

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri *food and baverage* adalah salah satu sektor penting dalam laju perekonomian Indonesia. Industri ini melakukan inovasi untk beradaptasi dengan perkembangan zaman. Hal-hal yang terkait dengan pembuatan makanan, pengemasan, distribusi dan penyajian makanan dan minuman merupakan bagian dari industri ini. Industri ini mencakup beberapa jenis usaha antara lain produsen makanan dan minuman, rumah makan, cafe dan restoran. Bisnis kuliner juga banyak diminati pelaku bisnis di indonesia, karena bisnis yang bergerak dibidang kuliner ini termasuk bisnis dengan profit yang besar dan juga banyak diminati masyarakat di era globlisasi.

Sektor usaha rumah makan atau restoran merupakan sektor yang menjanjikan dalam keberlangsungan usaha (*sustainable*) maupun profit. Secara umum restoran termasuk perusahaan jasa yang dapat didefinisikan sebagai entitas yang melakukan kegiatan usaha dengan memproses bahan baku hingga menjadi makanan siap saji (Sujatno, 2011). Restoran juga bertujuan untuk menghasilkan laba optimal agar dapat mempertahankan kelangsungan operasional restoran, memajukan serta mengembangkan usahanya ke tingkat yang lebih tinggi atau ke tingkat yang lebih baik. Di lain sisi perkembangan restoran atau rumah makan di jawa tengah banyak mengalami peningkatan setiap tahunnya (BPS, 2021). Seperti yang tercantum pada tabel 1.1 berikut ini:

Tabel I-1
Jumlah Restoran/ Rumah Makan Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Tengah 2019-2021

Kabupaten / Kota	Jumlah Restoran/Rumah Makan Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Tengah		
	2019	2020	2021
PROVINSI JAWA TENGAH	3658.00	3609.00	2116.00
Kabupaten Cilacap	152.00	152.00	152.00
Kabupaten Banyumas	913.00	996.00	116.00
Kabupaten Purbalingga	10.00	10.00	11.00
Kabupaten Banjarnegara	11.00	11.00	10.00
Kabupaten Kebumen	30.00	30.00	33.00
Kabupaten Purworejo	52.00	53.00	55.00
Kabupaten Wonosobo	10.00	10.00	10.00
Kabupaten Magelang	172.00	172.00	172.00
Kabupaten Boyolali	14.00	14.00	14.00
Kabupaten Klaten	23.00	24.00	33.00
Kabupaten Sukoharjo	26.00	42.00	42.00
Kabupaten Wonogiri	48.00	48.00	47.00
Kabupaten Karanganyar	144.00	144.00	143.00
Kabupaten Sragen	10.00	10.00	10.00
Kabupaten Grobogan	19.00	19.00	41.00
Kabupaten Blora	26.00	26.00	26.00
Kabupaten Rembang	23.00	23.00	23.00
Kabupaten Pati	25.00	25.00	25.00
Kabupaten Kudus	25.00	25.00	27.00
Kabupaten Jepara	11.00	11.00	11.00
Kabupaten Demak	119.00	119.00	117.00
Kabupaten Semarang	145.00	167.00	20.00
Kabupaten Temanggung	10.00	14.00	14.00
Kabupaten Kendal	98.00	98.00	103.00
Kabupaten Batang	-	40.00	39.00
Kabupaten Pekalongan	21.00	21.00	32.00
Kabupaten Pemalang	56.00	56.00	53.00
Kabupaten Tegal	71.00	71.00	71.00
Kabupaten Brebes	32.00	32.00	40.00
Kota Magelang	54.00	54.00	54.00
Kota Surakarta	1007.00	727.00	165.00
Kota Salatiga	11.00	11.00	12.00
Kota Semarang	160.00	224.00	211.00
Kota Pekalongan	120.00	120.00	120.00
Kota Tegal	10.00	10.00	64.00

