

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset penting yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam industri kuliner, kualitas sumber daya manusia menjadi faktor yang sangat berpengaruh karena karyawan berperan langsung dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Kinerja karyawan yang baik akan menghasilkan pelayanan yang berkualitas, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta membangun citra perusahaan. Sebaliknya, apabila kinerja karyawan belum optimal, maka kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan juga dapat mengalami penurunan sehingga berdampak terhadap tingkat kepuasan konsumen.

Seiring dengan perkembangan teknologi digital, pelanggan kini semakin mudah menyampaikan pengalaman mereka terhadap pelayanan suatu perusahaan melalui berbagai platform daring, salah satunya *Google Review*. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, khususnya restoran, pelanggan kini semakin mudah menyampaikan pengalaman mereka terhadap pelayanan suatu perusahaan melalui berbagai platform daring, salah satunya *Google Review*. Pada penelitian ini, *Google Review* digunakan sebagai fenomena awal penelitian yang memberikan gambaran mengenai pengalaman pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. Adanya penilaian dan ulasan pelanggan menjadi informasi awal bagi perusahaan untuk mengidentifikasi dugaan permasalahan dalam proses pelayanan, yang selanjutnya perlu dikaji lebih lanjut melalui analisis terhadap kinerja karyawan sebagai pihak yang berperan langsung dalam memberikan pelayanan kepada

pelanggan. Peneliti menyajikan data Google Review yang menjadi dasar awal dalam mengidentifikasi adanya dugaan permasalahan kinerja karyawan:

TABEL 1. 1 DATA GOOGLE REVIEW KONSUMEN

Rating	Jumlah Review	Persentase
1 Bintang	20	8%
2 Bintang	20	8%
3 Bintang	16	6%
4 Bintang	32	13%
5 Bintang	162	65%
Total	250	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa masih terdapat konsumen yang memberikan penilaian rendah terhadap pelayanan perusahaan. Hal tersebut terlihat dari jumlah rating 1 bintang dan 2 bintang yang masing-masing memperoleh 20 ulasan atau sebesar 8%. Selain itu, rating 3 bintang memperoleh 16 ulasan atau sebesar 6%. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat konsumen yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan. Data tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan perusahaan, meskipun mayoritas pelanggan memberikan penilaian positif, masih terdapat sejumlah ulasan negatif yang menunjukkan adanya permasalahan kinerja pada aspek tertentu.

Menurut Subhra Patnaik (2020), kinerja karyawan merupakan kemampuan individu dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan organisasi. Kinerja tersebut tidak hanya dinilai dari hasil pekerjaan yang dicapai, tetapi juga dari perilaku kerja yang ditunjukkan selama proses pelaksanaan pekerjaan berlangsung. Patnaik menjelaskan bahwa kinerja karyawan terdiri atas lima dimensi, yaitu *task performance*, *contextual performance*, *interpersonal facilitation*, *job dedication*, dan *counterproductive work behavior*.

Kelima dimensi tersebut dipilih dalam penelitian ini karena mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kondisi kinerja karyawan, baik dari aspek pelaksanaan tugas, hubungan kerja, dedikasi terhadap pekerjaan, maupun perilaku yang dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi.

Untuk memperkuat fenomena yang ditemukan melalui *Google Review*, peneliti juga melakukan observasi awal di Restoran Iga Galabag Bandung. Hasil observasi menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan karyawan, di antaranya keterlambatan dalam penyelesaian administrasi harian seperti pencatatan stok dan pengeluaran bahan baku, keterlambatan kehadiran karyawan, serta belum optimalnya pemanfaatan sistem absensi fingerprint sebagai sarana pengawasan kedisiplinan. Selain itu, pengawasan dari manajer operasional masih diperlukan agar pelaksanaan pekerjaan berjalan sesuai dengan standar operasional perusahaan. Temuan tersebut menunjukkan adanya kesesuaian antara keluhan pelanggan yang disampaikan melalui *Google Review* dengan kondisi yang ditemukan secara langsung di lapangan. Kesenjangan tersebut menunjukkan bahwa terdapat perbedaan antara kondisi ideal dan kondisi aktual sehingga diperlukan analisis yang lebih mendalam terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil observasi tersebut, peneliti menyusun identifikasi kesenjangan (gap) antara kondisi ideal dengan kondisi aktual yang terjadi di Restoran Iga Galabag Bandung sebagaimana disajikan pada Tabel 1.2 berikut:

