

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi akan bergulir, dominasi teknologi sebagai infrastruktur menjadi kerabat bagi sejumlah pelaku usaha bisnis. Ekonomi akan lebih berbasis terhadap ilmu pengetahuan, bukan tanah, atau mesin tradisional. Persaingan antar perusahaan di era globalisasi semakin tajam, sehingga sumber daya manusia (SDM) dituntut untuk terus-menerus mampu mengembangkan diri secara proaktif. SDM harus menjadi manusia-manusia pembelajar, yaitu pribadi-pribadi yang mau belajar dan bekerja keras dengan penuh semangat, sehingga potensi insaninya berkembang maksimal. Masalah utama yang dianggap sebagai isu bisnis yang berkaitan dengan sumber daya manusia menurut Schuler antara lain mengelola sumber daya manusia untuk menciptakan kemampuan (kompetensi) sumber daya manusia, mengelola diversitas tenaga kerja untuk meraih keunggulan kompetitif, mengelola sumber daya manusia untuk menghadapi globalisasi.

Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Semua potensi SDM tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Betapa majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, jika tanpa SDM sulit bagi perusahaan atau organisasi itu untuk mencapai tujuan. Bagi perusahaan, ada tiga sumber daya strategi lain yang mutlak harus mereka miliki untuk dapat menjadi sebuah perusahaan unggul.

Persaingan yang semakin ketat mengharuskan perusahaan meningkatkan kinerja karyawan agar dapat bersaing dengan perusahaan lain. Kinerja karyawan adalah suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, termasuk

informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa, kualitas barang dan jasa, hasil kegiatan dibandingkan dengan maksud yang diinginkan, dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan. Pengukuran kinerja digunakan untuk menilai prestasi manajemen dan unit organisasi yang dipimpinnya. Pengukuran kinerja sangat penting untuk menilai akuntabilitas organisasi dan manajer dalam pelayanan publik yang lebih baik. Akuntabilitas disini bukan sekedar kemampuan menunjukkan uang publik dibelanjakan, akan tetapi juga meliputi kemampuan menunjukan bahwa uang publik tersebut telah dibelanjakan secara ekonomis, efisien, dan efektif. Sistem pengukuran kinerja adalah suatu sistem yang bertujuan untuk membantu manajer publik menilai pencapaian suatu strategi melalui alat ukur finansial dan non finansial. Sistem pengukuran kinerja dapat dijadikan alat pengendalian organisasi, karena pengukuran kinerja diperkuat dengan menetapkan *reward and punishment systems*.

Anne F Beiler, merupakan sosok dari terciptanya waralaba pretzel Auntie Anne's. Mulanya ia mencoba membuat roti di sebuah rumah kecil miliknya. Ketekunannya dalam memutar dan meracik resep pretzel ini pun akhirnya membuat dirinya terdorong untuk mendagangkan roti buatannya. Pada tahun 1988, Beiler mulai memberanikan diri untuk membeli sebuah kios kecil di Downington. Ia pun mulai menjual *pretzel dan lemonade*.

Resep yang Beiler gunakan bersama suami untuk meracik dan membuat rotinya merupakan resep iseng karena keduanya mendapatkan paket bahan-bahan yang tidak sesuai. di indonesia pertama kalinya aunti anne's hadirnya di sogo kelapa gading Jakarta kemudian hidangan roti simpul ini menjadi peluang pasar makanan alternative yang sangat besar. Aunti anne's Indonesia begitu cepat berkembangnya.

Saat ini aunti anne's Indonesia sudah memiliki 70 outlet tersebar di jabodetabek, bandung, medan, surabaya dan bali. di mall kelapa gading Jakarta berhasil memperoleh perhatian konsumen dan pertama kali buka pada tahun 1995. pada tahun 1998 aunti anne's tutup sementara atas

terjadinya krisis moneter namun setelah lewat pada tahun 1998 aunti membuka baru lagi di mall serpong hingga telah ramai kembali oleh konsumen akhirnya bisa mempunyai cabang di setiap daerah. Semakin ketatnya industry kuliner, aunti annes memerlukan sumber daya manusia yang terbaik untuk mempertahankan dan meningkatkan usahanya.

Pengecekan Produk dan repack produk untuk pemenuhan prepare saat menjelang weekend maupun publik holiday,mengecek kualitas pretzel di dalam warmer, setting penataan supaya toko terlihat rapih dan bersih untuk menarik customer.