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah

Dari data di atas, perkembangan bisnis restoran atau rumah makan setiap tahun dari 2019 sampai 2021 mengalami peningkatan. Hal ini diartikan bahwa semakin bertambah pesaing usaha di setiap tahunnya. Maka perlu adanya pengelolaan yang baik dari organisasi. Selain pengelolaan produk makanan dan minuman, maka perlu adanya pengelolaan sumber daya manusia. Salah satu perusahaan yang diteliti dalam penelitian ini adalah Restoran Oemah Tahu. Berdasarkan survey melalui wawancara dengan pihak restoran oemah tahu, bisnis ini bergerak pada sektor *food and baverage* yang merupakan salah satu cabang restoran yang dibawah manajemen Oemah Tahu. Perusahaan ini berada di Jalan Tambaksogra Kecamatan Sumbang Kabupaten Banyumas.

Pengelolaan bisnis restoran disamping mengedepankan produk makanan yang menarik dan pelayanan tetapi juga memerlukan pengelolaan sumber daya manusia yang tepat. Sumber daya manusia merupakan investasi paling berharga dan pondasi paling kokoh untuk menunjang keberhasilan suatu perusahaan. Hasibuan (2016:10) yang mengatakan “manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien untuk membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat”. Dengan adanya sumber daya manusia tenaga kerja mempunyai peranan penting dalam sebuah organisasi yaitu sebagai pelaksana dari fungsi-fungsi manajemen. Dalam mencapai tujuan organisasi diperlukan kinerja dan prestasi karyawan yang baik dari perusahaan. Salah satu cara untuk menilai kinerja dan prestasi karyawan ialah dengan melihat kinerja karyawan itu sendiri.

Keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh kinerja individu karyawan, dalam upaya mencapai tujuan, organisasi berupaya meningkatkan kinerja karyawan. Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegaran, 2016). Menurut sudaryo dan Kusumawardani (2020:48), kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Performa kinerja karyawan yang baik membantu perusahaan dalam mencapai tujuan. Kinerja yang baik ialah kinerja yang mengikuti tata cara atau prosedur yang telah ditetapkan. Pada pencapaian tujuan perusahaan, karyawan dituntut untuk dapat melakukan kinerja dengan baik. Oleh karena itu berhasil atau tidaknya suatu perusahaan dapat ditentukan oleh faktor manusia atau karyawan.

Berdasarkan wawancara penulis dengan manajer di Restoran Oemah Tahu Purwokerto, karyawan memiliki kinerja yang baik, hal ini dibuktikan dengan karyawan yang menjalankan tugas dengan baik sesuai target. Kinerja karyawan Restoran Oemah Tahu Purwokerto yang baik juga dikarenakan pihak manajemen menyertakan setiap karyawan baik yang masih baru ataupun sudah lama mengabdikan untuk senantiasa bereksistensi dan berkarya dengan melakukan pelatihan, pengembangan dan penyertaan dalam setiap kegiatan yang berorientasi dalam pencapaian tujuan atau target. Berdasarkan wawancara dengan manajer Restoran Oemah Tahu, beberapa penilaian kinerja karyawan yaitu ability (pengetahuan, keterampilan, produktivitas, dan kerja sama),

motivasi (inisiatif dan kepedulian, Percaya diri dan ketertarikan, dan Tanggung jawab), kepribadian (kejujuran, disiplin, dan penampilan).

