu mendayagunakan seluruh modalitas internalnya secara optimal demi menjaga keberlangsungan usaha. Di antara berbagai aset yang dimiliki, Sumber Daya Manusia (SDM) menempati posisi paling strategis sebagai determinan utama keberhasilan organisasi. Produktivitas kerja karyawan kemudian muncul sebagai indikator fundamental dalam menilai sejauh mana perusahaan mampu merealisasikan tujuannya secara efisien. Merujuk pada pemikiran Hasibuan (2016), produktivitas dipandang sebagai rasio antara hasil (output) dengan masukan (input), di mana peningkatannya sangat bergantung pada kualitas SDM, pembaharuan metode kerja, serta ketepatan sistem manajerial yang diterapkan. Fenomena ini menjadi sangat relevan dalam industri kuliner di Indonesia, yang menurut data terkini mengindikasikan bahwa penerapan di sektor layanan, termasuk restoran, merupakan isu penting yang terus berkembang.

Laporan Badan Pusat Statistik (BPS) Indonesia 2022 menunjukkan sektor jasa makanan dan minuman menyumbang sekitar 7,5% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional, dengan pertumbuhan rata-rata 5,2%

per tahun dari 2018 hingga 2022. Survei UMKM BPS 2021 menyatakan Kota Bandung memiliki 3.283 usaha di bidang makanan dan minuman.

Reveuse Resto adalah sebuah kafe di Bandung yang mulai beroperasi sejak Oktober 2021 dan dikenal sebagai tempat nongkrong kekinian dengan konsep *coffee shop* yang nyaman dan *instagramable*. Terletak di Jl. Tubagus Ismail Raya No. 34, Sekeloa, Bandung, tempat ini menawarkan suasana luas dan fasilitas yang memadai. Kafe ini unik karena menggabungkan suasana estetis dengan teknologi canggih, seperti layanan pengantaran makanan menggunakan robot, yang membuatnya berbeda dari kafe lain di Bandung. Sebagai organisasi yang menitikberatkan pada aspek pelayanan, restoran ini memiliki urgensi besar dalam mengelola modalitas sumber daya manusia demi mewujudkan standar servis yang unggul.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan di lapangan, ditemukan beberapa indikasi permasalahan terkait manajemen SDM yang belum berjalan optimal. Fenomena yang terjadi berkaitan dengan efisiensi waktu pelayanan; terdapat kendala dalam ketepatan penyajian pesanan yang tidak memenuhi standar durasi perusahaan, sehingga memicu keluhan pelanggan dan berisiko mendegradasi tingkat kepuasan konsumen. Hal ini disinyalir memiliki hubungan dengan aspek manajerial, di mana fungsi pengawasan terhadap aktivitas operasional staf dinilai masih belum maksimal. Berikut adalah hasil pra survey yang telah peneliti kumpulkan mengenai hambatan pada pelayanan di Reveuse Resto Kota Bandung:

Tabel 1. 1  
Waktu Pelayanan Antar Shift

Shift	Jumlah Orderan Kitchen	Jumlah Orderan Bar	Waktu Target (menit)	Waktu Aktual (menit)	Waktu Keterlambatan
Pagi 08.00 – 12.00	15	15	15	15	0
Siang 12.00 – 17.00	25	30	15	30	+15
Malam 17.00 – 22.00	10	10	15	10	-5

Sumber: Data Peneliti

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan di Reveuse Resto, ditemukan permasalahan nyata yang terjadi secara berulang pada shift siang yang berkaitan dengan ketepatan waktu yang berlangsung antara pukul 12.00 hingga 17.00. Pada jam-jam tersebut, waktu yang dibutuhkan untuk mengantarkan pesanan kepada pelanggan tercatat mencapai 30 menit, sementara standar operasional yang ditetapkan hanya memperbolehkan waktu maksimal 15 menit. Artinya, setiap pesanan yang masuk pada shift siang rata-rata terlambat 15 menit atau mengalami deviasi sebesar 100% dari target yang seharusnya dicapai.

Kondisi ini terjadi justru pada saat restoran sedang dalam keadaan paling sibuk, dengan total 55 pesanan yang masuk, terdiri dari 25 pesanan dapur dan 30 pesanan bar. Ironisnya, shift pagi yang hanya menangani 30 pesanan dan shift malam dengan 20 pesanan tidak mengalami permasalahan yang sama dan bahkan mampu melayani pelanggan sesuai dengan standar waktu yang berlaku. Perbandingan ini menunjukkan bahwa shift siang menanggung beban kerja jauh lebih besar dibandingkan shift lainnya, namun tidak diimbangi dengan pengawasan dan pengelolaan yang memadai di

lapangan. Hal ini semakin memperkuat dugaan bahwa permasalahan yang terjadi bukan semata-mata karena banyaknya pesanan, melainkan ada sesuatu yang tidak berjalan dengan baik secara spesifik pada shift siang.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andita Niken Anggraeni, Yaqub Cikusin, dan Hayat (2021) yang mengkaji pengaruh penerapan manajemen sumber daya manusia terhadap produktivitas pegawai di Sekretariat Daerah Kota Batu. Hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa manajemen berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas pegawai, yang mengindikasikan bahwa semakin baik pengelolaan manajemen dalam suatu organisasi, maka semakin tinggi pula tingkat produktivitas yang dapat dicapai. Meskipun penelitian tersebut dilakukan pada konteks instansi pemerintahan, relevansinya terhadap sektor industri kuliner tidak dapat diabaikan, mengingat prinsip dasar pengelolaan sumber daya manusia bersifat universal dan dapat diterapkan lintas sektor. Dalam konteks Reveuse Resto Kota Bandung yang beroperasi di lingkungan layanan dengan tekanan kerja tinggi dan melibatkan teknologi robot pelayan, optimalisasi Manajemen Sumber Daya Manusia menjadi semakin krusial. Ketika fungsi-fungsi manajerial seperti pengawasan, bimbingan, dan pemberian penghargaan tidak berjalan secara optimal, dampaknya langsung tercermin pada penurunan produktivitas kerja karyawan, terutama pada shift siang yang menanggung beban kerja paling berat.

