

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan restoran dewasa ini, kian hari makin bertambah banyak, baik restoran kecil maupun besar, sehingga menyebabkan para pemilik restoran dituntut untuk lebih meningkatkan kualitas restorannya. Hal ini dapat dilihat pada tabel dibawah yang memperlihatkan perkembangan restoran dan rumah makan di Surabaya dan sekitarnya.

Tabel 1
Data Perkembangan Restoran dan Rumah Makan di Surabaya dan Sekitarnya Tahun 2001

Kawasan	Jumlah	
	Restoran	RumahMakan
Surabaya	21	44
Gresik		20
Sidoarjo	5	7

Banyaknya restoran yang ada membuat konsumen mempunyai banyak pilihan dalam memenuhi kebutuhannya dan konsumen semakin selektif dalam memilih. Untuk tetap menjadi pilihan para pelanggan, maka restoran harus dapat memuaskan pelanggan tersebut sehingga dapat merebut pangsa pasar restoran yang lain dalam usahanya untuk meningkatkan profit.

Keberhasilan suatu perusahaan, dalam hal ini restoran, sangat bergantung pada kemampuan bersaingnya, terutama dalam menghadapi dunia usaha yang tidak pasti dan serba dinamis serta kemungkinan-kemungkinan yang tidak dapat dipastikan. Restoran **harus** dapat lebih meningkatkan kepuasan konsumen melalui penyediaan

fasilitas yang baik, layanan, dan produk yang dihasilkan sehingga usaha restoran ini dapat tetap mempertahankan keberadaannya.

Salah satu sumber daya yang penting dalam manajemen perusahaan adalah sumber daya manusia, yang mana bisnis restoran sangat tergantung dari kualitas sumber daya manusianya. Peningkatan kualitas sumber daya manusia dapat dilakukan dengan mengadakan *training* (**pelatihan**) dan memberi motivasi dalam bekerja. Motivasi merupakan akibat dari suatu hasil yang ingin dicapai oleh seseorang dan perkiraan yang bersangkutan bahwa tindakannya akan mengarah kepada hasil yang diinginkannya itu (Siagian **2002:292**). Dengan motivasi yang tepat, para karyawan akan terdorong untuk berbuat semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugasnya karena meyakini bahwa dengan keberhasilan organisasi mencapai tujuan dan berbagai **sasarannya**, kepentingan-kepentingan pribadi para anggota organisasi tersebut akan terpelihara pula.

Motivasi dipengaruhi oleh banyak faktor, di antaranya adalah penilaian prestasi kerja yang adil, rasional, obyektif, dan sistem imbalan. Pada umumnya orang-orang yang berkecimpung dalam manajemen sumber daya manusia sependapat bahwa penilaian prestasi kerja para pegawai merupakan bagian penting dari seluruh proses kekarayaan pegawai yang bersangkutan. Pentingnya penilaian prestasi kerja yang rasional dan diterapkan secara obyektif terlihat pada paling sedikit dua kepentingan, yaitu kepentingan pegawai yang bersangkutan dan kepentingan organisasi.

Bagi para pegawai, penilaian tersebut berperan sebagai umpan balik tentang berbagai hal seperti kemampuan, keletihan, kekurangan dan potensinya yang pada gilirannya bermanfaat untuk menentukan tujuan, jalur, rencana, dan pengembangan **kariernya**. *Bagi organisasi, hasil penilaian prestasi kerja para pegawai sangat penting*

arti dan peranannya dalam pengambilan keputusan tentang berbagai hal, seperti identifikasi kebutuhan program pendidikan dan pelatihan, rekrutmen, seleksi, program pengenalan, penempatan, promosi, sistem imbalan, dan berbagai **aspek** lain dari keseluruhan proses manajemen sumber daya manusia secara efektif. Dalam hal ini *Tristar International Restaurant* masih belum melakukan penilaian kinerja secara optimal atau secara formal. Mereka hanya melakukan penilaian dengan cara pengamatan dari masing-masing atasan di tiap bagian yang kemudian dilaporkan secara lisan kepada direktur.

