

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN**

Perkembangan industri restoran masih menjadi salah satu sektor penting dalam meningkatkan pendapatan nasional. Hal ini dapat terlihat dari paparan Badan Pusat Statistik (BPS) mengenai pertumbuhan ekonomi. Berdasarkan laporan dari Badan Pusat Statistik (BPS), ekonomi Indonesia tumbuh 7,07% secara tahunan (*year on year/yoy*) pada kuartal II-2021. Motor penggerak pertumbuhan tersebut berasal dari konsumsi rumah tangga yang pulih ke level 5,93%. Komponen pembentuk konsumsi rumah tangga pun seluruhnya mengalami pertumbuhan positif.

Pertumbuhan tertinggi berasal dari komponen restoran dan hotel sebesar 16,79%. Angka ini meningkat dari kuartal sebelumnya yang mengalami kontraksi 4,15%. Kinerja restoran dan hotel juga jauh lebih baik dari kuartal II-2020 dari 16,53%. (Sumber: <https://databoks.katadata.co.id/>).

Richeese Factory merupakan salah satu dari sekian banyak restoran cepat saji yang berada di Indonesia yang sudah berdiri sejak tahun 2011 dengan sajian khas yakni olahan daging ayam goreng tepung dengan saus keju yang menjadikannya berbeda dengan restoran ayam yang lain. Keunikan lainnya yang dimiliki oleh Richeese Factory yakni menyajikan olahan ayam goreng dengan di bumbu saus *barbeque* dengan tingkat kepedasan yang berbeda-beda.

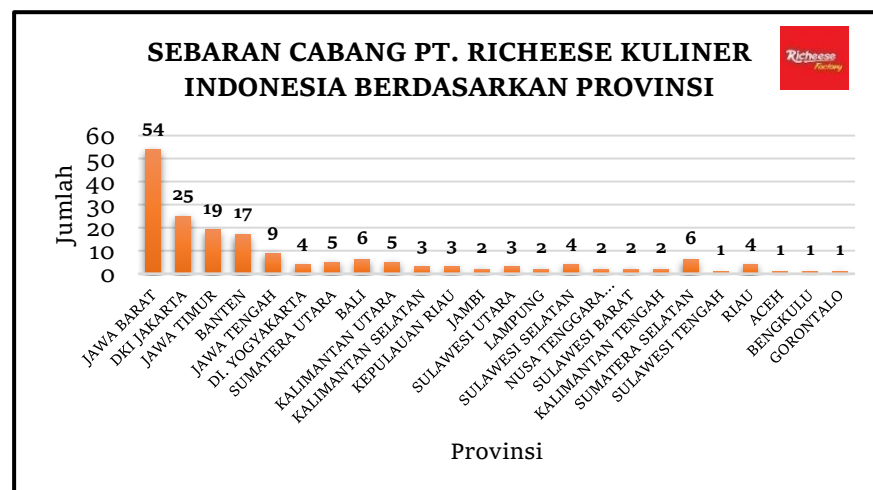
Semakin tingginya pertumbuhan restoran di Indonesia, mengakibatkan Richeese Factory kini harus berlomba untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia nya guna memiliki daya saing serta untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah di tetapkan.

Menurut (Rizaldi, 2017): “Untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut tidak hanya ditentukan oleh besarnya dana yang dimiliki, teknologi yang digunakan, ataupun sarana dan prasarana yang ada dalam perusahaan tersebut, akan tetapi ada hal yang paling penting dalam proses penyatuan faktor-faktor yang dimiliki oleh perusahaan dalam rangka proses pencapaian tujuannya yaitu Sumber Daya Manusia. Faktor inilah yang menggerakkan seluruh faktor-faktor yang sudah dimiliki perusahaan dalam rangka proses pencapaian tujuan perusahaan.