Perusahaan perlu melakukan pengawasan dan memberikan cara supaya karyawan merasa terjamin dan dengan mudah bekerja tanpa terbebani dan hubungan antara pihak manajemen dengan bawahan semakin kuat untuk menunjang tubuh kembang perusahaan. Dalam mencapai tujuan organisasi, kinerja karyawan akan berjalan dengan efektif apabila didukung dengan gaya kepemimpinan (Deviani, 2021), *perceived organizational support* (Sabir et al., 2022) dan budaya organisasi. Gaya Kepemimpinan merupakan suatu pola perilaku yang konsisten yang ditunjukkan dan diketahui oleh pihak lain ketika kita berusaha mempengaruhi kegiatan-kegiatan orang lain (Busro, 2018). Berdasarkan wawancara awal yang dilakukan terdapat fenomena adanya pemimpin yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan yaitu proses awal terbentuknya restoran yang menginspirasi para karyawannya, pemimpin yang inovatif serta aktif dalam kegiatan diluar perusahaan, memiliki visi dan tujuan yang jelas serta memiliki nilai integritas yang tinggi dan dijadikan sebagai contoh untuk karyawan sehingga fenomena ini menarik untuk diteliti.

Selain itu, adanya *perceived organizational support* (POS) dilakukan dalam rangka memunculkan persepsi karyawan yang telah memberi dukungan sesuai dengan norma yang berlaku serta harapan karyawan di perusahaan (sulistyawati, dkk 2020). (Sabir dkk. 2022), (Hanna Pratiwi, 2022) dan (Prastyo, 2020) mengemukakan bahwa *perceived organization support* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Fenomena yang berkaitan dengan *Perceived*

Organizational Support (POS) adalah tingginya dukungan organisasi dalam pengembangan karier karyawan. Sehingga berpengaruh terhadap semangat dan menyebabkan naiknya kinerja dan produktivitas karyawan. Dukungan organisasi dalam pengembangan dan kinerja karyawan contohnya ialah membuka seluas-luasnya karyawan untuk belajar dengan pemberdayaan. Selain itu adanya persepsi bahwa antara atasan dengan bawahan harus saling mendukung dalam pekerjaan misalnya pemberian *reward* bagi karyawan yang memiliki prestasi kerja.

Variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja ialah budaya organisasi. Definisi budaya organisasi ialah sebagai suatu sistem nilai dan kepercayaan bersama yang berinteraksi dengan orang - orang, struktur dan sistem suatu organisasi untuk menghasilkan norma - norma perilaku (Harvey dan Brown, 2009). Berdasarkan penelitian terdahulu yang membahas mengenai budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja. Hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada pihak restoran oemah tahu menghasilkan fenomena bahwa karyawan oemah tahu berasal dari latar belakang, usia, pendidikan, jenis kelamin serta agama yang berbeda. Maka perlu adanya adaptasi terhadap budaya yang ada pada organisasi tersebut dan senantiasa mematuhi norma yang berlaku. Kebiasaan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) juga diterapkan agar tercipta lingkungan kerja yang nyaman antara satu sama lain. Dalam upaya menjaga komunikasi dan keselarasan kerja maka setiap pagi karyawan perusahaan baik atasan dengan bawahan meakukan *briefing*. Selain diterapkan antar karyawan, budaya

organisasi juga diterapkan kepada customer misalnya sambutan *welcomer* serta sambutan bagi tamu rombongan VIP seperti adanya tarian ataupun musik tradisional banyumasan. Dalam menjaga budaya yang ada di restoran ada upaya yang dilakukan antara lain pengenalan, pendampingan, *controlling*, evaluasi dan *punishment* (teguran tertulis dan langsung). Hal ini menjadikan budaya organisasi di Restoran Oemah Tahu menarik untuk diteliti.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka peneliti melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Gaya Kepemimpinan, *Perceived Organizational Support* dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja (Studi pada Karyawan Restoran Oemah Tahu)**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah dan kondisi yang telah dipaparkan, maka dapat diambil pokok permasalahan dalam penelitian ini yang dikemukakan sebagai berikut:

1. Apakah Gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Restoran Oemah Tahu?
2. Apakah *Perceived Organizational Support* berpengaruh terhadap kinerja karyawan Restoran Oemah Tahu?
3. Apakah Budaya Organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Restoran Oemah Tahu?
4. Apakah Gaya Kepemimpinan, *Perceived Organizational Support* dan Budaya Organisasi secara bersamaan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Restoran Oemah Tahu?