Penginputan schdule All staff untuk penggajian,penginputan lemburan dan *employed clocking* untuk kebutuhan penggajian periode 21 sampai 20. Pengorderan barang Warehouse seperti bahan baku dari had office dan pengorderan suplaer dari vendor untuk kebutuhan 2 minggu kedepan ,lalu setelah itu DAILY SO di mana leader mengerjakan daily so dengan item-item tertentu total item tersebut ada 33 seperti premix,chocolate block,cinnamon,sugar,yeast,garam,chilisauce,jalapeno,beef,peperoni,chicken sausage,bottle mineral,teh pucuk,lemon juice,milo,caramel,chocolate dips,butter, emborg,neufchatel,parmesan,shredar,mozzarella, red cheedar, kaneka filling salty, stix cup,sponbon dan satchel bag item item tersebut di input di sistem yg di namakan UKIRAMA setelah *double check, triple check*, maka boleh di *complite* sebelum jam 23.59 dengan nama store yg sesuai, jam, dan nama leader yg input SO di hari tersebut.

Leader memberikan *feedback* mengenai promo yg berjalan ataupun menu baru yg sedang *launching*, memberikan tester kepada customer, selain itu leader juga bertugas memantau kinerja karyawan,mengontrol barang masuk dan keluar, serta menjadi penanggung jawab ketika menangani komplien dari customer,memberikan arahan kepada all staff dari mulai pembuatan produk sampai dengan customer pergi ,memberikan pelayanan terbaik sehingga customer akan balik lagi untuk membeli produk kami.

Meeting seluruh leader satu area seperti area bekasi cikarang karawang dengan ops area,manager operational & asisten manager ,melakukan meeting mingguan dengan seluruh leader 1 area membahas semua hal atau apapun itu dan menumpahkan saran untuk kemajuan perusahaan.

Di akhiri dengan tutup toko atau yg biasa di sebut closingan dalam dunia F&B leader melakukan rekap sales baik berupa pembayaran ,voucher,void,cancel order .semua di tulis di dalam sales report dan card yg berisikan target harian ,total sales,target bulanan,APC dll,lalu melakukan briefing sebelum pulang untuk sharing2 kejadian seharian bekerja,memotivasi karyawan dan memberikan arahan untuk hari esok agar lebih baik lagi. Melihat fenomena ini maka penulis tertarik untuk meneliti **“GAYA MANAGERIAL SUMBER DAYA MANUSIA AUNTIE ANNE’S DI SUMARECON MALL BEKASI”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan sebelumnya , maka yang menjadiruang lingkuppermasalahannya adalah, sebagai berikut:

1. Bagaimana gaya manajerial,Motivasi Kerja dan Hubungan Kerja di Auntie Anne’s SummareconMall Bekasi?
2. Bagaimana Lingkungan Kerja dan Gaya Managerial yang di jalankan di AuntieAnnes Summarecon Mall Bekasi?

1.3 Tujuan penelitian

Tujuan peneliatan yang diharapkan dari penelitian adalah:

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Motivasi Kerja dan Hubungan Kerja di Auntie Anne’sSummarecon Mall Bekasi.
2. Untuk Mengetahui Lingkungan Kerja dan Gaya Manajerial yang di jalankan di AuntieAnnesSummarecon Mall Bekasi

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penulisan ini diharapkan bisa memberi manfaat yang berati bagi pihak-pihakyang memerlukannya.

1. Bagi Perusahaan

Untuk dapat menambah wawasan, gambaran, dan tentang pengaruh manajerial sumber daya manusia Auntie Anne's summarecon mall bekasi.

2. Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan teori dan memperluas wawasan untuk mempelajari secara langsung dan menganalisis hubungan mengenai pengaruh manajerial sumber daya manusia Auntie Anne's summarecon mall bekasi terhadap perusahaan.

3. Bagi Universitas

Sebagai bahan masukan pada "Universitas Bhayangkara Jakarta Raya" khususnya jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia dan untuk penelitian selanjutnya yang mengambil topik yang sama.

1.5 Sistematika penelitian

Untuk memudahkan penelitian maka disusunlah suatu sistematika penulisan, yaitu sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan diakhiri dengan sistematika penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang landasan teori yang menjadi dasar dalam perumusan hipotesis dan analisis penelitian ini. Setelah itu diuraikan dan digambarkan kerangka pemikiran dari penelitian.

BAB III : METODELOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang variabel penelitian dan definisi, sumber data dan jenis data, metode pengumpulan data, serta metode analisis yang digunakan dalam menganalisis data yang telah diperoleh.

BAB IV : TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menguraikan sejarah singkat perusahaan, profil perusahaan, visi dan misiperusahaan.

BAB V : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang uraian penelitian, analisis responden yang menjadi obyek penelitian, dan pembahasan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang didapat dari penelitian serta saran dari analisis dan pembahasan yang telah dilakukan.

