

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Restoran adalah sebuah industri yang berkembang sangat pesat seiring berjalannya waktu. Restoran juga sebuah industri yang besar pontesinya dari segi ekonomi dikarenakan banyaknya turis negara maupun mancanegara yang ingin menjelajahi dan mencicipi keunikan makanan dari negara atau daerah yang dikunjungi.

Restoran merupakan salah satu pelayanan yang diberikan oleh sektor pariwisata yang berperan penting dalam pembangunan pariwisata saat ini dikarenakan makanan dan minuman khas daerah atau negara tersebut sangat menarik perhatian wisatawan untuk mendapatkan sebuah pengalaman dan kepuasan tersendiri. (Marsum, 2005) Definisi restoran merupakan tempat yang dijalankan dalam bentuk komersial memberikan sebuah pelayanan kepada para pelanggan serta memberikan produk makanan maupun minuman. Pengertian restoran atau tempat makan menurut peraturan Menteri Pariwisata, dan Ekonomi Kreatif No.11 tahun 2014 yaitu usaha yang menyediakan jasa dari makanan serta minuman yang dilengkapi dengan perlengkapan tambahan serta peralatan yang dibutuhkan untuk memproses pembuatan makanan serta minuman, penyimpanan serta penyajian disuatu tempat yang tetap tidak berpindah bertujuan memperoleh keuntungan atau laba. Dalam pernyataan berikut dapat disimpulkan bahwa restoran merupakan sebuah bangunan atau tempat untuk memberikan sebuah pelayanan dan produk makanan serta minuman yang diberikan dengan kualitas terbaik

dikelola secara komersial maupun individu. Dalam sebuah restoran konsep, harga serta pelayanan sangat penting bagi para pebisnis restoran yang dimana pelanggan banyak menilai sebuah restoran dari segi tersebut. Restoran memiliki beberapa bagian dalam menjalankan usahanya yaitu bagian dapur, pramusaji, serta manajemen lainnya, salah satu yang mendukung operasional restoran berjalan yaitu pramusaji.

Pramusaji merupakan bagian dimana mereka melayani tamu secara langsung. Pramusaji akan menjadi citra dari restoran itu sendiri. Dimana jika pramusaji melayani dengan baik, mengikuti SOP perusahaan yang berlaku, serta sesuai dengan ekspektasi tamu maka restoran tersebut mendapatkan citra yang baik dengan pelayanan yang sangat berkesan bagi tamu itu sendiri. (Eka, 2015) Pramusaji harus menjadi baris utama dalam melayani tamu disebuah restoran agar tamu mendapatkan kesan serta merasa senang dan puas. Dalam pernyataan berikut dapat disimpulkan yaitu pramusaji merupakan seseorang yang akan memberikan pelayanan dalam hal melayani makanan dan minuman untuk mendapatkan sebuah kepuasan dari para tamu baik tamu dalam hotel maupun restoran. Salah satu bentuk dalam membuat kepuasan tamu yaitu pengaruhnya pelayanan disebuah restoran. Pelayanan disebuah restoran dinilai dari hasil kinerja karyawan yang diberikan oleh karyawan tersebut terutama dibidang pramusaji, yang dimana mereka bertemu secara langsung dengan tamu untuk memberikan sebuah pelayanan secara maksimal.

(Sari, 2014) Definisi Kinerja karyawan merupakan perilaku yang menghasilkan kemampuan dari karyawan tersebut. Kemampuan seseorang

dalam aspek kinerja memiliki tujuan untuk menunjukkan sebuah prestasi yang dia miliki dengan menyelesaikan tugas serta tanggung jawabnya dengan baik. Kinerja karyawan merupakan hal utama dari sebuah pandangan perusahaan untuk melakukan sebuah penilaian atau evaluasi kualitas kerja. Maka dari itu kinerja merupakan salah satu aspek penting didalam sebuah perusahaan. Istilah dari kata kinerja juga biasa digunakan dalam mengukur sebuah kondisi dari karyawan dalam aktivitas bekerja yang dimana hal ini bertujuan untuk mengukur kemampuan serta perkembangan dalam bekerja agar mencapai sebuah tujuan di dalam organisasi maupun di perusahaan.