Kemajuan setiap organisasi tergantung pada pertumbuhan positif dan keterlibatan individu karyawannya. Karyawan PT. Richeese Kuliner Indonesia bekerja dengan komitmen serta kontribusi yang tinggi untuk pencapaian tujuan perusahaan, komitmen tersebut dapat tercermin dengan pesatnya perkembangan cabang-cabang di seluruh Indonesia yang mana hal tersebut menandakan bahwa PT. Richeese Kuliner Indonesia memiliki peminat yang tinggi. Memiliki peminat yang tinggi disinyalir merupakan buah dari kinerja karyawan yang berkualitas baik dari karyawan di kantor pusat maupun karyawan yang ditempatkan di cabang perusahaan.

Keberadaan cabang restoran merupakan aspek penting bagi PT. Richeese Kuliner Indonesia yang bergerak di bidang QSR (*Quick Service Restaurant*) karena cabang ini menjadi penghubung antara konsumen dengan perusahaan, dimana keberhasilan perusahaan sangat bergantung kepada bagaimana pelayanan cabang kepada konsumen. Karyawan PT. Richeese Kuliner Indonesia yang ditempatkan di

cabang memiliki peran yang sangat penting untuk perusahaan karena para karyawan tersebut yang memberikan pelayanan secara langsung kepada konsumen. Dalam hal ini, *Store Manager* mempunyai peran penting untuk mengatur bagaimana kinerja karyawan di cabang sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen. Cabang PT. Richeese Kuliner Indonesia saat ini tersebar di wilayah Jabodetabek, Bandung, Sumedang, Garut, Purwakarta, Cirebon, Tegal, Semarang, Surabaya, Malang, Balikpapan, Batam, Yogyakarta, Denpasar, dan di berbagai wilayah lainnya di Indonesia. Berikut sebaran cabang PT. Richeese Kuliner Indonesia yang dibagi berdasarkan provinsi.



**Gambar 1.1**

### Sebaran Cabang PT. Richeese Kuliner Indonesia

Berdasarkan dari gambar di atas, dapat disimpulkan bahwa cabang PT. Richeese Kuliner Indonesia terbanyak berada di wilayah Jawa Barat, dengan total sebanyak 54 cabang. Jumlah cabang PT. Richeese Kuliner Indonesia mengalami

peningkatan dari tahun ke tahun, dengan semakin banyaknya jumlah cabang tentunya pengelolaan sumber daya manusia yang baik harus semakin ditingkatkan lagi untuk mendukung operasional cabang sehingga pelayanan kepada konsumen semakin baik. Dalam hal ini, *Store Manager* mempunyai peran penting untuk mengatur bagaimana kinerja karyawan di cabang sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen. *Store Manager* pada penelitian ini adalah jabatan atau posisi yang bertugas dan memiliki tanggung jawab penuh pada cabang dan bertugas untuk memimpin karyawan di setiap cabang PT. Richeese Kuliner Indonesia.

Menurut hasil survey *Marketing Research Intelligence* (MRI) pada tahun 2012 menunjukkan bahwa dua pertiga atau 66% karyawan di Indonesia (70,13 juta jiwa) tidak memiliki *engagement* terhadap pekerjaannya. Hal tersebut dipicu oleh minimnya perhatian yang diberikan dari pihak perusahaan terhadap pemenuhan kesejahteraan karyawan secara psikologis (Putri dkk, 2015).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Rachmawati (2014) menunjukkan bahwa keterikatan karyawan sangat berhubungan dengan *outcome* kinerja perusahaan. Perusahaan yang memiliki karyawan dengan rasa keterikatan yang tinggi akan membuat karyawannya merasa betah bekerja di perusahaan tersebut. Proses perusahaan untuk mencapai keberhasilan dalam mengelola sumber daya manusia yang berkualitas tentu tidak mudah dan selalu ada kendala. Banyak perusahaan mengalami berbagai persoalan dan salah satu persoalannya adalah mengenai kurangnya tingkat keterikatan dari karyawan.

