

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Dalam bab ini peneliti akan membahas tentang latar belakang masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, batasan masalah, dan manfaat penelitian.

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Usaha catering merupakan salah satu jenis dari usaha makan dan minum. Menurut Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Republik Indonesia nomor PM.87/HK.501/MKP/2010, jasa boga atau catering adalah “usaha yang menyediakan makanan dan minuman dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan dan penyajian, untuk disajikan di lokasi yang diinginkan oleh pemesan”. Dapat dikatakan bahwa usaha catering menyediakan makanan dan minuman dengan peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan untuk menghasilkan produk kepada pelanggan.

Untuk dapat menghasilkan produk bagi pelanggan, usaha catering membutuhkan sumber daya manusia (SDM) dalam memproses produk hingga sampai ke pelanggan. SDM dikelola oleh manajemen sumber daya manusia (MSDM) agar lebih terorganisir dan dapat dikembangkan. Dalam mengelola karyawan, MSDM mengatur dan merancang strategi untuk menjaga dan meningkatkan kinerja dari karyawan.

Baik atau buruknya kinerja dari karyawan dapat dipengaruhi oleh berbagai macam faktor. Salah satu bentuk dorongan untuk menciptakan kinerja yang baik adalah dengan memberikan motivasi kerja yang sesuai dengan pekerjaan karyawan.

Sutrisno (2016) menyatakan motivasi kerja adalah “keadaan kejiwaan yang mendorong, mengaktifkan atau menggerakkan yang mengarahkan dan menyalurkan perilaku, sikap dan tindakan seseorang untuk mencapai tujuan”. Dapat dikatakan, motivasi kerja adalah sesuatu yang dapat mendorong individu dalam melakukan atau mencapai sesuatu. Motivasi kerja karyawan dapat dipenuhi dengan menyesuaikan terhadap teori dua faktor motivasi kerja menurut Herzberg dalam Robbins and Mary (2017), yaitu faktor *motivator* dan *hygiene*. Faktor *motivator* merupakan faktor motivasi kerja yang berasal dari dalam diri karyawan berupa prestasi, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab, dan pengembangan. Sedangkan faktor *hygiene* berasal dari tempat kerja karyawan, berupa kebijakan dan administrasi perusahaan, kondisi kerja, gaji, hubungan antar pribadi, hubungan dengan supervisor. Adanya keseimbangan motivasi kerja dari faktor *motivator* dan *hygiene* dapat meningkatkan produktivitas kerja bagi karyawan. Hal ini diperkuat dalam Positive Psychology (2020) yang menyatakan bahwa “*Herzberg's Two-Factor Theory implies that for the happiest and most productive workforce, companies need to work on improving both motivator and hygiene factors*”. Jika faktor-faktor dari motivasi kerja semakin banyak terpenuhi, maka semangat untuk melakukan pekerjaan akan semakin meningkat dan dapat memberikan kinerja yang baik. Seperti yang dilansir dalam Halopsikolog (2021), bahwa motivasi kerja dapat memberikan pengaruh terhadap kinerja berupa karyawan yang semakin termotivasi untuk produktif dalam melakukan pekerjaan.

Salah satu usaha katering yang berada di Kota Bandung adalah PT Aerofood Indonesia. PT Aerofood Indonesia merupakan usaha *catering* yang menyediakan jasa untuk *in-flight catering*, *industrial catering*, dan *retail*. Penyediaan makanan

dan minuman pada penerbangan dilakukan untuk penumpang pesawat, khususnya pesawat Garuda Indonesia. *Industrial catering* ditujukan untuk menyediakan makanan dan minuman kepada industri-industri yang ada di Kota Bandung. Serta penyediaan makanan dan minuman *retail* yang ditujukan ke café dan restoran yang bekerja sama dengan PT Aerofood Indonesia.