Motivasi juga dapat dipengaruhi oleh sistem imbalan (*reward*) dari perusahaan kepada **para** karyawan atas kinerja mereka. Adalah kenyataan yang tidak dapat disangkal bahwa motivasi dasar bagi kebanyakan orang menjadi pegawai pada suatu organisasi tertentu adalah untuk mencari nafkah. Berarti apabila di satu pihak seseorang menggunakan pengetahuan, keterampilan, tenaga dan sebagian waktunya untuk berkarya pada suatu organisasi, di lain pihak ia mengharapkan menerima imbalan tertentu. Berangkat dari pandangan demikian, dewasa ini masalah imbalan dianggap sebagai salah satu tantangan yang harus dihadapi oleh manajemen suatu organisasi. Dikatakan merupakan tantangan karena imbalan oleh para pekerja tidak lagi dipandang semata-mata sebagai alat pemuasan kebutuhan materielly, akan tetapi sudah dikaitkan dengan harkat **dan** martabat manusia.

Imbalan tersebut dapat berupa bonus, promosi, penghargaan, dan lain-lain; karena imbalan berguna untuk memotivasi anggota organisasi, membuat betah karyawan yang sudah ada, dan menarik orang-orang yang berkualitas untuk bergabung dan bekerja di perusahaannya. Sehingga dengan adanya imbalan itu, para karyawan akan lebih termotivasi untuk meningkatkan kinerja mereka menjadi lebih

baik dari sebelumnya. Sistem imbalan di **Tristar International Restaurant** masih menggunakan sistem imbalan secara sederhana untuk *ukuran perusahaan* yang mempunyai karyawan sebanyak 70 **orang**. Dalam hal ini, peneliti hendak meneliti kepuasan karyawan dalam menilai sistem **imbalan** tersebut.

Tristar International Restaurant memiliki karyawan sebanyak 70 orang, dengan 60 orang di bagian operasional, dan 10 orang di bagian manajemen dan keamanan. Tingkat pendidikan mereka minimal adalah *SMP*, dengan jam kerja pagi mulai **jam** 10.00 sampai dengan jam **14.00**, dan sore dari **jam** 17.00 **sampai** dengan **jam** 22.00. Setiap karyawan diberi **hari** libur **sehari** dalam *seminggu*. Pihak manajemen menentukan kebijakan **dalam satu hari** hanya mengizinkan maksimal **10** orang (yang terdiri dari 5 orang pria dan 5 orang wanita) mengambil liburnya di saat restoran tidak ada **pesta** atau acara besar.

Berdasarkan uraian inilah peneliti ingin meneliti pengaruh penilaian kinerja dan sistem imbalan terhadap motivasi kerja karyawan sehingga **dirumuskanlah** penelitian dengan judul : **“Pengaruh Penilaian Kinerja dan Sistem Imbalan (Imbalan non Finansial dan Imbalan Finansial) terhadap Motivasi Kerja Karyawan Tristar International Restaurant di Surabaya”**.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, maka **permasalahan** yang dapat dirumuskan adalah :

1. Apakah variabel penilaian kinerja, imbalan non finansial, dan imbalan finansial berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi kerja karyawan **Tristar International Restaurant** di Surabaya?

2. Dari variabel-variabel penilaian kinerja, imbalan non finansial, dan imbalan finansial, variabel manakah yang mempunyai pengaruh dominan terhadap motivasi kerja karyawan **Tristar International Restaurant** di Surabaya?

C. TUJUAN PENELITIAN

Dari perumusan masalah yang telah disusun di atas, maka tujuan dari penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel penilaian **kinerja**, imbalan non finansial, dan imbalan finansial terhadap motivasi kerja karyawan **Tristar International Restaurant** di Surabaya secara bersama.
2. Untuk mengetahui variabel mana yang berpengaruh dominan terhadap motivasi kerja karyawan **Tristar International Restaurant** di Surabaya.
3. Untuk mengungkapkan penilaian responden terhadap variabel-variabel yang berhubungan dengan motivasi.

D. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Membantu memberikan masukan-masukan kepada **Tristar International Restaurant** mengenai penilaian kinerja dan **sistem** imbalan untuk meningkatkan motivasi kerja karyawannya.
2. Menambah wawasan peneliti mengenai motivasi **seseorang** atau karyawan pada umumnya dalam dunia kerja.
3. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan **sumbangan** bagi ilmu pengetahuan, khususnya mengenai penilaian kinerja dan sistem imbalan.