

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Banyaknya perusahaan yang tumbuh dan berkembang di Indonesia, mengakibatkan munculnya situasi kompetitif dalam rangka mempertahankan keberadaannya. Untuk menghadapi persaingan yang semakin kompetitif ini perusahaan selalu berusaha untuk menarik perhatian konsumen, memperoleh keuntungan yang besar serta menyesuaikan diri dengan perkembangan dunia ekonomi yang semakin berkembang pesat. Setiap perusahaan akan berupaya untuk memperoleh keuntungan yang besar dan berupaya mengembangkan jenis usaha yang dimilikinya. Salah satu jenis usaha yang berkembang pesat di Indonesia ialah jenis usaha yang bergerak di bidang makanan siap saji atau yang lebih dikenal dengan sebutan *fast food*. Makanan siap saji adalah makanan yang disediakan tanpa memerlukan waktu yang lama, praktis, cepat saji serta mudah didapat. Jenis makanan yang disajikan dari jenis usaha *fast food* pun berbeda-beda, namun pada umumnya jenis usaha *fast food* cepat diterima oleh masyarakat khususnya kaum muda, sehingga keberhasilan dari bidang usaha *fast food* cukup menjanjikan.

Restoran cepat saji (*Quick Serve Restaurant*) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan memberikan sistem pelayanan, penyediaan makanan dan minuman kepada pelanggan. Selain itu, restoran cepat saji adalah rumah makan yang menghadirkan makanan dan minuman dengan cepat, biasanya berupa *hamburger* atau ayam goreng.

*Fast food* adalah hidangan alternatif. Hidangan yang biasanya berupa ayam goreng, kentang goreng, burger, pasta, atau roti isi ini acap menjadi hidangan di tengah sibuknya mobilitas seseorang. Makanan yang acap disebut *junkfood* (makanan tidak bermutu) itu juga biasa menjadi pilihan bagi mereka yang sibuk. Ada kalanya juga santapan itu menjadi solusi untuk mengatasi anak kecil yang sulit makan.

Salah satu gaya hidup yang berkembang di berbagai kota besar adalah peningkatan dalam mengkonsumsi makanan yang ditawarkan oleh restoran cepat saji. Peningkatan dalam mengkonsumsi makanan yang ditawarkan oleh restoran cepat saji di sebabkan oleh Selera masyarakat yang cenderung berubah dan mengikuti perkembangan jaman, Karena para pekerja memiliki keterbatasan waktu istirahat sehingga membutuhkan waktu yang cepat untuk makan siang. Oleh karena itu, para pekerja memilih restoran cepat saji karena kepraktisan dan cara penyajiannya yang cepat, Gaya hidup kawula muda yang selalu mengikuti perkembangan dan lebih suka menggunakan dan mengkonsumsi produk yang berasal dari luar negeri termasuk makanan cepat saji, Suasana yang ditawarkan oleh restoran cepat saji sangat mendukung untuk dijadikan tempat berkumpul para kawula muda.

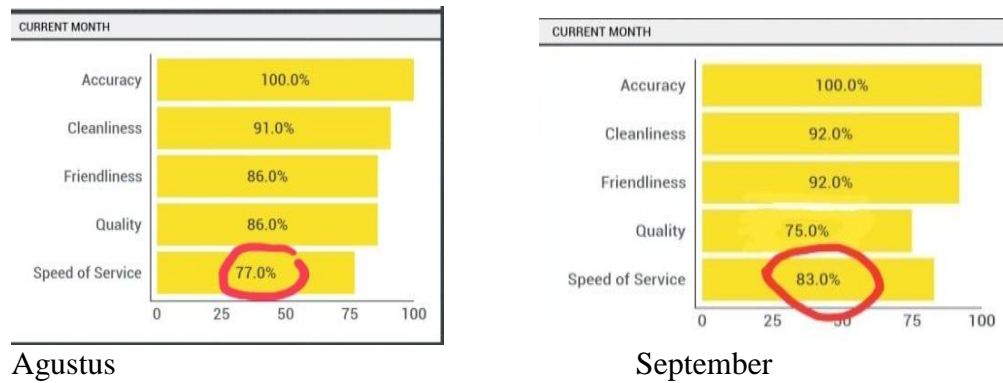
Restoran cepat saji umumnya restoran yang sudah memiliki nama secara internasional dan nasional dan diperoleh melalui sistem waralaba. Penerima waralaba memperoleh izin memakai sistem waralaba memperoleh izin memakai sistem waralaba pemberi waralaba dengan sejumlah *royalti* dan *fee*. Dengan pembayaran *royalti* dan *fee*, setiap penerima waralaba diizinkan menjalankan

suatu manajemen dan mengoprasionalakan suatu *know how* dari pemberi waralaba serta menjaga *know how*, kualitas dan nama baik pemberi waralaba.