Peran dari PT. Richeese Kuliner Indonesia dalam pengelolaan karyawan terutama terhadap *Store Manager* ini menjadi sangat penting untuk di perhatikan terutama dalam menumbuhkan rasa dan sikap terikat terhadap perusahaan. Hal ini dilihat dari bagaimana peran manajemen PT. Richeese Kuliner Indonesia dalam memperlakukan karyawannya dan bagaimana sikap peduli yang ditunjukkan manajemen PT. Richeese Kuliner Indonesia terhadap *Store Manager*.

Adapun hasil survey awal mengenai keterikatan karyawan yang didapatkan dari penyebaran kuesioner kepada karyawan yang menjabat sebagai *Store Manager* pada cabang PT. Richeese Kuliner Indonesia Wilayah Jawa Barat dengan jumlah 30 responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Survey Awal Keterikatan Karyawan**

PERNYATAAN	JAWABAN			
	YA		TIDAK	
1. Saya merasa selalu bersemangat ketika bekerja.	9	30%	21	70%
2. Saya memiliki ketahanan mental yang kuat ketika bekerja.	16	53,33%	14	46,67%
3. Saya merasa antusias terhadap pekerjaan saya	16	53,33%	14	46,67%
4. Saya merasa senang ketika bekerja	11	36,67%	19	63,33%
5. Saya sulit untuk meninggalkan pekerjaan saya	17	56,67%	13	43,33%

*Sumber: Data diolah peneliti, 2022.*

Berdasarkan pada hasil survey awal kepada 30 orang karyawan yang menjabat sebagai *Store Manager* pada cabang PT. Richeese Kuliner Indonesia wilayah Jawa Barat mengenai Keterikatan Karyawan, didapatkan beberapa permasalahan yang terjadi, yaitu pada pernyataan yang pertama rata-rata *Store Manager* tidak selalu merasa bersemangat ketika bekerja. Selain itu, pada pernyataan keempat didapati bahwa *Store Manager* merasa tidak senang ketika

bekerja. Menurut Siska dan Ami (2014) menyatakan bahwa individu bekerja bukan hanya untuk mendapatkan materi, melainkan bahwa suatu pekerjaan itu menjadi suatu panggilan hati, sehingga mereka bekerja dengan hati yang bahagia dan senang.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi keterikatan karyawan adalah Persepsi Dukungan Organisasi. Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Fajardika, dkk (2022) mengungkapkan bahwa keterikatan karyawan dipengaruhi oleh Persepsi Dukungan Organisasi. Menurut Bakker (dalam Mujiasih, 2015) jika karyawan menganggap bahwa dukungan organisasi yang diterimanya tinggi, maka karyawan tersebut akan menyatukan keanggotaan sebagai anggota organisasi ke dalam identitas diri mereka dan kemudian mengembangkan pengaruh dan persepsi yang lebih positif terhadap organisasi tersebut.

Adapun hasil survey awal mengenai persepsi dukungan organisasi yang didapatkan dari penyebaran kuesioner kepada karyawan yang menjabat sebagai *Store Manager* pada cabang PT. Richeese Kuliner Indonesia Wilayah Jawa Barat dengan jumlah 30 responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Survey Awal Persepsi Dukungan Organisasi**

PERNYATAAN	JAWABAN			
	YA		TIDAK	
1. Saya diberikan beban kerja yang sama dengan <i>Store Manager</i> di cabang lain	12	40%	18	60%
2. Organisasi memberikan pelatihan-pelatihan khusus kepada saya untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan sesuai bidang pekerjaan yang saya kerjakan.	18	60%	12	40%
3. Hubungan yang baik dengan atasan dan antar sesama karyawan membantu saya dalam bekerja.	22	73,33%	8	26,67%
4. Organisasi memberikan bentuk penghargaan lain selain gaji dalam mengapresiasi kinerja saya.	14	46,67%	16	53,33%
5. Jaminan Sosial yang diberikan oleh organisasi membuat saya bekerja lebih baik	19	63,33%	11	36,67%

