

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan sebuah negara yang masih dalam tahap perkembangan. Sejak awal berdiri hingga saat ini, banyak terdapat peluang-peluang bisnis yang apabila dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya akan menghasilkan potensi keuntungan yang cukup besar. Salah satu potensi bisnis yang berkembang pesat saat ini yakni *hospitality industry*.

Hospitality adalah sikap keramah tamahan dalam artian merujuk pada hubungan antara tamu dan pelayanan dan juga pada aktivitas atau kegiatan keramah-tamahan seperti penerimaan tamu dan pelayanan untuk para tamu dengan kebebasan dan kenyamanan. Salah satu *hospitality industry* yang banyak menghasilkan keuntungan adalah bisnis kuliner.

Persaingan di industri jasa makanan atau kuliner saat ini relatif semakin meningkat. Hal tersebut dapat dilihat dari pertumbuhan data jumlah usaha jasa makanan seperti rumah makan dan restoran. PT. Monty Boga Tama yang bergerak dalam bidang jasa makanan bertema *western food* bernama *Monty's*. Perusahaan jasa makanan yang berdiri sejak tahun 2014 mengalami peningkatan jumlah pengunjung serta omset tiap tahunnya. Berdasarkan penuturan dari HRD PT Monty Boga Tama, omset perusahaan meningkat 37% tiap tahunnya.

Seiring dengan ketatnya persaingan, pelaku usaha jasa kuliner perlu berkompetisi dan berupaya untuk menarik minat serta perhatian masyarakat. Pelaku usaha kuliner dituntut untuk menciptakan konsep yang menarik melalui suatu melalui suatu bentuk penawaran produk yang berbeda, agar mampu bersaing, bertahan dan terus berkembang seiring dengan permintaan masyarakat di pasaran. Melihat jumlah pasar dan kompetitor yang semakin meningkat, maka menimbulkan berbagai tantangan yang dihadapi, yakni inovasi cita rasa dan kecepatan dalam pelayanan. Setiap sumber daya manusia harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik untuk memuaskan konsumen.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan faktor produksi yang sangat penting bagi suatu perusahaan dibandingkan faktor-faktor produksi lainnya yang meliputi Sumber Daya Alam, modal serta keterampilan (*skill*). Sebab pada dasarnya manusia merupakan penggerak utama ketiga faktor produksi tersebut. Disamping itu manusia juga merupakan faktor kunci bagi berhasil atau tidaknya suatu organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sumber Daya Manusia (SDM) juga memiliki peranan dalam meningkatkan produktivitas bagi suatu perusahaan sebab dalam lingkungan perusahaan atau suatu badan usaha masalah produktivitas banyak ditekankan pada karyawan yang berperan didalamnya.

Menghadapi tantangan tersebut, diperlukan peran SDM yang memadai melalui disiplin kerja yang dimiliki oleh masing-masing individu karyawan di suatu restoran agar menghasilkan kinerja yang optimal. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini akan mendorong gairah kinerja, semangat kerja dan terwujudnya tujuan organisasi.

Faktor disiplin sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Disiplin biasanya berbanding lurus terhadap produktivitas karyawan dalam suatu perusahaan, bila tingkat disiplin karyawan suatu perusahaan baik, maka tingkat produktivitas perusahaan itu juga akan baik. Seorang karyawan dikatakan memiliki disiplin kerja yang tinggi apabila memenuhi kriteria berdasarkan sikap, norma dan tanggung jawab. Kriteria berdasarkan sikap mengacu pada mental dan perilaku karyawan yang berasal dari kesadaran atau kerelaan dirinya sendiri dalam melaksanakan tugas dan peraturan. PT Monty Boga Tama juga menerapkan beberapa aspek penilaian disiplin pegawai, yakni dengan penggunaan seragam, ketepatan waktu kerja serta penerapan *standart operasional procedure* dalam meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa.

Dalam kenyataan sehari-hari, perusahaan sesungguhnya mengharapkan prestasi atau hasil kerja terbaik dari karyawannya. Namun hasil kerja terbaik tidak akan optimal apabila perusahaan tidak menyediakan peralatan, metode kerja yang baik, dana serta konteks pekerjaan lainnya yang

paling tepat dalam jumlah serta kualitas yang mencukupi. Selain disiplin kerja, salah satu cara mengoptimalkan kinerja karyawan adalah dengan pemberian balas jasa (insentif) sehingga produktivitas dan kinerja karyawan meningkat. Dalam usaha *hospitality industry* seperti perhotelan dan restoran, insentif untuk karyawan lebih dikenal sebagai *servis charge*. *Service charge* yang diterima akan diperhitungkan setiap bulannya dan kebanyakan management hotel atau restoran akan membagi nilai *service charge* tersebut kepada karyawannya namun ada pula management yang tidak membagikan *service charge* tersebut.

Selain gaji pokok yang diterima oleh para karyawan, *service charge* merupakan sumber pemasukan yang cukup penting untuk mereka. Karena itu jika suatu manajemen tidak membagi *service charge* tersebut dengan cukup adil maka karyawan akan merasa tidak puas dan berujung pada kemalasan bekerja dan berkurangnya kinerja bahkan bisa berujung pada pengunduran diri dengan beralasan pemasukan kurang memadai untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari yang semakin meningkat.