Berdasarkan hasil observasi langsung di lapangan, ditemukan dua permasalahan mendasar dalam pelaksanaan manajemen sumber daya manusia di Reveuse Resto Kota Bandung yang secara langsung berdampak pada penurunan produktivitas kerja karyawan, khususnya pada shift siang.

- 1) Lemahnya fungsi pengawasan operasional. Tidak adanya supervisor atau penanggung jawab yang secara aktif memantau jalannya pelayanan ketika pesanan mulai menumpuk menjadi masalah yang paling terlihat di lapangan. Ketika antrean pesanan semakin panjang, tidak ada pihak yang mengambil inisiatif untuk mengatur ulang pembagian tugas maupun memindahkan staf ke posisi yang lebih membutuhkan bantuan. Akibatnya, beban kerja tidak terdistribusi secara merata, alur pelayanan terganggu, dan keterlambatan pengantaran pesanan menjadi tidak terhindarkan terutama di saat volume pesanan sedang berada pada titik tertinggi.
- 2) Minimnya bimbingan bagi tim. Kurangnya bimbingan yang terstruktur turut menjadi kontributor utama terhadap kendala operasional yang terjadi. Pada kondisi beban kerja tinggi di shift siang, staf tidak memiliki strategi yang memadai untuk menghadapi tekanan operasional, sehingga efisiensi kerja menurun secara signifikan. Kondisi ini juga mencerminkan bahwa pemahaman staf terhadap prosedur operasional masih belum mendalam, mereka mengetahui apa yang harus dikerjakan, namun tidak sepenuhnya memahami mengapa urutan kerja tersebut penting untuk diikuti. Akibatnya, ketika situasi lapangan tidak berjalan seperti biasa, staf kesulitan menyesuaikan diri dan justru membuat alur kerja semakin tidak teratur.

Oleh karena itu, pihak manajemen Reveuse Resto perlu segera mengambil langkah nyata dengan memperbaiki sistem pengawasan di lapangan sekaligus memberikan bimbingan yang rutin dan terstruktur bagi seluruh tim, guna meningkatkan ketepatan waktu pelayanan secara menyeluruh. Berdasarkan fenomena yang terjadi di Reveuse Resto Kota Bandung, maka peneliti menetapkan judul **“Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Reveuse Resto Kota Bandung”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka problematika penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Bagaimana gambaran umum Reveuse Resto Kota Bandung?
- 2) Bagaimana pelaksanaan manajemen sumber daya manusia di Reveuse Resto Kota Bandung?
- 3) Bagaimana kondisi produktivitas kerja karyawan di Reveuse Resto Kota Bandung?
- 4) Seberapa besar pengaruh manajemen sumber daya manusia terhadap produktivitas kerja karyawan di Reveuse Resto Kota Bandung?
- 5) Apa saja hambatan yang dihadapi karyawan dan upaya yang dilakukan oleh perusahaan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui gambaran umum Reveuse Resto Kota Bandung.
- 2) Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan manajemen sumber daya manusia mempengaruhi produktivitas kerja karyawan di Reveuse Resto Kota Bandung.
- 3) Untuk mengetahui bagaimana kondisi produktivitas kerja karyawan di Reveuse Resto Kota Bandung.
- 4) Untuk mengukur seberapa besar pengaruh manajemen sumber daya manusia terhadap produktivitas kerja karyawan di Reveuse Resto Kota Bandung.
- 5) Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi karyawan dan upaya yang dilakukan perusahaan dalam mengatasi hambatan yang terjadi.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan dengan diadakannya penelitian ini maka peneliti mengharapkan hasil yang memberikan manfaat bagi berbagai pihak-pihak diantaranya:

#### **1.4.1 Secara Teoritis**

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan penelitian bagi pengembangan ilmu pengetahuan terutama pada bidang sumber daya manusia.

- 2) Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan penerapan teori manajemen sumber daya manusia oleh Henry Simamora terhadap teori produktivitas oleh Kasmir.
- 3) Hasil penelitian ini diharapkan mampu melengkapi kajian teoritis dan dapat menjadi bahan pertimbangan para peneliti selanjutnya.

#### **1.4.2 Secara Praktis**

- 1) Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini sangatlah bermanfaat dan berguna bagi peneliti yaitu mendapatkan penambahan wawasan dan pengalaman dalam penelitian mengenai manajemen sumber daya manusia dan produktivitas kerja karyawan.

- 2) Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan tentang manajemen sumber daya manusia dalam mempengaruhi produktivitas kerja karyawan.

- 3) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan dan evaluasi yang bermanfaat bagi perusahaan dalam pengembangan usaha, yaitu sebagai bahan pertimbangan manajemen Reveuse Resto dalam merancang program yang dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

## **1.5 Lokasi dan Lamanya Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini berada di Jl. Tubagus Ismail No.34, Sekeloa, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat 40134.

### **1.5.2 Lamanya Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan selama 6 bulan, dimulai dari pembuatan usulan penelitian, seminar usulan penelitian, penelitian di lapangan, pra sidang, dan sidang akhir. Adapun rincian jadwal kegiatan penelitian dijelaskan pada tabel berikut:

