

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Kerja

Menurut pendapat Marihot Tua Effendi Hariandja (2009:29), “kepuasan kerja adalah merupakan salah satu elemen yang cukup penting dalam organisasi. Hal ini disebabkan kepuasan kerja dapat mempengaruhi perilaku kerja seperti malas, rajin, produktif dan lain-lain, atau mempunyai hubungan beberapa jenis perilaku yang sangat penting dalam organisasi.” Menurut Sunyoto (2012), “kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan di mana para karyawan memandang pekerjaannya.”

Jika karyawan merasa senang dalam menjalankan tugasnya maka karyawan tersebut tidak berusaha untuk membandingkan atau pun mencari alternatif pekerjaan lain. Sebaliknya jika karyawan merasa tidak senang, maka mereka akan sesegera mungkin mencari alternatif pekerjaan lain.

Handoko (2014) yang dikutip dari Jurnal Manajemen & Bisnis Vol 14 menegemukakan bahwa “kepuasan kerja dalam pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan, yang diperoleh dari pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan dan suasana lingkungan kerja yang baik.”

Menurut Frederick Herzberg dalam Edy Sutrisno (2014:131), “ada dua faktor yang memengaruhi kondisi pekerjaan (kepuasan kerja) seseorang, yaitu faktor pemeliharaan (hygiene factor) yang mencakup gaji, kondisi kerja fisik, kepastian pekerjaan, fasilitas, tunjangan kesehatan, dan sebagainya serta faktor motivasi (satisfied factor) yang mencakup kepuasan kerja, prestasi yang diraih, peluang untuk maju, pengakuan orang lain, kemungkinan pengembangan karir, dan tanggung jawab.”

Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Stephen P. Robbins (1996) yang di kutip oleh Badeni (2013:44) antara lain:

1. Gaji
2. Kepuasan Promosi
3. Kepuasan Supervisi
4. Kepuasan Rekan Kerja
5. Kepuasan Pekerjaan

Menurut *Luthans dalam Sopiah (2008;171)*, “mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu :

1. Pekerjaan itu sendiri, sejauh mana karyawan memandang pekerjaannya sebagai pekerjaan yang menarik, memberikan kesempatan untuk belajar, dan peluang untuk menerima tanggung jawab.
2. Gaji, merupakan jumlah balas jasa finansial yang diterima karyawan dan tingkat dimana hal ini dipandang sebagai suatu hal yang adil dalam organisasi.
3. Promosi, kesempatan untuk kenaikan jabatan dalam jenjang karir.
4. Supervisi, merupakan kemampuan penyelia untuk memberikan bantuan secara teknis maupun memberikan dukungan.
5. Kelompok kerja / rekan kerja, merupakan suatu tingkatan dimana rekan kerja memberikan dukungan.”
6. Kondisi kerja, apabila kondisi kerja karyawan baik (bersih, menarik, dan lingkungan kerja yang menyenangkan) akan membuat mereka mudah menyelesaikan pekerjaannya.”

2.2 Manfaat Kepuasan Kerja

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Robinson dan Corners dalam Zoeldhan (2013), diperkirakan tidak kurang dari 3.350 buah artikel yang berkaitan dengan kepuasan kerja, menyebutkan bahwa kepuasan kerja akan memberikan manfaat antara lain, sebagai berikut:

- a. Menimbulkan peningkatan kebahagiaan hidup karyawan
- b. Peningkatan produktivitas dan prestasi kerja
- c. Pengurangan biaya melalui perbaikan sikap dan tingkah laku karyawan
- d. Meningkatkan gairah dan semangat kerja
- e. Mengurangi tingkat absensi
- f. Mengurangi turnover
- g. Mengurangi tingkat kecelakaan kerja
- h. Meningkatkan motivasi kerja
- i. Menimbulkan kematangan psikologis
- j. Menimbulkan sikap positif terhadap pekerjaannya.

2.3 Restoran

Bisnis yang bergerak dalam bidang jasa ini merupakan salah satu bisnis yang sangat banyak dijalankan di Perancis. Bagi orang Perancis sendiri menyantap sebuah makanan bukan hanya sekedar makan karena lapar atau membutuhkan makanan, tetapi menikmati makanan adalah sebuah apresiasi yang diberikan bagi tubuh yang telah lelah bekerja. Itulah sebabnya orang Perancis sangat menghargai presentasi dari sebuah makanan, menikmati variasi dari makanan tersebut dan sangat menikmati cita rasanya. Karena dengan penampilan yang menarik akan memberikan kepuasan sendiri bagi orang yang menyantapnya. Mary B. Gregoire (2010:11) mengemukakan “berdasarkan tujuan bahwa restoran dibagi menjadi dua pengertian yang dibagi menjadi Onsite foodservice yang secara operasional menjual makanan hanya untuk mendukung aktifitas utama dan biasanya tergolong non-profit, sedangkan commercial foodservice secara operasional menjual makanan adalah prioritas utama dan keuntungan diinginkan.”