Dalam sistem pembagian *service charge* dikenal menjadi dua macam cara yaitu pembagian secara rata dan pembagian secara poin. Pada beberapa manajemen hotel dan restoran pembagian rata *service charge* dapat diartikan sebagai cara pembagian yang adil dikarenakan semua karyawan mendapatkan nominal yang sama. Akan tetapi pembagian dengan cara ini tidak mampu menunjang rasa kepuasan terhadap para karyawan yang memiliki jabatan yang lebih tinggi karena disama ratakan dengan karyawan yang baru atau yang memiliki jabatan lebih rendah. Untuk pembagian *service charge* dengan cara poin semua karyawan yang memiliki jabatan yang lebih tinggi akan menerima nominal yang lebih besar dibandingkan dengan karyawan yang lebih rendah jabatannya. Besar kecilnya *service charge* sangat dipengaruhi oleh penjualan atau omset setiap usaha yang dijalankan oleh perusahaan tersebut, karena itu laju pertumbuhan usaha tersebut juga perlu diperhatikan.

Pembagian *service charge* pada PT Monty Boga Tama dilakukan berdasarkan poin tiap pegawai. Penggunaan sistem poin dinilai adil oleh HRD PT Monty Boga Tama, akan tetapi hal ini belum tentu sejalan dengan apa

yang terlaksana selama ini, dalam kurun waktu selama berdirinya PT Monty Boga Tama terjadi banyaknya keluhan dari para karyawan operasional tentang insentif *service charge* yang mereka terima makin menurun dikarenakan omset juga menurun. Penulis memiliki tujuan untuk meneliti apakah betul bahwa adanya pengaruh yang lebih signifikan tentang pemberian insentif *service charge* dan tentang kedisiplinan para karyawan terhadap kinerja mereka selama bekerja di PT Monty Boga Tama, Fenomena yang terjadi saat ini adalah, info dari pihak HRD PT Monty Boga Tama menuturkan bahwa absensi ketidakhadiran pegawai memburuk dalam dua tahun terakhir, hal itu mengindikasikan kurang disiplinnya pegawai saat ini. Selain itu sistem pemberian insentif selama ini belum pernah diuji apakah efektif untuk meningkatkan kinerja para karyawan PT. Monty Boga Tama. Setiap orang yang bekerja mengharapkan serta ingin memperoleh kepuasan dari tempat karyawan bekerja. Kepuasan kerja akan mempengaruhi produktivitas yang sangat diharapkan oleh para pemimpin guna meningkatkan kemajuan perusahaan. Untuk itu pemimpin harus memahami apa yang akan dilakukan untuk menciptakan kepuasan kerja karyawannya.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk menulis penelitian yang berjudul **“Pengaruh Pemberian Insentif *Service Charge* dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Monty Boga Tama Jl Senopati Raya Jakarta Selatan”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka terdapat masalah pokok yaitu sebagai berikut ;

1. Apakah pemberian insentif *service charge* secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Monty Boga Tama?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Monty Boga Tama?
3. Apakah kedua hal tersebut yakni insentif *service charge* dan disiplin kerja secara berkesinambungan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Monty Boga Tama?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh pemberian insentif *service charge* terhadap kinerja karyawan PT. Monty Boga Tama.
2. Untuk mengetahui pengaruh disiplin pegawai terhadap kinerja karyawan PT. Monty Boga Tama.
3. Untuk mengetahui pengaruh pemberian insentif *service charge* dan disiplin kerja kinerja karyawan PT. Monty Boga Tama.

1.4. Manfaat Penelitian

Ada 2 kegunaan hasil penelitian ini berguna untuk :

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat dan memberi kontribusi untuk mengembangkan Ilmu Perusahaan yang berkaitan dengan masalah kesejahteraan karyawan serta strategi peningkatan kualitas karyawan.

2. Secara Praktis

a) Bagi Perusahaan Terkait

Sebagai bahan masukan bagi PT. Monty Boga Tama terutama mengenai upah dan kesejahteraan karyawan serta terhadap strategi peningkatan produktivitas karyawan yang berdampak positif terhadap maju kembangnya kinerja perusahaan.

b) Bagi Penulis

Sebagai sarana untuk menambah wawasan berpikir dan meningkatkan pemahaman yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini.

1.5. Batasan Penelitian

Menghindari bias penelitian terhadap permasalahan yang telah diidentifikasi, maka peneliti perlu membatasi ruang lingkup permasalahan yang diteliti. Pada penelitian ini, peneliti hanya berfokus pada pemberian insentif *service charge* dan disiplin kerja karyawan operasional serta pengaruhnya terhadap kinerja yang dihasilkan untuk PT. Monty Boga Tama.

1.6. Sistematika Penulisan

Adanya sistematika penulisan adalah untuk mempermudah pembahasan dalam penulisan. Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang landasan teori yang berkaitan dengan topik penelitian, yaitu insentif *service charge*, disiplin, dan kinerja serta model konseptual penelitian pada umumnya.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasionalisasi variable, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjabarkan deskripsi obyek penelitian, analisis data, dan pembahasan yang dilakukan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan mengenai hasil penelitian yang diperoleh dan implikasi manajerial.