McDonald's Gresik Kota Baru merupakan salah satu restoran cepat saji di indonesia dibawah naungan PT. Rekso Nasional Food. McDonald's adalah restoran cepat saji yang menjual makanan khas amerika seperti burger, fried chicken, dll. Mc Donald's Gresik Kota Baru telah memiliki Sertifikat Halal Majelis Ulama Indonesia (MUI) No. 00160000630499 yang dikeluarkan pada tanggal 25 Januari 2018 dan berakhir pada tanggal 24 Januari 2020. McDonald's gresik kota baru memiliki komitmen yang sangat kuat terhadap kecepatan service dalam melayani setiap pelanggannya. Oleh karena itu McDonald's memiliki standarisasi yang meliputi 3+1 poin (*Quality, service, cleanliness* dan *value*) penting sebagai landasan dasar restoran tersebut. *Quality, service, cleanliness* dan *value* adalah kunci utama McDonald's untuk meraih dan mempertahankan loyalitas pelanggan setia McDonald's. (sumber: Mc Donald's Gresik Kota Baru, 27 maret 2018)

McDonald's Gresik Kota Baru telah menerima banyak keluhan dikartu saran online (*myfeedmac*) mengenai pelayanan (*service time*) yang dirasa cukup lama bagi pelanggan. Standarisasi restoran McDonald's yang meliputi 3+1 poin penting yaitu: *Quality, cleanliness, service* dan *value* sebagai kunci utama McDonald's dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Penilaian kinerja karyawan terhadap *service time* McDonald's ini memang perlu ditindak lanjuti bagi pihak McDonald's Gresik Kota Baru agar para pelanggan tetap setia dengan McDonald's.

Berikut adalah tabel penilaian kinerja karyawan melalui aplikasi *myfeedmac* bulan Agustus dan bulan September 2017:



**Gambar 1.1**  
**Penilaian kinerja karyawan melalui *myfeedmac***

Sumber: *Myfeedmac* McDonald's Gresik Kota Baru, 2017

Dari tabel di atas dapat dilihat *speed of service* McDonald's Gresik Kota Baru per tanggal 1 Agustus sampai 31 Agustus 2017 mengalami *fail* dengan persentase <80% (*failed*), sesuai peraturan yang sudah ditetapkan oleh PT. REKSO NASIONAL FOOD persentasenya adalah 80%, >80% (*pass*) <80% (*fail*). (sumber: McDonald's Gresik Kota Baru, 17 November 2017).

Faktor penting yang menjadi kunci utama keberhasilan suatu jenis usaha ialah sumber daya manusianya. Keunggulan suatu organisasi dari saingannya terletak pada kelebihan sumber daya manusia atau tenaga kerjanya, sedangkan teknologi maupun situasi perekonomian hanya merupakan faktor pendukung. Hal ini menekankan bahwa sumber daya manusia memegang peranan paling penting dalam perusahaan karena sumber daya manusia merupakan faktor produksi yang mutlak harus ada dalam perusahaan dan merupakan tenaga kerja yang menjadi inti penggerak perusahaan. Oleh karena itu, pengembangan sumber daya manusia

yang optimal akan menunjang tercapainya tujuan dari perusahaan. Memberikan kualitas pelayanan yang baik tentu saja merupakan harapan bagi semua perusahaan dan institusi yang bergerak dibidang pelayanan dan jasa. Dari hasil data yang ditemukan, kecepatan pelayanan yang ada di (McDonald's) Gresik Kota Baru sangat rendah (*Fail*), Menurut Moenir (2010:88), dalam pelaksanaan suatu pelayanan, terdapat beberapa faktor yang mendukung yaitu: Pembagian tanggung jawab tugas, adanya aturan, faktor organisasi, faktor kemampuan dan keterampilan dan Faktor sarana pelayanan

Setiap organisasi membutuhkan bermacam macam faktor untuk mencapai prestasi kerja, Penelitian ini akan mengutamakan pada pemikiran manajemen yang lebih berorientasi pada faktor sumber daya manusia, karena kedudukan manusia merupakan faktor utama dalam aktivitas organisasi atau perusahaan tercapainya tujuan perusahaan akan sangat tergantung pada bagaimana pegawai dapat mengembangkan kemampuannya baik bidang manajerial, hubungan antar manusia maupun teknis operasional.