Usaha utama dari PT Aerofood Indonesia adalah menyediakan makanan dan minuman untuk penumpang dan pegawai dalam penerbangan pesawat. Pada tahun 2017, PT Aerofood Indonesia unit Bandung kehilangan salah satu *customer* di bidang penerbangan. Hal ini berpengaruh cukup besar terhadap menurunnya *profit* perusahaan. Sehingga untuk mengurangi biaya pengeluaran, perusahaan menetapkan kebijakan untuk melakukan efisiensi biaya di setiap departemen. Salah satunya adalah departemen *human capital*, yang tidak lagi memberikan penghargaan bagi karyawan yang telah memiliki pencapaian tertentu. Padahal, penghargaan merupakan salah satu indikator dari motivasi kerja agar karyawan dapat merasa dihargai atas pencapaian yang telah dilakukan.

Kondisi perusahaan semakin menurun dengan adanya pandemi Covid-19 yang menyebabkan turunnya angka penerbangan. Dengan berkurangnya jumlah penerbangan, pemasukan perusahaan cukup berkurang. Sebagai upaya untuk bertahan, perusahaan melakukan pengurangan jumlah karyawan agar dapat meminimalisir biaya yang dikeluarkan untuk sumber daya manusia atau karyawan. Namun, adanya pengurangan jumlah karyawan berakibat pada adanya tugas dan posisi yang tidak dikerjakan dengan optimal. Dari seluruh karyawan, beberapa di antaranya melakukan tugas yang merangkap dengan tugas lainnya agar proses kerja perusahaan dapat tetap berjalan. Salah satunya adalah *human capital* yang

merangkap dengan tugas lain. Hal ini menyebabkan adanya beberapa tugas yang kurang diperhatikan seperti penilaian kinerja karyawan, karena mengutamakan tugas-tugas lain yang mendesak.

Saat ini karyawan perlu untuk bisa melakukan berbagai pekerjaan atau *multitasking*, serta bekerjasama dengan baik untuk bisa menghadapi berbagai tantangan pekerjaan di masa pandemi. Penilaian kinerja karyawan dalam kurun waktu dua tahun terakhir dinilai dari jumlah kehadiran karyawan dan penilaian subjektif dari pekerjaan karyawan. Dari informasi yang diberikan oleh Human Capital PT Aerofood Indonesia unit Bandung, karyawan memiliki jumlah kehadiran yang penuh. Hal ini disebabkan oleh adanya pemberlakuan jadwal kerja *work from office* dan *work from home*, sehingga memudahkan karyawan untuk tetap hadir bekerja. Penilaian dari Human Capital menyatakan bahwa kinerja karyawan dinilai dari kehadiran cukup baik. Namun, dalam menjaga karyawan untuk tetap melakukan tugasnya sesuai dengan arahan dari perusahaan dan memberikan kinerja yang baik tidak hanya dari jumlah kehadiran, karyawan perlu didorong dengan adanya motivasi kerja yang baik juga. Oleh karena itu, peneliti mengambil judul “**Motivasi Kerja Karyawan di PT Aerofood Indonesia Unit Bandung**”.

## **B. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka fokus dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana faktor *motivator* dalam motivasi kerja karyawan di PT Aerofood Indonesia unit Bandung?

2. Bagaimana faktor *hygiene* dalam motivasi kerja karyawan di PT Aerofood Indonesia unit Bandung?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui faktor *motivator* dalam motivasi kerja karyawan di PT Aerofood Indonesia unit Bandung.
2. Mengidentifikasi faktor *hygiene* dalam motivasi kerja karyawan di PT Aerofood Indonesia unit Bandung.

### **D. Batasan Masalah**

Peneliti membatasi penelitian ini pada penggunaan teori dua faktor motivasi kerja Herzberg, yaitu faktor *motivator* dan faktor *hygiene* sebagai acuan dalam melakukan penelitian. Penelitian ini juga dibatasi pada karyawan di PT Aerofood Indonesia unit Bandung.

### **E. Manfaat Penelitian**

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis berupa:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memperdalam informasi tentang faktor *motivator* dan faktor *hygiene* dalam motivasi kerja yang diterima oleh karyawan di PT Aerofood Indonesia unit Bandung.

## **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan bagi perusahaan untuk mengetahui faktor motivasi kerja apa saja yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan dalam motivasi kerja karyawan di PT Aerofood Indonesia unit Bandung.