

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Dunia kerja sekarang apalagi didalam dunia bisnis seperti era globalisasi, persaingan di dunia bisnis menjadi semakin ketat. Persaingan dunia kerja dan usaha telah menyebabkan berbagai macam industri berkembang dengan pesat, baik itu industri produk maupun jasa. Apalagi di dukung dengan letak tempat yang sangat ramai dikunjungi oleh wisatawan lokal, domestik maupun internasional karena ada di dalam lingkup kota pariwisata yaitu Kota Blitar. Hal ini membuat setiap perusahaan harus mampu bersaing dengan kompetitor nya dengan menerapkan sumber daya manusia yang tepat, agar terus bertahan di dalam bisnis yang dijalankannya. Pelaku bisnis harus lebih siap dalam menghadapi era globalisasi. Banyaknya perusahaan yang bergerak di bidang yang sama yaitu rumah makan (resto) yang membuat masing-masing perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor seperti pelayanan yang memuaskan yang dapat mempengaruhi keputusan konsumen untuk menggunakan produk dan jasa yang di tawarkannya dibandingkan produk kompetitor nya.

Kuliner merupakan salah satu produk yang banyak diminati dan digemari semua kalangan, yang mampu dan dapat bersaing dalam kondisi

ekonomi saat ini. Dimana sektor ini telah mampu menjadi penopang bagi pertumbuhan ekonomi. Dalam perkembangan sektor kuliner selalu berkaitan dengan rumah makan (resto).

Rumah makan (resto) adalah sejenis pilihan yang menyediakan beberapa menu makanan seperti aneka makanan *seafood*, makanan *chinese*, masakan indonesian dan menu unggulan iga bakar dan berbagai masakan olahan kambing. Menu adalah daftar makanan yang telah dipersiapkan yang tersedia di dalam rumah makan (resto) tersebut. Apabila suatu perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan, konsumen akan semakin puas dan akhirnya memilih rumah makan (resto) tersebut sebagai prioritas. Waroeng Mak Nyak Mblitar merupakan rumah makan (resto) yang berlokasi di jalan Ir. Soekarno No. 184 kota Blitar. Rumah makan ini berkapasitas 6 gasebo dengan kelas yang berbeda dalam 1 hall. Fasilitas yang tersedia pada rumah makan (resto) ini antara lain adalah tempat parkir yang luas, mushola, kamar mandi, karaoke, tempat di desain dengan nuansa pedesaan, dan hall yang dapat digunakan untuk acara pesta ulang tahun, *party event*, maupun pesta pernikahan yang dapat menampung hingga 250 orang dan menu Mak Nyak Mblitar yang menyajikan berbagai banyak menu pilihan yang tidak membosankan.

Tingkat persaingan yang tinggi di bidang produk kuliner rumah makan (resto) menyebabkan konsumen memiliki banyak pilihan, sehingga menuntut pihak rumah makan (resto) untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen untuk kembali datang serta

menerapkan pelayanan kepuasan konsumen yang tepat untuk meningkatkan jumlah pelanggan yang datang kembali.

Rumah makan (resto) Waroeng Mak Nyak Mblitar mengedepankan kepuasan konsumen seperti ketika konsumen datang mereka disambut dengan senyuman dan salam yang ramah dari pelayan atau *waiter/waitress* Waroeng Mak Nyak Mblitar. Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan harus disertai dengan *softskill* karyawan yang bagus. Di dalam *softskill* ada beberapa poin yaitu *people skills, social skills, communication skills, character traits, attitudes, social intelligence, emotional intelligence*. Sangatlah penting bagi karyawan guna untuk meningkatkan pelayanan terhadap konsumen agar konsumen tersebut dapat merasa puas dan akhirnya mau datang kembali. Begitu juga sebaliknya, apabila karyawan kurang memberikan pelayanan yang baik maka yang akan terjadi konsumen enggan datang kembali. Maka dari itu karyawan membutuhkan pelatihan *softskill* yang dapat menunjang keahlian memberikan pelayanan ke pada konsumen yang berdasarkan ketentuan yang sudah dibuat oleh rumah makan (resto) Waroeng Mak Nyak Mblitar.