*Sumber: Data diolah peneliti, 2022.*

Berdasarkan pada hasil survey awal kepada 30 orang karyawan yang menjabat sebagai *Store Manager* pada cabang PT. Richeese Kuliner Indonesia Wilayah Jawa Barat mengenai Persepsi Dukungan Organisasi, didapatkan beberapa permasalahan yang terjadi, yaitu pada pernyataan yang pertama rata-rata *Store Manager* tidak diberikan beban kerja yang seimbang dengan *Store Manager* di cabang lain. Hal ini dapat terjadi dikarenakan setiap cabang memiliki beban kerja yang berbeda-beda, misalnya tingkat keramaian pembeli. Selain itu, pada pernyataan keempat didapati bahwa *Store Manager* tidak diberikan penghargaan lain selain gaji, misalnya fasilitas mobil pribadi.

Selain Persepsi Dukungan Organisasi, ada beberapa faktor lain yang dapat menumbuhkan rasa keterikatan antara karyawan dan perusahaan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Putra dan Raharso (2019) mengungkapkan bahwa terdapat dampak positif dari karakteristik pekerjaan terhadap keterikatan karyawan. Hal ini

berarti bahwa setiap ada penambahan nilai dari model karakteristik pekerjaan maka akan mempengaruhi keterikatan karyawan. Karyawan yang sangat memahami pekerjaannya dan memaknai dengan baik pekerjaannya maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja dan timbul rasa keterikatan dari karyawan terhadap perusahaan.

Adapun hasil survey awal mengenai karakteristik pekerjaan yang didapatkan dari penyebaran kuesioner kepada karyawan yang menjabat sebagai *Store Manager* pada cabang PT. Richeese Kuliner Indonesia Wilayah Jawa Barat dengan jumlah 30 responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.3**  
**Survey Awal Karakteristik Pekerjaan**

PERNYATAAN	JAWABAN			
	YA		TIDAK	
1. Pekerjaan yang saya emban terkadang memerlukan keterampilan lain	17	56,67%	13	43,33%
2. Pihak perusahaan memaparkan dengan jelas mengenai tugas dan tanggung jawab yang saya emban	16	53,33%	14	46,67%
3. Dalam pelaksanaan pekerjaan, saya memiliki kebebasan dalam menentukan prosedur dan jadwal pelaksanaan pekerjaan	8	26,67%	22	73,33%
4. Saya selalu memperoleh informasi mengenai seberapa baik pekerjaan yang telah Saya selesaikan	11	36,67%	19	63,33%

*Sumber: Data diolah peneliti, 2022.*

Berdasarkan pada hasil survey awal kepada 30 orang karyawan yang menjabat sebagai *Store Manager* pada cabang PT. Richeese Kuliner Indonesia Wilayah Jawa Barat mengenai Karakteristik Pekerjaan, didapatkan permasalahan yang terjadi, yaitu pada pernyataan ketiga rata-rata *Store Manager* tidak memiliki kebebasan dalam menentukan prosedur dan jadwal pelaksanaan pekerjaan. Hal ini



dapat terjadi dikarenakan meskipun *Store Manager* diberikan wewenang lebih tetapi seorang *Store Manager* harus tetap mengacu kepada peraturan yang telah ditetapkan perusahaan.

Faktor pengembangan karir juga ditemukan menjadi salah satu diantara banyak faktor yang mempengaruhi keterikatan karyawan. Seperti yang dikemukakan pada penelitian yang dilakukan oleh Wulandari dan Yuniawan (2017) bahwa karyawan akan merasa memiliki keterikatan (*engaged*) jika perusahaan tempatnya bekerja bisa memberikan perlakuan baik dan dukungan kepada para karyawannya. Pengembangan karir adalah suatu tahapan proses pengelolaan karir dari seorang individu agar individu tersebut mampu memahami pekerjaannya secara efektif dan efisien sehingga dapat memberikan kinerja yang maksimal sesuai dengan kemampuannya dalam rangka mendukung organisasi.