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan agar menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar peneliti lebih terarah dan memudahkan pembahasan serta tujuan penelitian dapat tercapai, maka batasan penelitian dikemukakan sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di Restoran Oemah Tahu dengan responden penelitian ini ialah karyawan Restoran Oemah Tahu.
2. Penelitian ini hanya difokuskan pada pengaruh gaya kepemimpinan, *perceived organizational support* dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan Restoran Oemah Tahu. Guna menghindari meluasnya pokok bahasan penelitian, maka penulis memandang perlu membatasi pembahasan, antara lain sebagai berikut:

- a. Kinerja

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegaran, 2016).

Kinerja dalam penelitian ini dibatasi pada indikator kinerja yang disampaikan Robbins (2016:260) antara lain:

- 1) Kualitas Kerja
- 2) Kuantitas
- 3) Ketepatan waktu
- 4) Efektifitas
- 5) Kemandirian
- 6) Komitmen

b. Gaya Kepemimpinan

Gaya Kepemimpinan merupakan suatu pola perilaku yang konsisten yang ditunjukkan dan diketahui oleh pihak lain ketika kita berusaha mempengaruhi kegiatan-kegiatan orang lain (Busro, 2018). Menurut Kartono dalam Lisa Paramita (2017) indikator Gaya Kepemimpinan menyatakan sebagai berikut:

- 1) Kemampuan Mengambil Keputusan
- 2) Kemampuan Memotivasi
- 3) Kemampuan Komunikasi
- 4) Kemampuan Mengendalikan Bawahan
- 5) Tanggung Jawab
- 6) Kemampuan Mengendalikan Emosional

c. *Perceived Organizational Support*

Perceived Organizational Support merupakan persepsi karyawan terhadap organisasi mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi dan peduli tentang kesejahteraan mereka (Eisenberger et al., 2002). Menurut Rosyiana (2019:62) pada variabel *Perceived Organizational Support* terdapat tiga indikator, diantaranya:

- 1) Keadilan
- 2) Dukungan dari atasan
- 3) Penghargaan organisasi dan kondisi kerja

d. Budaya Organisasi

Menurut Harvey dan Brown dalam (Widiarni et al., 2017) mendefinisikan budaya organisasi sebagai suatu sistem nilai dan

kepercayaan bersama yang berinteraksi dengan orang - orang, struktur dan sistem suatu organisasi untuk menghasilkan norma - norma perilaku. Indikator Budaya Organisasi menurut Denison and Mishra (1995) dalam Lusiwati (2022) adalah sebagai berikut:

- 1) Misi
- 2) Konsistensi
- 3) Adaptabilitas
- 4) Pelibatan

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin diperoleh dalam penelitian ini adalah :

1. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh signifikan Kepemimpinan terhadap Kinerja.
2. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh signifikan *Perceived Organizational Support* terhadap Kinerja.
3. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh signifikan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja.
4. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh signifikan Gaya Kepemimpinan, *Perceived Organizational Support* dan Budaya Organisasi secara bersamaan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Restoran Oemah Tahu.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini terdiri dari:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini antara lain:

- a. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi di bidang sumberdaya manusia dalam kaitannya gaya kepemimpinan, *perceived organizational support*, budaya organisasi dan kinerja karyawan.
- b. Penelitian diharapkan dapat memberikan informasi ilmu pengetahuan dan wawasan bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan untuk memahami pengaruh gaya kepemimpinan, *perceived organizational support*, budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Hasil Penelitian diharapkan dapat menjadi masukan, bahan pertimbangan dan evaluasi bagi internal Restoran Oemah Tahu sehingga dapat dijadikan pertimbangan kebijakan Perusahaan dengan cara mengelola gaya kepemimpinan, *perceived organizational support*, budaya organisasi dan kinerja karyawan.