

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam suatu organisasi atau perusahaan, Sumber Daya Manusia (SDM) mempunyai peran yang sama pentingnya dengan pekerjaan itu sendiri. Di samping itu, SDM merupakan faktor penentu bagi keberhasilan organisasi atau perusahaan tersebut. SDM dengan kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan, secara efektif akan menunjang kelancaran aktivitas pekerjaan. Oleh karena itu, kompetensi menjadi salah satu aspek yang menentukan keberhasilan organisasi atau perusahaan. Dengan memiliki SDM berkompetensi tinggi, secara langsung akan memengaruhi tingkat kinerja perusahaan.

Manajemen perusahaan harus mengetahui hal apa yang dibutuhkan oleh suatu pekerjaan dan kemudian menetapkan orang-orang dengan kualifikasi tertentu yang harus direkrut untuk melakukan pekerjaan tersebut. Dengan demikian perusahaan sudah mulai melakukan kegiatan perencanaan SDM. Jika perusahaan yang tidak merencanakan SDMnya dengan baik, tentu mereka tidak dapat memenuhi kebutuhan karyawan secara efisien dan efektif. Sementara kebutuhan tenaga kerja kompeten menjadi mutlak, kompetensi tenaga kerja juga diperlukan bagi perusahaan dan organisasi (Widiyanto, 2011).

Salah satu pengukur keberhasilan perusahaan adalah sumber daya manusianya, semakin baik sumber daya manusianya maka semakin berpeluang perusahaan tersebut untuk mencapai laba yang lebih banyak. Sumber daya manusia yang baik salah satunya ditandai dengan kinerja yang baik. Seorang pegawai juga harus mengetahui jenis pekerjaan, bagaimana melakukan pekerjaan dan siapa yang tepat untuk melakukan pekerjaan itu, perlu dilakukan analisis terhadap pekerjaan itu sendiri yang disebut sebagai analisis jabatan (*job analysis*).

Hasil analisis jabatan dapat berupa deskripsi jabatan (*job description*) dan spesifikasi jabatan (*job specification*). Pizza Hut merupakan bisnis yang bergerak dalam bidang kuliner, dimana para SDM direkrut untuk memberikan pelayanan

yang baik menjadi factor utama yang harus dimiliki oleh Pizza Hut untuk pencapaian tujuan. Jadi, restoran harus mengelola karyawan secara baik. Sehingga salah satu tahapan dalam proses perencanaan SDM Pizza Hut adalah membuat deskripsi dan spesifikasi pekerjaan, di mana hal ini meliputi tugas, wewenang, tanggung jawab, hubungan tugas, serta syarat minimum yang diperlukan bagi pemegang suatu jabatan.

Betapa pentingnya deskripsi dan spesifikasi pekerjaan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan. Pengaruh deskripsi kerja dengan pekerjaan, yakni apabila deskripsi pekerjaan kurang jelas akan mengakibatkan seorang karyawan tidak mengetahui tugas dan tanggung jawabnya, sehingga mengakibatkan pekerjaan tidak tercapai dengan baik. Artinya jika deskripsi kerja tidak tersusun dengan baik dan itu artinya kinerja karyawan tidak baik.

Kinerja dapat dikatakan sebagai sebuah hasil (*output*) dari suatu proses tertentu yang dilakukan oleh seluruh komponen organisasi terhadap sumber-sumber tertentu yang digunakan (*input*). Kinerja menurut (Simora 1997;339) bahwa mencapai agar organisasi berfungsi secara efektif dan sesuai dengan sasaan organisasi, maka organisasi harus memiliki kinerja karyawan yang baik yaitu dengan melaksanakan tugas-tugasnya dengan cara yang handal .

Dalam melakukan observasi langsung kelapangan peneliti mendapatkan data berupa laporan tingkat keterlambatan karyawan di Pizza Hut Mega Mall Bekasi selama bulan terakhir yaitu Oktober 2020 sampai Februari 2021. Berikut tabel dibawah ini merupakan hasil rekap ulang dari laporan kehadiran karyawan.