Pada masa covid-19 kinerja karyawan terbilang sangat berdampak dalam peningkatan pelayanan. Dikarenakan banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menjadi naik atau turun. Covid-19 adalah sebuah virus yang mencemarkan dunia termasuk negara Indonesia. Ditahun 2020 kasus terkonfirmasi di Indonesia sebesar 743.198 dan di tahun 2021 kasus terkonfirmasi sebesar 4.262.720 (Universitas Johns Hopkins, 2023) kemudian pemerintah Indonesia menetapkan sebuah pembatasan sosial bersekala besar per tanggal 1 April 2020 yang tertuang pada PP Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) bertujuan mempercepat penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) di karenakan pada saat itu melonjaknya kasus covid-19 yang sangat besar. Pada saat PSBB berlangsung pemberhentian kegiatan masyarakat sangat berpengaruh pada sektor ekonomi serta pariwisata termasuk dalam sebuah industri restoran, dikarenakan tidak adanya kegiatan dan peningkatan jumlah PHK dalam kejadian tersebut pada akhirnya sektor ekonomi dan pariwisata

sangat menurun drastis pada tahun 2020–2021. Disaat masa pandemi terjadi, pariwisata di Indonesia sangat berjuang besar untuk bangkit pada saat penurunan dratis yang terjadi dari segi turis mancanegara yang menjadi 4,02 juta kunjungan pada tahun 2020.

Salah satu dampak dari covid–19 yang terjadi ini adalah aspek ketenagakerjaan, pada tahun 2020 menurut data BPS sekitar 409 ribu pekerja disektor pariwisata kehilangan pekerjaan akibat covid-19 yang melanda saat itu lalu 939 ribu orang pada sektor pariwisata sementara tidak bekerja dan 12,91 juta mengalami pengurangan jam kerja. Faktor tersebutlah yang sangat berpengaruh pada ketenagakerjaan saat ini. Penyesuaian yang saat itu dilakukan berdampak pada kinerja karyawan dikarenakan adanya pengurangan karyawan, penggabungan divisi, dan penyesuaian lainnya. Keadaan tersebut sangat berdampak pada kinerja karyawan dimasa sekarang, SOP yang sekarang diterapkan membuat kinerja karyawan mengalami perubahan yang sangat signifikan.

Dalam hal ini restoran sangat berdampak dalam kinerja karyawan dimasa pandemi ini. Salah satu restoran yang berdampak pada saat pandemi covid-19 yaitu restoran Nana Heritage Kitchen and Gallery Bandung. Dikarenakan pada saat pandemi restoran Nana Heritage Kitchen and Gallery Bandung banyak melakukan penyesuaian dalam hal ketenagakerjaan yang dimana terjadinya pengurangan karyawan, Perubahan SOP serta penyesuaian penyesuaian lainnya juga terjadi dalam hal ini

TABEL 1
PERBANDINGAN KEADAAN 2019, DAN 2020-2023

DESKRIPSI	2019	2020-2023
Jumlah karyawan	9 Karyawan	3 Karyawan + 1 DW
Jam kerja	5 hari kerja 2 hari libur 8 jam kerja	5 hari kerja 2 hari libur 8 jam kerja
Pelayanan	Dine in Delivery	Dine in Delivery
Jam buka restoran	07.00 – 22.00	8.30 – 21.00

Sumber: Data olahan peneliti, 2023

TABEL 2
DATA PENGUNJUNG 2022 & 2023

DATA PENGUNJUNG 2022	
BULAN	JUMLAH PENGUNJUNG
JANUARI	783
FEBRUARI	632
MARET	789
APRIL	684
MEI	1.229
JUNI	976
JULI	1.184
AGUSTUS	797
SEPTEMBER	644
OKTOBER	758
NOVEMBER	727
DESEMBER	1.120

Sumber: Data olahan peneliti, 2023

DATA PENGUNJUNG 2023	
BULAN	JUMLAH PENGUNJUNG
JANUARI	937
FEBRUARI	799
MARET	551

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2023

Komentar pelanggan juga berpengaruh pada penilaian kinerja karyawan yang dimana kepuasan tamu sangat penting bagi pihak restoran untuk melihat bagaimana kinerja karyawan Nana Heritage Kitchen and Gallery Bandung berikut komentar pelanggan yang menilai adanya kekurangan pada bagian pramusaji dan bar:

GAMBAR 1

KOMENTAR PENGUNJUNG

★★★★★ 2 tahun lalu

Servis sangat panjang, butuh waktu hampir 1 jam untuk makanan kami datang, meskipun saat itu jam 7.30 dan tidak ada orang lain. Makanannya sangat mahal, terutama karena berlokasi di Bandung. Makanannya biasa-biasa saja, ada yang mengerikan, tapi rasa bebeknya enak. Tidak akan merekomendasikan makan steak apa pun, atau lebih baik, jangan pergi ke sana!