Ninemeier dan Hays (2011) mengatakan bahwa “Restoran adalah suatu operasi layanan makanan yang mendatangkan keuntungan yang mana basis utamanya termasuk didalamnya adalah penjualan makanan atau minuman kepada individu-individu dan tamu-tamu dalam kelompok kecil.”

2.3.1 Jenis-jenis Restoran

Restoran sendiri dapat dibedakan menjadi beberapa tipe, berdasarkan pendapat Mary B. Gregoire (2010, p.11-12), “komersial restoran terbagi dalam beberapa macam, antara lain;

1. Limited service, limited menu restaurant

Limited service, limited menu restaurant (biasa disebut dengan fastfood/quick-service) menyediakan menu yang terbatas kepada pelanggan dan sering kali pelanggan memesan makanan dan membayar langsung sebelum makan. Jenis restoran seperti ini menargetkan pelanggan yang ingin makan dengan cepat dengan harga yang terjangkau.

2. Full-service restaurant

Full-service restaurant menyediakan meja untuk makan dengan pelayanan. Pelanggan disapa dan dipersilahkan duduk oleh host/hostess dan melayani pemesanan makanan. Pembayaran dilakukan setelah makan.

3. Casual dining restaurant

Casual dining restaurant untuk menarik pelanggan dari ekonomi menengah yang menyukai makan di luar dan tidak menginginkan suasana yang formal dan harga yang mahal. Suasana sederhana, santai, dan harga terjangkau.

Berdasarkan kegiatan dan makanan atau minuman yang disajikannya, restoran diklasifikasikan menjadi beberapa jenis, yaitu sebagai berikut (Atmodjo, 2005):

1. ***A'la carte restaurant***. Menu lengkap dan dan merupakan restoran tanpa aturan mengikat atau bebas.
2. ***Table d'hotel***. Restoran dengan menu yang lengkap dan menyajikan setiap menu berurutan dari menu pembuka sampai penutup. Biasanya erat hubungannya dengan hotel.
3. ***Coffe shop***. Merupakan tempat makan dan minum yang menyuguhkan suasana santai tanpa aturan yang mengikat dan biasanya menyuguhkan racikan kopi sebagai menu spesial di luar makanan-makanan kecil atau makanan siap saji.
4. ***Cafeteria***. Merupakan tempat makan dan minum yang terbatas menyajikan roti atau sandwich serta minuman-minuman ringan yang tidak beralkohol, biasanya erat hubungannya dengan kantor.
5. ***Canteen***. Merupakan tempat makan dan minum yang menyajikan berbagai makanan-makanan instan dengan harga yang terjangkau.
6. ***Continental restaurant***. Restoran yang memberikan kebebasan bagi pengunjungnya untuk memilih bahkan mengiris makanan yang dipesannya sendiri.
7. ***Carvery***. Merupakan restoran yang biasanya terdapat di motel kecil dan menyajikan makanan dan minuman sederhana.
8. ***Discotheque***. Merupakan tempat makan dan minum yang menyuguhkan suasana hingar bingar musik sebagai daya tariknya. Biasanya menyuguhkan makanan dan minuman cepat saji.

9. ***Fish and chip shop***. Restoran yang menyajikan menu ikan dan kripik atau snack sebagai menu utama.
10. ***Grill room***. Restoran dengan menu masakan panggang atau barbekyu sebagai menu andalan.
11. ***Intavern***. Restoran kecil di pinggiran kota yang biasanya menyuguhkan makanan cepat saji dan minuman kopi.
12. ***Pizzeria***. Restoran dengan menu pizza dan pasta sebagai menu utama.
13. ***Creeperie***. Restoran yang menyajikan berbagai menu krep dan manisan.
14. ***Pub***. Restoran yang menjual minuman beralkohol.
15. ***Cafe***. Tempat untuk makan dan minum dengan sajian cepat saji dan menyuguhkan suasana yang santai atau tidak resmi.
16. ***Specialty restaurant***. Merupakan tempat untuk makan dan minum yang memiliki tema khusus atau kekhususan menu masakan yang akan disajikan dan biasanya memiliki citarasa yang berbeda dengan restoran lain.
17. ***Terrace restaurant***. Merupakan tempat makan dan minum yang umumnya terletak di luar ruangan dan biasanya erat hubungannya dengan fasilitas hotel. Di Negara-negara barat terrace restaurant biasanya hanya buka saat musim panas saja.
18. ***Gourmet restaurant***. Merupakan tempat untuk makan dan minum yang biasanya diperuntukkan bagi orang-orang yang sangat mengerti akan citarasa sehingga banyak menyediakan makanan-

makanan lezat dengan pelayanan yang megah dan harga yang mahal.

19. *Family restaurant*. Merupakan restoran sederhana untuk makan dan minum keluarga atau rombongan dengan harga yang tidak mahal serta menyuguhkan suasana nyaman dan santai.

20. *Main dining room*. Merupakan ruang makan besar atau restoran yang umumnya terdapat di hotel, penyajian makanannya secara resmi, servis yang diberikan dapat menggunakan gaya Prancis maupun Rusia, sedangkan orang-orang yang datang pada umumnya juga menggunakan pakaian resmi formal.