Tabel 1.1

Perbandingan tingkat keterlambatan karyawan selama 5 bulan terakhir

No	Bagian	Bulan				
		Okt	Nov	Des	Jan	Feb
1	District Manager	0	0	0	0	0
2	Area Manager	0	0	0	0	0
3	Restaurant Manager	1	2	1	1	2

4	Assistant Restaurant Manager	2	2	3	2	2
5	Shift Leader	4	3	3	2	2
6	Crew Trainer	6	5	5	8	9
7	Crew	6	6	7	9	8
Total		19	18	19	22	23

Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa kenaikan tingkat keterlambatan karyawan masih ada, pada bulan Februari 2021 tingkat keterlambatan yang tertinggi yaitu dengan total 23. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam kelancaran suatu proses berjalannya perusahaan ialah dengan menerapkan kedisiplinan terhadap karyawan.

Hal ini berarti bahwa, kinerja suatu organisasi itu dapat dilihat dari tingkatan sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang didasarkan pada tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Bagi suatu organisasi, kinerja merupakan hasil dari kegiatan kerjasama diantara anggota atau komponen organisasi dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi. Sederhananya, kinerja merupakan produk dari kegiatan administrasi, yaitu kegiatan kerjasama untuk mencapai tujuan yang pengelolaannya biasa disebut sebagai manajemen. Sebagai produk dari kegiatan organisasi dan manajemen, kinerja organisasi selain dipengaruhi oleh faktor-faktor input juga sangat dipengaruhi oleh proses-proses administrasi dan manajemen yang berlangsung. Dengan kata lain bahwa sebaik apapun input yang tersedia tidak akan menghasilkan suatu produk kinerja yang diharapkan secara memuaskan, apabila dalam proses administrasi dan manajemennya tidak bisa berjalan dengan baik.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian hal tersebut mengenai dan menyajikan dengan judul **“Pengaruh Analisis, Deskripsi Dan Spesifikasi Pekerjaan Karyawan Front Of House (FOH) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pizza Hut Mega Mall Bekasi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka dapat ditemukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh *Job Description* terhadap kinerja karyawan Pizza Hut Mega mall Bekasi?
2. Apakah terdapat pengaruh *Job Specification* terhadap kinerja karyawan Pizza Hut Mega mall Bekasi?
3. Apakah terdapat pengaruh *Job Description* dan *Job Specification* terhadap kinerja karyawan Pizza Hut Mega mall Bekasi ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh analisis pekerjaan terhadap standar kerja yang realistis, pengaruh deskripsi pekerjaan terhadap pelaksanaan pekerjaan karyawan FOH, dan pengaruh spesifikasi pekerjaan terhadap kualitas karyawan FOH.

1. Untuk mengetahui *Job Description* terhadap Kinerja karyawan Pizza Hut Mega mall Bekasi?
2. Untuk mengetahui *Job Specification* terhadap kinerja karyawan Pizza Hut Mega mall Bekasi?
3. Untuk mengetahui *Job Description* dan *Job Specification* terhadap kinerja karyawan Pizza Hut Mega mall Bekasi?

1.4 Batasan Masalah

Agar pembahasan pada penelitian tidak terlalu luas, maka perlu adanya pembatasan masalah. Dalam penelitian ini, yang menjadi pembatasan masalah oleh peneliti adalah penelitian analisis yang meliputi analisis pekerjaan, deskripsi dan spesifikasi pekerjaan.

1.5 Manfaat Penelitian

Ada beberapa manfaat yang ingin dicapai dan diharapkan dalam penulisan skripsi ini, yaitu:

1. Secara Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini bermanfaat dalam memberikan wawasan dan penemuan teori baru atau konsep yang sudah ada bagi pembaca mengenai analisis pengaruh pelayanan prima.