Adapun hasil survey awal mengenai pengembangan karir yang didapatkan dari penyebaran kuesioner kepada karyawan yang menjabat sebagai *Store Manager* pada cabang PT. Richeese Kuliner Indonesia Wilayah Jawa Barat dengan jumlah 30 responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.4**  
**Survey Awal Pengembangan Karir**

PERNYATAAN	JAWABAN			
	YA		TIDAK	
1. Saya memiliki rencana berkarir di organisasi ini	23	76,67%	7	23,33%
2. Dengan keahlian yang saya miliki, saya bersemangat untuk dapat mengembangkan karir di organisasi ini	19	63,33%	11	36,67%
3. Jenjang karir yang diberikan organisasi kepada saya sangat terbuka	10	33,33%	20	66,67%

*Sumber: Data diolah peneliti, 2022.*

Berdasarkan pada hasil survey awal kepada 30 orang karyawan yang menjabat sebagai Store Manager pada cabang PT. Richeese Kuliner Indonesia Wilayah Jawa Barat mengenai Pengembangan Karir, didapatkan beberapa permasalahan yang terjadi, yaitu pada pernyataan ketiga bahwa rata-rata *Store Manager* tidak diberikan jenjang karir yang terbuka oleh organisasi. Hal ini dapat terjadi dikarenakan kurangnya ketersediaan posisi untuk menempati jabatan baru.

Setiap perusahaan tentunya ingin memiliki karyawan yang memiliki rasa terikat sehingga tujuan perusahaan dapat dicapai. Pengelolaan SDM yang baik dibutuhkan untuk mengelola bagaimana cara menumbuhkan rasa keterikatan tersebut dari karyawan terhadap perusahaan. Dalam mencapai tujuan, perusahaan pasti akan membutuhkan karyawan yang memiliki rasa keterikatan dimana dalam melakukan pekerjaannya karyawan tersebut akan menyelesaikan dengan rasa antusias dan semangat yang tinggi dan tentunya hal tersebut akan memberikan banyak dampak positif bagi perusahaan. Keterikatan karyawan menjadi salah satu permasalahan yang penting dan menarik untuk dibahas serta diteliti didalam dunia bisnis khususnya bisnis restoran, karena dapat memberikan banyak manfaat dengan adanya karyawan yang memiliki rasa keterikatan terhadap perusahaan.

Berdasarkan hal-hal yang telah dijelaskan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian skripsi di PT. Richeese Kuliner Indonesia dengan berfokus kepada karyawan yang menjabat sebagai *Store Manager* pada cabang di Wilayah Jawa Barat, dengan mengangkat judul **“Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi, Karakteristik Pekerjaan dan Pengembangan Karir Terhadap Keterikatan karyawan”**.