Pelatihan *softskill* merupakan keterampilan diri seseorang yang diluar secara teknis dan akademisi, yang didapatkan melalui pembelajaran dengan pengembangan diri seseorang dan berlatih keras untuk mengembangkan bakat pada diri seseorang. Maka dari itu pelatihan *soft skill* sangatlah di perlukan karena untuk pembekalan seseorang guna melatih keahlian seseorang dalam dunia pekerjaan.

Kinerja karyawan Waroeng Mak Nyak Mblitar bisa dianggap sederhana (bisa dilakukan siapa saja) sebagai contoh kinerja karyawan di bagian service kelihatannya mudah akan tetapi tidak seperti apa yang difikirkan, dan dapat pula menjadi masalah yang kompleks (masalah besar) sebagai contoh apabila konsumen datang tanpa memberikan pelayan yang optimal maka bisa menjadi masalah yang besar. Kinerja karyawan yang kurang optimal, maka akan sangat berdampak pada perusahaan dimana mereka berkerja. Apabila kondisi ini tidak diperhatikan, maka akan menurunkan minat konsumen datang kembali.

Kinerja karyawan adalah salah satu faktor penting di dalam roda organisasi. Kegiatan yang di lakukan seseorang maupun karyawan dengan penuh tanggung jawab maka akan mendapatkan hasil yang optimal di Waroeng Mak Nyak Mblitar. Maka dari itu seorang karyawan harus mencapai hasil dari pencapaian kerja seseorang yang sesuai dengan lingkup wewenang dan tanggung jawab masing-masing. Agar kinerja karyawan dapat terlaksanakan sesuai yang di harapkan, maka setiap karyawan harus menjalankan sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedures*) yaitu peraturan bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing bagian di Waroeng Mak Nyak Mblitar.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset perusahaan yang paling mahal dibanding dengan aset-aset lain karena SDM merupakan penggerak utama organisasi perusahaan. SDM harus dikelola secara optimal, *continue* dan diberi ekstra perhatian dan memenuhi hak-haknya,

selain itu SDM adalah patner pengusaha untuk mencapai tujuan organisasi. Selain perusahaan, SDM juga senantiasa harus meningkatkan kompetensinya, seiring dengan perkembangan di era globalisasi. Melihat kondisi karyawan di Waroeng Mak Nyak Mblitar memang diperlukan diadakannya pelatihan *softskill* supaya bisa membuat Waroeng Mak Nyak Mblitar menjadi semakin lebih baik, dan bisa bersaing dengan kompetitornya yang bergerak di bidang yang sama yaitu kuliner.

Berdasarkan latar belakang diatas tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pelatihan *Soft Skill* Terhadap Karyawan Baru Akan Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Waroeng Mak Nyak Blitar”.

## **B. Permasalahan**

Banyak karyawan yang mengundurkan diri di Waroeng Mak Nyak Mblitar, tetapi banyak juga karyawan baru yang masuk ke dalam perusahaan rumah makan ini. Maka dari itu banyak karyawan baru yang belum optimal mendapatkan pelatihan *soft skill*. Muncullah komplain dari pelanggan terhadap rasa makanan yang tidak sama seperti awalnya, kinerja karyawan yang kurang tanggap dalam menjalankan *jobs description* masing-masing bagian, dan kurangnya akan kesadaran karyawan terhadap pelanggan ketika di musim penghujan (tidak membawakan payung untuk pelanggan), Hal itu nantinya akan berdampak buruk pada perusahaan di Waroeng Mak Nyak Mblitar. Berikut adalah data keluar dan masuk

karyawan dan data pengunjung waroeng mak nyak mblitar pada tahun 2017.

Tabel 1.1  
Data karyawan keluar dan masuk dalam triwulan sejak awal tahun 2017 sampai dengan akhir tahun 2017.

