BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan bisnis kuliner di tanah air dalam beberapa tahun ini semakin meningkat. Seiring dengan bertambahnya populasi penduduk yang semakin banyak, mulai dari penduduk kalangan atas, menengah hingga kalangan bawah. Sehingga Indonesia menjadi suatu pasar yang sangat potensial dan memikat bagi para pecinta kuliner di kalangan penduduk saat ini. Menariknya, industri kuliner tidak cuma di dominasi pemain skala kecil dan menengah bahkan beberapa perusahaan besar ikut terjun untuk menggeluti bisnis ini. Pemain bisnis kuliner di Indonesia semakin beragam dan penuh dengan persaingan (www.tribunews.com yang diakses pada tanggal 19 Februari 2015).

Kota Bandung memiliki daya tarik bagi para wisatawan karena memiliki kuliner tradisional masakan Sunda yang diminati tinggi, akan tetapi persaingannya semakin ketat karena dengan banyaknya restoran yang sejenis di Kota Bandung. Agar dapat bertahan, secara umum para pengelola restoran membuat keunikan masing-masing dengan berupa inovasi seperti mengadakan pergelaran kesenian khas sunda, dekorasi ruangan dengan konsep budaya sunda semua itu dilakukan agar pengunjung tidak merasa bosan dan dapat datang kembali. (www.tripadvisor.com, yang diakses pada tanggal 06 Desember 2014).

Hal ini senada dan dikonfirmasi oleh Ibu R. S. H. yaitu HR Manager di Restoran Sindang Reret, beliau mengatakan,

"*…tapi kenyataanya kompetitor kita semakin banyak terus, jenis makanan juga hampir sama. Apa yang harus kita tingkatkan? Salah satunya adalah service excellent yaitu bagaimana kita meningkatkan service kepada tamu, itu strateginya yang kita lakukan, …….dalam makanan juga boleh sama, rasa juga hampir sama tetapi yang membedakannya adalah pelayanan kita….*" (dikutip dari lampiran halaman L-2).

Inovasi pelayanan tersebut dilakukan sebagai usaha responsif dalam menyesuaikan diri dengan tuntutan yang muncul. Beberapa kasus menunjukkan bahwa perusahaan besar yang tidak efisien dan mulai kehilangan daya saing dapat memperbaiki kinerjanya melalui proses rekayasa ulang perusahaan , baik dalam budaya organisasi, struktur organisasi, teknologi dan kompetensi SDM (Wijayanto, 2012).

Restoran Sindang Reret Bandung yang berlokasi di Jalan Surapati No. 53 Bandung. Merupakan salah satu restoran makanan khas Sunda yang sudah terkenal. Bahkan diluar kota Bandung pun restoran Sindang Reret ini membuka cabang yaitu di Ciwidey, Cikole, Lembang, dan Karawang. Restoran Sindang Reret merupakan salah satu restoran makanan khas Sunda yang hingga kini banyak diminati pengunjung bahkan menjadi salah satu rumah makan favorit di Bandung. Karena restoran ini restoran masakan sunda, menu restoran ini lebih didominasi oleh makanan khas Sunda. Tak hanya masakannya saja yang bercita rasa Sunda, tetapi suasananya pun beraromakan Sunda. Disini akan dilayani oleh pegawai yang menggunakan pakaian Sunda serta didekorasi kental dengan suasana Sunda atau pedesaan.

Department Food And Beverage Service merupakan departemen yang penting dalam sebuah restoran karena memiliki peranan yang sangat besar dalam pelayanan terhadap tamu, khususnya dalam hal penyediaan makanan dan minuman.

Department Food And Beverage Service ini merupakan salah satu departemen yang berpengaruh karena mengakibatkan baik buruknya pelayanan, seperti misalnya dalam hal makanan yang dihidangkan lama (tidak sesuai standar waktu), maka penilaian yang akan konsumen berikan dapat kurang baik. Hal ini disadari dan diungkapkan oleh Ibu R. S. H. yaitu HR Manager di Restoran Sindang Reret, beliau mengatakan,

"*….tapi kalau yang sampai di fresh harus di masak dari awal sampai akhir itu bisa 15 sampai 20 menit tapi kenyataannya memang suka ada yang terlambat yang harusnya 10 menit jadi 15 sampai 20 menit, harusnya 5 menit jadi 10 menit. Itu memang menjadikan tamu lama menunggu untuk menu itu. Saya tidak bisa pungkiri memang ada berapa menu yang keluarnya lama…….biasanya waiter menginformasikan bahwa menu-menu itu datangnya akan lama datangnya. Cuma kesibukkan di belakang juga kadang yang harusnya 20 menit bisa jadi 30 menit itu kenyataanya memang ada seperti itu. Apalagi dalam kondisi penuh. Atas bawah semuanya penuh pasti lama. Tidak bisa menjajikan cepat disajikannya tapi kita mengkondisikannya minuman dulu yang harus cepat keluar. Kalau sudah ada minuman menuggunya juga enak tidak terlalu sepi dan bisa mencicipi minumannya*" (dikutip dari lampiran halaman L- 7 dan L-8).

Hal tersebut menunjukkan bahwa agar organisasi dapat memiliki kinerja yang baik (sesuai standar) maka organisasi tersebut harus didukung oleh kontribusi kerja para karyawan handal dan berkompeten. Maka dalam hal ini merupakan

tanggungjawab organisasional perusahaan untuk dapat "memastikan" para karyawan memberikan kontribusinya. Hal ini diungkapkan oleh Ibu R. S. H. yaitu HR Manager di Restoran Sindang Reret, beliau mengatakan,

"*…..itu strateginya yang kita lakukan, men-training mereka lagi supaya performance mereka rapi, cantik, bersih agar dapat membedakan kompetitor dengan kitanya…..*" (dikutip dari lampiran halaman L-2).

"*.....Keunggulan kita masih pada performance dan service yah.. kita usahakan lebih baik dari mereka…..*" (dikutip dari lampiran halaman L-2).

Agar dapat "memastikan" para karyawan memberikan kontribusinya maka adalah sangat penting untuk dapat memiliki pengukuran kinerja yang baik, jelas dan terukur, dalam hal ini maka diperlukan Manajemen Kinerja yang baik, dari pemaparan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian kualitatif dengan judul "**Model Manajemen Kinerja *Department Food and Beverage Service* di Restoran Sunda Sindang Reret Bandung".**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana model manajemen kinerja di restoran Sunda Sindang Reret Bandung?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah dalam rangka memperoleh gambaran mengenai proses Manajemen Kinerja yang sudah dilakukan restoran Sunda Sindang Reret Bandung, kemudian berdasarkan data yang diperoleh berdasarkan wawancara dan observasi, data tersebut dianalisis berdasarkan model Manajemen Kinerja yang

ideal sehingga dapat menjadi informasi yang berguna bagi restoran Sunda Sindang Reret Bandung untuk dapat melakukan tindakan korektif dan pengembangan dalam proses Manajemen Kinerja yang ada. Selain itu penelitian ini juga bermaksud untuk penyusunan skripsi sebagai syarat dalam menempuh ujian sarjana pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.

Tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui model Manajemen Kinerja di restoran Sunda Sindang Reret Bandung

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Bagi Perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran serta informasi yang berguna dan membangun dalam kaitannya tehadap gambaran model manajemen kinerja yang sudah dilakukan.
2. Bagi Penulis, untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai proses manajemen kinerja dalam perusahaan.
3. Bagi Pihak Lain, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan bahan referensi bagi pihak lain yang akan melakukan penelitian lebih lanjut.