TABEL 1. 2 GAP KINERJA KARYAWAN DI RESTORAN IGA GALABAG BANDUNG

No	Aspek Kinerja	Kondisi Ideal	Kondisi Aktual	Gap
1	Kehadiran	Seluruh karyawan hadir tepat waktu	Masih ditemukan keterlambatan karyawan	Belum sesuai
2	Administrasi Harian	Pencatatan dilakukan setiap hari	Terdapat keterlambatan pencatatan stok dan bahan baku	Belum sesuai
3	Pelayanan Konsumen	Pelayanan cepat dan responsif	Masih terdapat keluhan pelayanan lambat	Belum sesuai
4	Kepatuhan SOP	Seluruh prosedur dijalankan konsisten	Pengawasan masih diperlukan agar pekerjaan berjalan sesuai SOP	Belum sesuai

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat diketahui bahwa masih terdapat beberapa kesenjangan antara kondisi ideal yang diharapkan perusahaan dengan kondisi aktual yang terjadi di Restoran Iga Galabag Bandung. Kesenjangan tersebut terlihat pada aspek penyelesaian pekerjaan, kedisiplinan karyawan, serta pelaksanaan tugas yang belum berjalan secara optimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan yang berkaitan dengan kinerja karyawan sehingga perlu dilakukan analisis lebih lanjut untuk mengetahui penyebab terjadinya kesenjangan tersebut.

Maka hal tersebut dapat menjadi indikasi adanya permasalahan pada kinerja karyawan sehingga perusahaan perlu melakukan evaluasi dan perbaikan agar kualitas pelayanan kepada konsumen dapat meningkat. Berdasarkan hal-hal yang terdapat pada latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kinerja Karyawan Bagian Operasional Di Restoran Iga Galabag Bandung”.

1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini yaitu meneliti mengenai kinerja karyawan selama periode 2025-2026. Penelitian ini difokuskan pada analisis kinerja karyawan bagian operasional berdasarkan lima dimensi kinerja menurut Patnaik (2020), yaitu *task performance*, *contextual performance*, *interpersonal facilitation*, *job dedication*, dan *counterproductive work behavior*. Fokus penelitian diarahkan untuk mengidentifikasi kondisi kinerja, kendala yang dihadapi karyawan dalam pelaksanaan pekerjaan, serta faktor-faktor yang memengaruhi pencapaian kinerja. Terdapat beberapa aspek kinerja yang belum berjalan secara optimal sehingga berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan. Kondisi tersebut menjadi penting untuk diteliti mengingat kinerja karyawan memiliki peran yang sangat besar dalam mendukung kelancaran operasional perusahaan serta pencapaian tujuan organisasi.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian dan fokus penelitian di atas yang di paparkan peneliti, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini ialah sebagai berikut :

- a. Bagaimana Kinerja Karyawan Bagian Operasional di Restoran Iga Galabag Kota Bandung?
- b. Apa saja kendala yang dihadapi karyawan dalam melaksanakan pekerjaan sehingga memengaruhi kinerja karyawan di Restoran Iga Galabag Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian dan rumusan masalah yang telah disebutkan di atas, maka tujuan dari penelitian ialah sebagai berikut:

- a. Mengetahui Kinerja Karyawan Bagian Operasional di Restoran Iga Galabag Kota Bandung.
- b. Mengidentifikasi berbagai hambatan yang muncul di lapangan serta memberikan solusi atau rekomendasi yang tepat bagi pihak manajemen perusahaan dalam mengoptimalkan sistem yang ada.

1.5 Kegunaan Penelitian

Pada dasarnya manfaat dari penelitian ini dapat dibedakan dalam dua kategori yaitu:

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi bisnis, khususnya yang berkaitan dengan Kinerja Karyawan. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan yang bermanfaat bagi Restoran Iga Galabag dalam meningkatkan kualitas kinerja dan operasional perusahaan di masa yang akan datang.

1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

Hal ini bertujuan agar penulis mampu mengembangkan ilmu pengetahuan yang dimiliki mengenai teori kinerja karyawan yang dipelajari, menambah wawasan dan informasi baru, serta mampu berbagi pengetahuan dan wawasan yang diperoleh dalam penelitian ini.

