

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Restoran atau rumah makan bertumbuh pesat di Indonesia terutama di kota – kota besar seperti Surabaya. Restoran adalah salah satu usaha jasa boga yang di kelola secara komersial, yang ruang lingkup usahanya menyediakan pelayanan makanan dan minuman Hairunnisa (2009). Jumlah restoran di Surabaya meningkat setiap tahunnya. Menurut Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur (2019), jumlah restoran di Surabaya pada 2015 adalah 713 restoran. Jumlah restoran meningkat ke angka 790 restoran di tahun 2016. Angka ini terus meningkat hingga di tahun 2017 mencapai angka 1083, dan di tahun 2018 memperoleh angka 1341 restoran. Dengan data ini menunjukkan bahwa restoran di Surabaya merupakan bisnis yang digemari banyak orang.

Selain modal, material, dan teknologi restoran membutuhkan sumber daya manusia (SDM). Peran SDM merupakan salah satu faktor yang penting dalam sebuah restoran. Kemajuan teknologi tidak dapat menggantikan peran manusia salah satu faktor yang penting untuk keberhasilan restoran. Karyawan membantu usaha restoran tetap memberikan kualitas yang baik bagi konsumen. Menurut Gibson, Donnelly & Ivancevich (1994) kinerja karyawan dinilai pada keberhasilan dan kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah diinginkan. Maka dari itu pemilik restoran perlu memperhatikan kinerja dari karyawan agar kinerja dari pegawai tersebut efektif dan efisien.

Setiap lingkungan kerja memiliki kondisi yang tidak pasti dan penuh dengan tantangan – tantangan yang dapat menimbulkan kesulitan bagi karyawan. Tantangan yang dihadapi karyawan restoran misalnya, mendapatkan teguran saat melayani konsumen ataupun keluhan dari konsumen. Maka dari itu, *resilience* pada karyawan dibutuhkan untuk mengacu pada kondisi psikologis yang dapat diuraikan sebagai kemampuan seorang individu tahan dalam masa sulit dan tetap

menjalankan meskipun dalam posisi kesulitan Turner (2001). Menurut Paul, Budhwar, dan Bamel (2018) bahwa pegawai yang memiliki *resilience* lebih tekun, mandiri, dan memahami yang menjadi kelebihan dan kekurangan diri sendiri, dengan begitu pada masa sulit mereka bisa tetap bertahan pada suatu organisasi.

Menurut Toor dan Ofori (2010), mengungkapkan bahwa kapasitas psikologis memiliki dampak positif terhadap *organizational commitment*. “Sangat penting untuk perusahaan mengembangkan tenaga kerja yang lebih kuat dengan meningkatkan kapasitas psikologis untuk berhasil dalam pertarungan bakat yang sedang berlangsung. Jika mereka mampu menciptakan lingkungan yang mendorong dan meningkatkan *self-efficacy*, harapan, optimisme, dan *resilience*, bukan hanya tenaga kerja tersebut akan tinggal, tetapi organisasi juga akan berada di tempat yang lebih baik dalam menarik dan mengembangkan bakat baru”. Menurut teori dari penilaian Lazarus (dalam Paul, Budhwar & Bamel, 2018) mereka percaya bahwa penilaian kognitif contohnya evaluasi yang dilakukan pada lingkungan atau peristiwa yang mengacu pada kesejahteraan pribadi dan keadaan emosi (seperti pengaruh positif dan pengaruh negatif) dapat menyediakan mekanisme di mana *resilience* berhubungan untuk komponen *organizational commitment*. Dari kutipan diatas menunjukkan bahwa kondisi psikologis seperti keadaan emosi karyawan berdampak pada bagaimana cara mereka berorganisasi. Adanya sifat *resilience* pada karyawan membentuk mereka untuk loyal serta komitmen pada sebuah organisasi.

Menurut Paul, Budhwar & Bamel (2018) dalam penelitian mereka yang berjudul *Linking resilience and organizational commitment: does happiness matter?* Bertujuan untuk menemukan adanya hubungan positif antara *resilience* dan *organizational commitment* yang dapat membantu karyawan untuk menetap pada suatu organisasi. Sedangkan menurut Rego, Lopez, & Nascimento (2015) pada penelitian yang berjudul *Authentic Leadership and Organizational Commitment: The Mediating Role of Positive Psychological Capital* yang bertujuan untuk menemukan apakah *resilience* berpengaruh positif pada *organizational commitment* dan hasil dari penelitian tersebut mengatakan bahwa *resilience*

berpengaruh negatif pada *organizational commitment*. Oleh sebab itu dikarenakan adanya perbedaan hasil dari dua penelitian diatas, peneliti tertarik untuk membuktikan dampak dari *resilience* dan *organizational commitment* terhadap kinerja karyawan di kota peneliti.

Peneliti tertarik dalam penelitian ini karena peneliti telah melakukan wawancara pada pemilik restoran tentang cara karyawan bermacam – macam saat mengatasi suatu kondisi dalam tekanan saat bekerja. Beberapa karyawan dapat mengatasinya dengan baik dan beberapa tidak dapat mengatasinya. Karyawan restoran cenderung mudah keluar dari pekerjaannya tersebut namun beberapa karyawan tetap berkomitmen dalam perusahaan. Selain itu peneliti adalah penggemar makanan yang disajikan oleh restoran. Peneliti penasaran akan terhadap dampak yang diberikan *resilience* dan *organization commitment* terhadap kinerja karyawan restoran.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dalam penelitian ini diperoleh rumusan permasalahan sebagai berikut:

1. Apa pengaruh dari *resilience* terhadap kinerja karyawan restoran?
2. Apa pengaruh dari *organizational commitment* terhadap kinerja karyawan restoran?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh dari *resilience* terhadap kinerja karyawan restoran
2. Pengaruh dari *organizational commitment* terhadap kinerja karyawan restoran

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis :

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk dapat menjabarkan teori yang terkait dengan dampak dari *resilience* dan *organizational commitment* terhadap kinerja karyawan restoran.

2. Manfaat Praktis:

Temuan dari penelitian ini dapat digunakan untuk menjadi saran maupun masukan bagi pemilik usaha restoran mengetahui dampak dari *resilience* dan *organizational commitment* terhadap kinerja karyawan restoran mereka.

1.5 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan penelitian ini dibagi menjadi lima bab dengan pembagian sebagai berikut:

BAB 1. PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi landasan teori, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan model penelitian.

BAB 3. METODE PENELITIAN

Bab ini berisi desain penelitian, identifikasi, definisi operasional variable, pengukuran variable, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan sampel, dan analisis data.

BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi deskripsi data, Analisa data, pengujian hipotesis, dan pembahasan

BAB 5. SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan berserta saran dari hasil penelitian dan manfaat bagi mahasiswa maupun perusahaan yang akan melakukan penelitian sejenis atau penelitian lebih lanjut.