## **1.2 IDENTIFIKASI DAN RUMUSAN MASALAH**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pemaparan yang sudah dijelaskan di latar belakang penelitian, maka didapatkan fenomena mengenai permasalahan yang terjadi pada karyawan yang menjabat sebagai *Store Manager* di cabang PT. Richeese Kuliner Indonesia Wilayah Jawa Barat. Maka kemudian peneliti mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Karyawan yang menjabat sebagai *Store Manager* di cabang PT. Richeese Kuliner Indonesia Wilayah Jawa Barat belum merasakan adanya semangat yang timbul ketika bekerja, perasaan yang tidak senang ketika bekerja juga dirasakan oleh karyawan.
2. Karyawan yang menjabat sebagai *Store Manager* di cabang PT. Richeese Kuliner Indonesia Wilayah Jawa Barat tidak diberikan beban kerja yang sama dengan *Store Manager* di cabang lain.
3. Karyawan yang menjabat sebagai *Store Manager* di cabang PT. Richeese Kuliner Indonesia Wilayah Jawa Barat tidak memiliki kebebasan dalam menentukan prosedur dan jadwal pelaksanaan pekerjaannya.
4. Karyawan yang menjabat sebagai *Store Manager* di cabang PT. Richeese Kuliner Indonesia Wilayah Jawa Barat tidak diberikan jenjang karir yang terbuka oleh perusahaan.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada identifikasi masalah yang telah dijelaskan, maka ditentukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan responden mengenai Persepsi Dukungan Organisasi pada cabang PT. Richeese Kuliner Indonesia Wilayah Jawa Barat.
2. Bagaimana tanggapan responden mengenai Karakteristik Pekerjaan pada cabang PT. Richeese Kuliner Indonesia Wilayah Jawa Barat.
3. Bagaimana tanggapan responden mengenai Pengembangan Karir pada cabang PT. Richeese Kuliner Indonesia Wilayah Jawa Barat.
4. Bagaimana tanggapan responden mengenai Keterikatan Karyawan pada cabang PT. Richeese Kuliner Indonesia Wilayah Jawa Barat.
5. Bagaimana pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi, Karakteristik Pekerjaan dan Pengembangan Karir terhadap Keterikatan Karyawan pada cabang PT. Richeese Kuliner Indonesia Wilayah Jawa Barat secara parsial dan simultan.

## **1.3 MAKSUD DAN TUJUAN PENELITIAN**

### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah peneliti ingin mengumpulkan data dan berbagai informasi yang terkait dengan Persepsi Dukungan Organisasi, Karakteristik Pekerjaan dan Pengembangan Karir Terhadap Keterikatan karyawan pada PT. Richeese Kuliner Indonesia, serta peneliti dapat menerapkan ilmu yang didapat selama melakukan penelitian ini.

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah ditentukan oleh peneliti, maka tujuan yang ingin peneliti capai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden mengenai Persepsi Dukungan Organisasi pada cabang PT. Richeese Kuliner Indonesia Wilayah Jawa Barat.
2. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden mengenai Karakteristik Pekerjaan pada cabang PT. Richeese Kuliner Indonesia Wilayah Jawa Barat.
3. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden mengenai Pengembangan Karir pada cabang PT. Richeese Kuliner Indonesia Wilayah Jawa Barat.
4. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden mengenai Keterikatan Karyawan pada cabang PT. Richeese Kuliner Indonesia Wilayah Jawa Barat.
5. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi, Karakteristik Pekerjaan, dan Pengembangan Karir terhadap Keterikatan Karyawan pada cabang PT. Richeese Kuliner Indonesia Wilayah Jawa Barat.

## **1.4 KEGUNAAN PENELITIAN**

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut di atas, peneliti berharap bahwa penelitian ini akan memberikan kegunaan atau manfaat bagi semua pihak berkepentingan. Adapun kegunaan dari penelitian adalah sebagai berikut:

### **1.4.1 Kegunaan Praktis**

#### **a. Bagi Peneliti**

1. Dapat meningkatkan kemampuan dan kompetensi peneliti mengenai pemahaman tentang Persepsi Dukungan Organisasi, Karakteristik Pekerjaan dan Pengembangan Karir terhadap Keterikatan Karyawan pada PT. Richeese Kuliner Indonesia.
2. Peneliti dapat membandingkan dan mengaplikasikan antara teori yang dipelajari di perkuliahan dengan lingkungan kerja yang sesungguhnya.
3. Peneliti dapat memberikan kontribusi dalam menyelesaikan permasalahan yang ada dalam perusahaan mengenai Keterikatan Karyawan.

#### **b. Bagi Perusahaan**

Dalam hal ini diharapkan hasil penelitian ini menjadi sumbangan pemikiran dan masukan bermanfaat bagi PT. Richeese Kuliner Indonesia dalam meningkatkan Keterikatan karyawan melalui Persepsi Dukungan Organisasi, Karakteristik Pekerjaan dan Pengembangan Karir.