Sumber: Review Google, 2021

GAMBAR 2

KOMENTAR PENGUNJUNG



Ayad Adha

7 ulasan · 1 foto



★★★★★ setahun lalu

Perlu ditingkatkan servisnya

Tiba jam 19.16 jam 20.10 baru 2 dari 6 masakan yg keluar

Sumber: Review Google, 2022

(Robbins, 2015) ada 6 indikator dalam mengukur kinerja karyawan yaitu:

- Kualitas terhadap kerja
- Kuantitas terhadap kerja
- Ketepatan waktu
- Efektivitas kerja
- Komitmen kerja
- Kemandirian kerja

Nana Heritage Kitchen and Gallery saat ini memiliki 3 karyawan pramusaji yang dimana setelah masa PPKM berkurang pekerjaan yang dilakukan saat ini tidak hanya sebagai pramusaji tetapi juga menjadi barista atau dibagian bar untuk meracik minuman dikarenakan adanya pengurangan karyawan selama pandemi covid-19 yang berlangsung sampai sekarang. Dalam hal ini pekerjaan yang dilakukan seharusnya tidak dilakukan oleh seorang pramusaji.

Berdasarkan dari latar belakang serta data diatas adanya perubahan dari sebelum pandemi ke era endemi yang dimana adanya penggabungan divisi didalam divisi pramusaji dan bar. Seluruh staff Pramusaji harus dapat melakukan operasional bar yang dimana hal ini mempengaruhi kinerja pramusaji saat ini. Maka penelitian yang akan dilakukan kali ini untuk menilai kinerja karyawan pramusaji yang akan mengangkat judul yaitu:

**“KINERJA PRAMUSAJI DI RESTORAN NANA HERITAGE
KITCHEN AND GALLERY BANDUNG”**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan pernyataan yang telah dijabarkan diatas, terdapat sebuah informasi yang dapat dibahas tentang kinerja karyawan pramusaji terhadap penyesuaian penggabungan divisi maka dari itu peneliti akan menilai kinerja pramusaji di Nana Heritage Kitchen and Gallery Bandung dengan indikator kinerja karyawan yaitu:

- kualitas kerja.
- kuantitas kerja.
- ketepatan waktu.
- efektivitas.
- komitmen.
- kemandirian.

1. Tujuan Penelitian

a. Tujuan Formal

Tujuan penyusunan proyek akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memenuhi Pendidikan di Politeknik Pariwisata NHI Bandung Diploma IV Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Jurusan Hospitaliti.

b. Tujuan Fungsional

- 1) Mengetahui kualitas kerja pramusaji di restoran Nana Heritage Kitchen and Gallery.
- 2) Mengetahui kuantitas kerja pramusaji di restoran Nana Heritage Kitchen and Gallery.
- 3) Mengetahui ketepatan waktu kerja pramusaji di restoran Nana Heritage Kitchen and Gallery.

- 4) Mengetahui efektivitas pramusaji di restoran Nana Heritage Kitchen and Gallery.
- 5) Mengetahui komitmen kerja pramusaji di restoran Nana Heritage Kitchen and Gallery.
- 6) Mengetahui kemandirian kerja pramusaji di restoran Nana Heritage Kitchen and Gallery.

C. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

a. Bagi Akademisi

Sebagai referensi untuk mengembangkan sebuah penelitian tentang kinerja karyawan secara lebih luas serta untuk mengetahui penilaian kinerja karyawan di Nana Heritage Kitchen and Galery Bandung dengan aspek sebagai berikut:

- Kualitas Kerja
- Kuantitas Kerja
- Ketepatan Waktu
- Efektivitas
- Komitmen
- Kemandirian

b. Bagi Penulis

Sebagai menambah sebuah ilmu serta pengalaman bagi penulis untuk dijadikan refensi pada penulis lain.

2. Secara Praktisi

Manfaat dari penelitian untuk restoran Nana Heritage Kitchen and Gallery yaitu sebagai informasi serta penilaian dari pihak dalam hal kinerja karyawan serta penelitian ini dilakukan untuk memberikan kritik dan saran tentang kinerja pramusaji di restoran dalam meningkatkan kinerja karyawan.