Kecepatan layanan sangat menentukan kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan jasa, Sumber daya manusia memerlukan individu yang senantiasa berkualitas, berdedikasi tinggi dan profesional sehingga mampu memberikan sumbangan yang berarti bagi organisasi didalam melaksanakan tugas pokok, tanggung jawab, wewenang dalam bidang kegiatannya. Sumber daya manusia dari level atas sampai pada pegawai tingkat bawah perlu faktor-faktor pendukung diantaranya tanggung jawab, iklim organisasi, kemampuan karyawan, motivasi dan kompensasi untuk meningkatkan kinerja karyawan, Salah satu hal yang terkait

dengan kebutuhan akan pengaktualisasian diri dalam dunia kerja adalah adanya tanggung jawab dan pengembangan karir.

Setiap perusahaan didirikan memiliki tujuan dan untuk mencapai tujuan tersebut harus didukung bebrapa faktor. salah satunya adalah kemampuan karyawan. Menurut Robbins dan Judge (2008), kemampuan adalah kapasitas individu untuk melakukan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu. seluruh kemampuan seorang individu pada hakekatnya tersusun dari dua perangkat kemampuan yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Jadi, kemampuan kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Berikut adalah tabel kemampuan responden berdasarkan pengalaman kerja.

**Tabel 1.1**  
Profil Responden Berdasarkan Pengalaman kerja

<b>kategori</b>	<b>jumlah</b>	<b>(%)</b>
Sudah Mempunyai Pengalaman Kerja	<b>13</b>	<b>35</b>
Belum Mempunyai Pengalaman Kerja	<b>24</b>	<b>65</b>
<b>jumlah</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa profil pengalaman kerja responden didominasi **Belum Mempunyai Pengalaman Kerja** sejumlah 24 orang dengan presentase 35,1% Sedangkan responden yang **Sudah Mempunyai Pengalaman Kerja** berjumlah 13 orang dengan presentase 64,9%.

Menurut Moenir (2010:99) selain kemampuan faktor yang mempengaruhi kecepatan layanan adalah tanggung jawab karyawan. Menurut Abdullah (2010:90), tanggung jawab adalah “kemampuan seseorang untuk menjalankan

kewajiban karena dorongan didalam dirinya atau biasa disebut dengan panggilan jiwa, Oleh karena itu, pemberian kepercayaan pada individu-individu karyawan dalam organisasi haruslah dirancang agar para individu tersebut mampu bertanggung jawab dalam pekerjaan yang sesuai dengan harapan organisasi. setiap manusia memiliki tanggung jawab akan tingkah laku atau perbuatannya yang disengaja maupun tidak disengaja, tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajibannya.

Tanggung jawab memegang peran penting didalam setiap aspek kehidupan manusia, seseorang akan berbuat seenaknya sendiri jika tidak memiliki tanggung jawab. sebaliknya, jika memiliki tanggung jawab yang tinggi maka akan mendorong seseorang untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan baik. kesadaran akan tanggung jawab pekerjaan sering kali tidak terpenuhi didalam sebuah perusahaan, kurang adanya pengawasan dari atasan menjadikan standart operasioanal perusahaan (SOP) tidak berjalan lancar. beberapa karyawan sering mangkir dari tanggung jawab saat bertugas di *service area* yang diakibatkan kurangnya tanggung jawab akan tugasnya mengakibatkan kecepatan dalam pelayanan tidak sesuai dengan *service time* yang ditetapkan perusahaan. berdasarkan uraian diatas penulis ingin meneliti tentang hubungan variabel dari kemampuan dan tanggung jawab karyawan terhadap kecepatan layanan, sehingga penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberi efek positif bagi perkembangan usahanya. Judul penelitian yang diangkat adalah **“Pengaruh Kemampuan Dan Tanggung Jawab Karyawan Terhadap Kecepatan layanan Pada PT. Rekso Nasional Food (Mcdonald’s) Gresik Kota Baru .”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian masalah diatas, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kemampuan berpengaruh terhadap kecepatan layanan pada PT. Rekso Nasional Food (McDonald's) Gresik Kota Baru?
2. Apakah tanggung jawab karyawan berpengaruh terhadap kecepatan layanan pada PT. Rekso Nasional Food (McDonald's) Gresik Kota Baru?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh:

1. Untuk menganalisis pengaruh kemampuan terhadap kecepatan layanan pada PT. Rekso Nasional Food (McDonald's) Gresik Kota Baru.
2. Untuk menganalisis pengaruh tanggung jawab karyawan terhadap kecepatan layanan pada PT. Rekso Nasional Food (McDonald's) Gresik Kota Baru.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini, antara lain :

1. Menganalisis pengaruh kemampuan terhadap kecepatan layanan pada PT. Rekso Nasional Food (McDonald's) Gresik Kota Baru.
2. Menganalisis pengaruh tanggung jawab karyawan terhadap kecepatan layanan pada PT. Rekso Nasional Food (McDonald's) Gresik Kota Baru.