<b>Tahun 2016</b>	<b>Karyawan Keluar</b>	<b>Karyawan Masuk</b>
<b>Triwulan I</b>	<b>2 Orang</b>	<b>3 Orang</b>
<b>Triwulan II</b>	<b>-</b>	<b>3 Orang</b>
<b>Triwulan III</b>	<b>8 Orang</b>	<b>2 Orang</b>
<b>Triwulan IV</b>	<b>1 Orang</b>	<b>-</b>

Sumber: Waroeng Mak Nyak Mblitar, 2017

Keterangan:

Triwulan I : Karyawan yang keluar dengan alasan pindah kerja

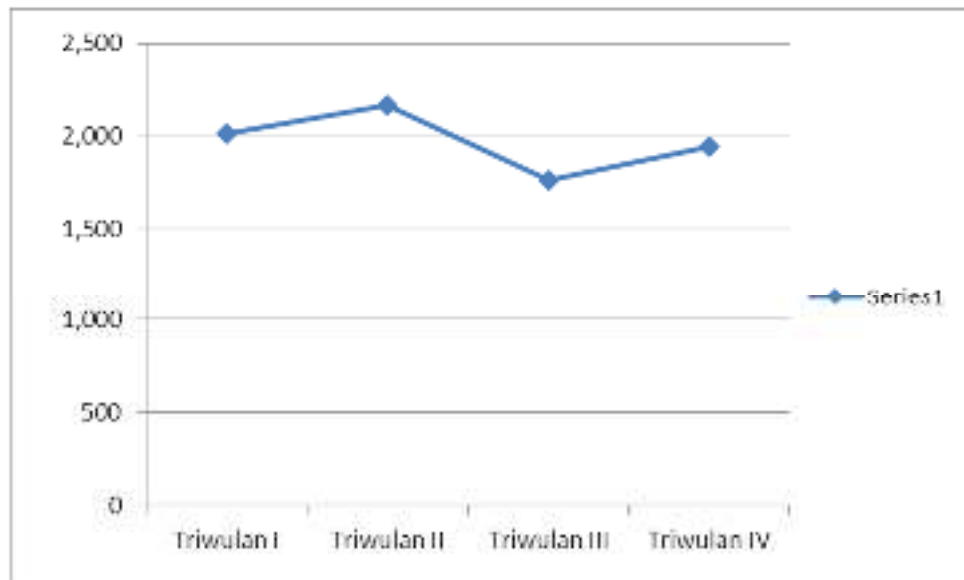
Triwulan II : -

Triwulan III : Karyawan yang keluar dengan alasan pindah kerja yang sesuai domisili dan salah satunya ada yang menikah.

Triwulan IV : Karyawan yang keluar tanpa alasan yang jelas

Gambar 1.1

Diagram batang Data jumlah pengunjung dalam triwulan sejak awal tahun 2016 sampai akhir tahun 2016.



Sumber : Data diolah, 2017

Apabila di lihat dari faktor-faktor tetap tidak dibenahi maka kemungkinan akan terjadi menurunnya tingkat pengunjung dan perusahaan akan mengalami kebangkrutan.

### C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah di kemukakan pada latar belakang, maka rumusan dari pada masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Bagaimana melalui pelatihan *soft skill* terhadap karyawan baru dapat meningkatkan kinerja karyawan di Waroeng Mak Nyak Mblitar?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui, apakah melalui pelatihan *soft skill* terhadap karyawan baru dapat meningkatkan kinerja karyawan di Waroeng Mak Nyak Mblitar?

#### **E. Kegunaan Penelitian**

##### 1. Bagi perusahaan

Penelitian ini di harapkan bisa menambah pengetahuan tentang konsep Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) pada perusahaan rumah makan Waroeng Mak Nyak Mblitar.

##### 2. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menerapkan pembelajaran menejemen SDM yang diperoleh selama diperkuliahan. Penelitian ini juga bisa pembelajaran apabila ingin diterapkan di dunia kerja.

##### 3. Bagi Akademisi

Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara (STIEKEN) Blitar, yang turut ikut serta yang membaca skripsi ini, khususnya bagi peneliti berikutnya. Agar dapat menambah wawasan serta pengetahuan sesuai dengan topik atau penulisan, dan sebagai sumbangan pemikiran tentanag pengetahuan di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).