Untuk di Prancis sendiri terdapat beberapa jenis restoran yang berbeda dengan jenis restoran pada umumnya. Berdasarkan artikel yang ditulis oleh Elizabeth Chorney-Booth pada avenuecalgary.com, jenis restoran yang ada di Prancis terbagi menjadi :

1. Bistro

Bistro adalah restoran yang akrab, biasanya milik keluarga yang melayani makanan tradisional dan anggur Prancis. Anda akan menemukan item menu kasual yang juga muncul di brasserie, serta tartes, rebus, dan rebusan.

2. Bouchon

Spesifik untuk Lyon, bouchons adalah tempat makan yang independen dan kasual yang biasanya melayani barang-barang yang sangat tinggi lemak seperti pâtés, jeroan dan daging panggang.

3. Boulangerie

Toko roti. Boulangeries khusus biasanya tidak berkecimpung dalam kue kering atau kue.

4. Brasserie

Namanya diterjemahkan menjadi "tempat pembuatan bir," jadi brasserie adalah versi Prancis dari sebuah pub: bir dan sari apel biasanya disajikan di ruang yang ramai dan ramai. Makanan brasserie khas termasuk steak frites atau mussels (juga dengan frites, please!).

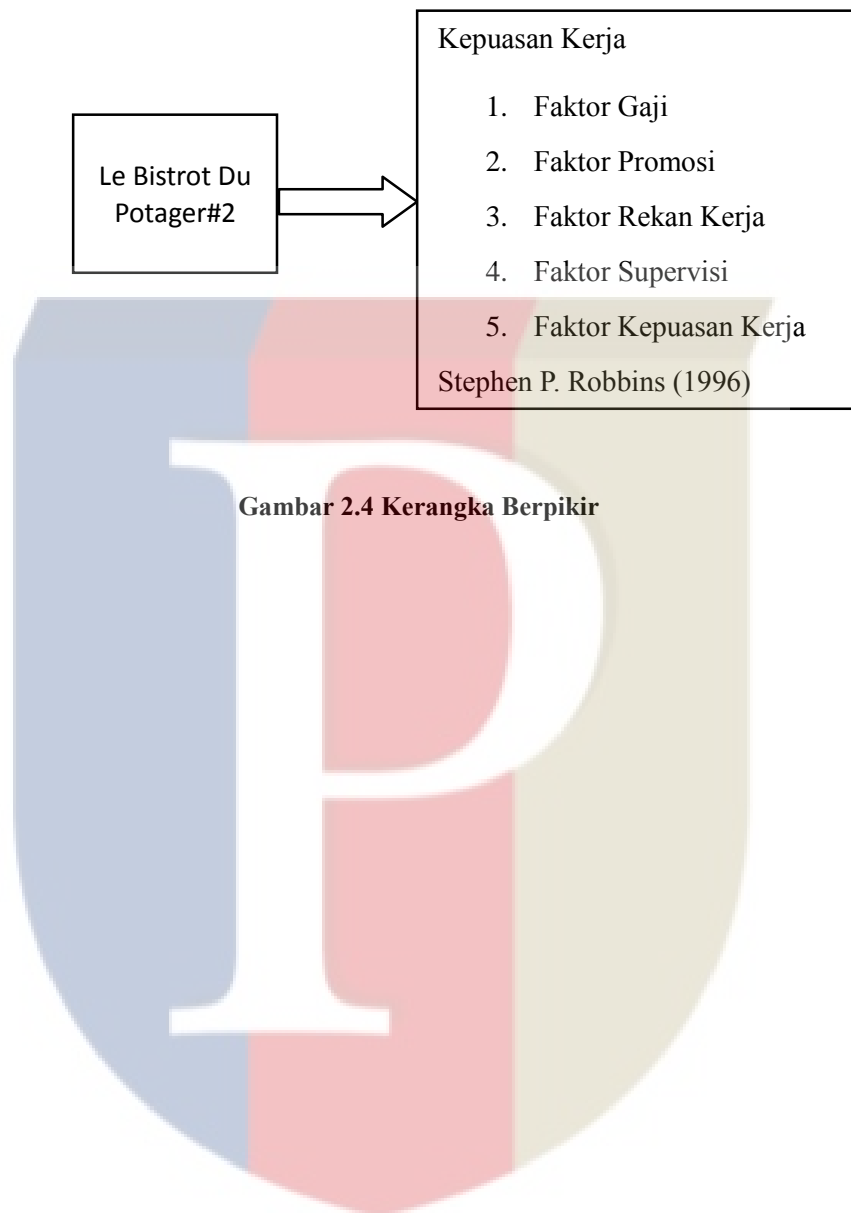
5. Café

Di Prancis, kafe adalah tempat Anda pergi untuk minum kopi, dan mungkin camilan ringan atau makan siang dalam bentuk croque monsieur atau salad berukuran makanan.

6. Patisserie

Toko roti yang mengkhususkan diri dalam kue dan permen. Di sinilah Anda akan menemukan éclair, macarons, dan petit fours Anda.

2.4 Kerangka Berpikir



Gambar 2.4 Kerangka Berpikir