2. Bagi Instansi/Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi manajemen Restoran Iga Galabag dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan serta kualitas pelayanan perusahaan. Serta penulis mampu memberikan ide-ide inovatif untuk pengembangan karyawan di Restoran Iga Galabag.

3. Bagi Peneliti lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan nantinya menjadi referensi atau bahan perbandingan di bidang Administrasi Bisnis serta dapat menginspirasi penulis lain untuk melakukan penelitian lebih lanjut dalam topik yang sama atau terkait.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, terdiri dari latar belakang penelitian, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, sistematika penulisan skripsi, lokasi dan waktu penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, terdiri dari rangkuman teori mengenai Administrasi Bisnis, Manajemen Sumber Daya Manusia, Manajemen Kinerja, Kinerja Karyawan, penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran.

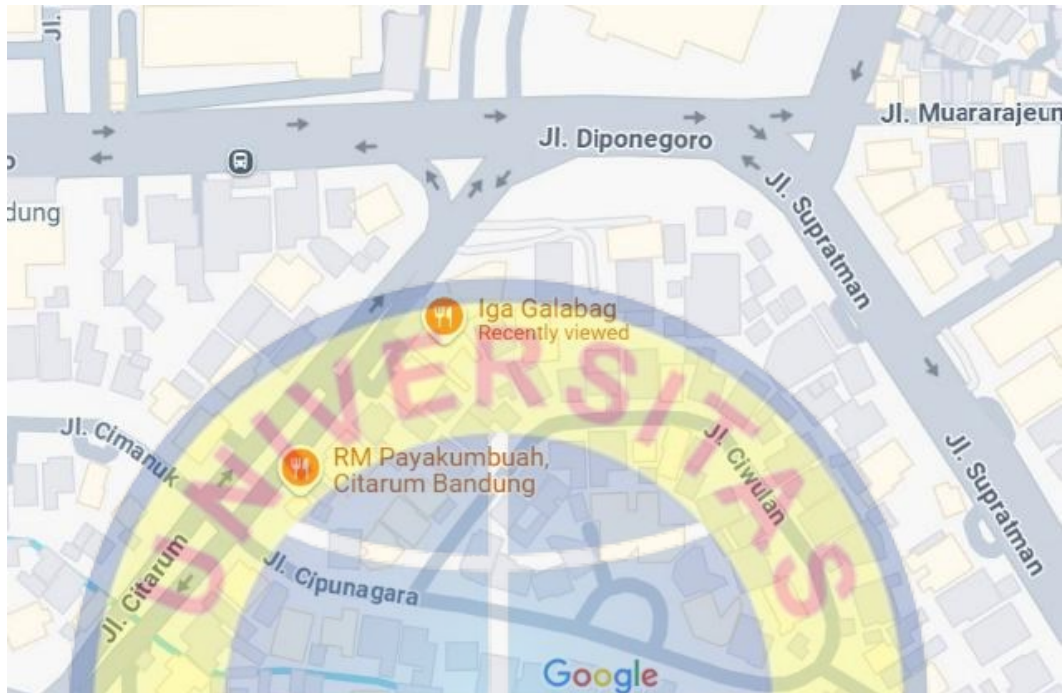
BAB III METODE PENELITIAN, terdiri dari pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, informan kunci, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik keabsahan data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, terdiri dari obyek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP, terdiri dari simpulan dan rekomendasi/saran.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

GAMBAR 1. 1 LOKASI PENELITIAN



Sumber: *Google Maps*.

Penelitian ini berlokasi di Restoran Iga Galabag Bandung yang beralamat di Jl. Citarum No.32, Cihapit, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40115. Penulis memilih lokasi ini berdasarkan fenomena yang dibahas dalam latar belakang penelitian. Adapun rencana penelitian dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

TABEL 1. 3 WAKTU PENELITIAN

No.	Jadwal Kegiatan	Bulan Pelaksanaan					
		Mei 2026	Juni 2026	Juli 2026	Ags 2026	Sep 2026	Okt 2026
1.	Pengajuan Judul						
2.	Pembuatan Laporan Penelitian						
3.	Seminar Usulan Penelitian						
4.	Revisi Seminar Usulan Penelitian						
5.	Pengumpulan dan Pengolahan data						
6.	Sidang Skripsi						
7.	Revisi Skripsi						

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2026)