2. Secara Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan, pemahaman, dan pengetahuan mengenai pengaruh pelayanan prima, kepuasan pelanggan, serta loyalitas pelanggan dan hasil penelitian skripsi ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi para khalayak yang membaca.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar penulisan proposal ini lebih jelas dan terfokus pada permasalahan yang dibahas, maka perludisusun suatu sistematika penulisan yang tepat dengan rincian sebagai berikut:

HALAMAN SAMPUL

Berisi tentang judul skripsi, lambing UPB, penulis skripsi dan NIM penulis yang diikuti dengan nama lengkap, program studi, fakultas, universitas, kota dan tahun lulus ujian skripsi.

HALAMAN JUDUL

Halaman judul berisi tentang judul skripsi, teks skripsi diajukan kepada Universitas Pelita Bangsa untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program studi sarjana manajemen, logo UPB, nama dan nomor induk mahasiswa.

HALAMAN PERSETUJUAN

Pada halaman ini berisi tentang persetujuan dosen pembimbing.

HALAMAN PENGESAHAN

Pada halaman ini berisi pengesahan tugas akhir skripsi oleh tim penguji dan Dekan bidang Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa.

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

Lembar ini berisi tentang ungkapan motivasi,kata – kata yang menginspirasi hidup penulis dan untuk siapa skripsi akan didedikasikan atau dipersembahkan.

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Halaman ini berisi tentang pernyataan penulis bahwa isi skripsi dibuat dengan tidak menyalin atau rangkaian kalimat sebagian atau keseluruhan isi skripsi orang lain.

KATA PENGANTAR

Lembar ini berisi tentang ucapan terimakasih penulis yang ditujukan kepada orang,lembaga,organisasi dan pihak – pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi.

DAFTAR ISI

Lembar ini menggambarkan garis besar organisasi dari keseluruhan isi dan berisi judul bab,judul sub bab dan judul anak sub bab.

DAFTAR TABEL

Pada lembar ini memuat tentang nomor tabel,judul tabel,serta nomor halaman untuk setiap tabel.

DAFTAR GAMBAR

Pada lembar ini memuat tentang nomor gambar,judul gambar,serta nomor halaman untuk setiap gambar.

DAFTAR LAMPIRAN

Pada halaman daftar lampiran memuat tentang nomor lampiran,judul lampiran,serta nomor halaman untuk setiap lampiran.

ABSTRAK

Abstrak ditulis dalam Bahasa Indonesia yang mencakup latar belakang,masalah yang diteliti,metode yang digunakan,hasil – hasil yang diperoleh,kesimpulan yang ditarik, dan saran yang diajukan.

BAB I Pendahuluan

Terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, Batasan masalah penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Terdiri dari landasan teori yang mengemukakan kerangka pemikiran yang melandasi penelitian, penelitian terdahulu yang relevan dan obyektif serta hipotesis penelitian dan model penelitian

BAB III Metode Penelitian

Terdiri dari jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, kerangka pemikiran yang terdiri dari desain penelitian dan variabel operasional.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Merupakan analisis dan pembahasan dari penelitian tentang Analisis Deskripsi Spesifikasi Pekerjaan terhadap Kinerja Karyawan pada Pizza Hut Mega Mall Bekasi

BAB V Penutup

Bab penutup yang berisi kesimpulan dan saran-saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka memuat semua sumber pustaka yang dijadikan acuan dalam naskah tugas akhir ataupun skripsi.

LAMPIRAN – LAMPIRAN

Pada lembar ini berisi keterangan – keterangan yang dianggap penting, misalnya instrument penelitian, data mentah hasil penelitian, hasil perhitungan statistik, surat izin bagi yang melakukan penelitian pada instansi, transkrip wawancara dan lampiran lainnya yang dianggap perlu untuk mempermudah pemanfaatannya.

RIWAYAT HIDUP

Berisi riwayat hidup penulis skripsi