

ABSTRAK

Pengaruh Standar Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian *Front Of The House* dan *Back Of The House* Pizza Hut Cabang Wisata Graha Bandung

Oleh:
Ramdhaniaty S.
023873

Skripsi ini dibimbing oleh
Dr. Durotul Yatimah, M.Pd. dan Sambas Ali Muhidin, S.Pd.

Permasalahan utama yang dikaji dalam penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh standar kerja terhadap kinerja karyawan pada bagian *Front Of The House* dan *Back Of The House* Pizza Hut cabang Wisata Graha Bandung. Variabel X (standar kerja) diukur melalui indikator yang menilai dua dimensi yaitu dimensi kuantitatif (Prosedur/kondisi kerja, Waktu, Jumlah kesalahan yang dilakukan pada saat melakukan pekerjaan, Jumlah/jenis pemberian pelayanan dalam bekerja) dan dimensi kualitatif (kualitas pekerjaan, tingkat kemampuan dalam bekerja, kemampuan mengolah data informasi, kemampuan/kegagalan menguasai mesin/peralatan, kemampuan mengevaluasi keluhan/keberatan konsumen. Untuk variabel Y (kinerja karyawan) diukur melalui kualitas kerja, kuantitas kerja, pengetahuan kerja, kreativitas, kerjasama, kesadaran, inisiatif, dan kualitas pribadi.

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif analisis. Penggunaan metode ini tertuju pada pemecahan masalah yang ada sekarang ini. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Pizza Hut cabang Wisata Graha Bandung sebanyak 46 orang, dengan sampel penelitian sebanyak 30 responden. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah angket dan wawancara, selanjutnya teknik analisis data dengan menggunakan Analisis Jalur (*Path Analysis*) dengan bantuan *Microsoft Excel* dan *SPSS 11 For Windows*.

Uji kofisien jalur (koefisien korelasi) menghasilkan nilai korelasi sebesar 0.660. Nilai ini menunjukkan tingginya pengaruh standar kerja terhadap kinerja kinerja karyawan pada bagian *Front Of The House* dan *Back Of The House* Pizza Hut cabang Wisata Graha Bandung, dengan koefisien determinasi sebesar 43.5%. Hal ini berarti, 43.7% kinerja karyawan pada bagian *Front Of The House* dan *Back Of The House* Pizza Hut cabang Wisata Graha Bandung dipengaruhi oleh faktor standar kerja sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Uji hipotesis dengan uji kebernakaan analisis jalur diperoleh nilai $t_{hitung} = 4,648$ dengan $\alpha = 0.05$ dan $dk = n-2 = 28$ maka $t_{tabel} = 2.048$. Sehingga t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} atau $4.648 > 2.048$, jadi H_a diterima.

Standar kerja di Pizza Hut Wisata Graha berada pada kategori tinggi dengan skor rata-rata jawaban responden sebesar 3.56. Sedangkan kinerja karyawan di Pizza Hut Wisata Graha berada pada kategori sedang dengan skor rata-rata jawaban responden sebesar 3.23.

Saran-saran penulis dari hasil penelitian ini, yakni agar pihak perusahaan selalu memberikan motivasi kepada setiap karyawan agar kuantitas kerja karyawan merata, dapat juga dengan cara memberikan setiap karyawan satu tugas spesifik untuk menjaga kebersihan selama satu bulan. Selain itu pengawasan dari pihak perusahaan harus lebih ditingkatkan untuk memastikan karyawan bekerja sesuai standar kerja yang telah ditetapkan.



KATA PENGANTAR

Assalaamu'alaikum Wr. Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Standar Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian *Front Of The House* dan *Back Of The House* Pizza Hut Cabang Wisata Graha Bandung”. Penulis menyadari bahwa tanpa izin dan pertolongan dari Allah SWT, skripsi ini tidak akan mungkin selesai tepat pada waktunya.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menempuh Ujian Sarjana (S1) Pendidikan pada Program Pendidikan Manajemen Perkantoran, Jurusan Pendidikan Ekonomi, FPIPS, Universitas Pendidikan Indonesia.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan di dalam skripsi ini, baik dalam penyajian materi maupun dalam tata cara penulisan karena keterbatasan yang penulis miliki. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca serta pihak-pihak yang berkepentingan.

Bandung, Desember 2006

Penulis



UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari selesainya skripsi ini tidak terlepas dari berbagai hambatan dan kesulitan yang dihadapi, namun berkat ridho dan rahmat Allah Yang Maha Esa serta bantuan, dorongan dan bimbingan serta pengarahan dari berbagai pihak, akhirnya penyusunan skripsi ini dapat penulis selesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat:

- Prof. Dr. H. Sunaryo Kartadinata, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
- Prof. Dr. H. Suwarma Al Muchtar, SH, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial.
- Dr. H. Edi Suryadi , M.Si. selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia.
- Prof. Dr. Hj. Tjutju Yuniarsih, M.Pd selaku Ketua Program Manajemen Perkantoran , FPIPS-UPI.
- Prof. Dr. H. M. Idochi Anwar, M.Pd. selaku Ketua Tim Pembahasan Skripsi Program Pendidikan Manajemen Perkantoran Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia, beserta staf.
- Dr. Durotul Yatimah, M. Pd, selaku Pembimbing kesatu yang telah membimbing dan memberi petunjuk dalam pembuatan skripsi ini.

- Sambas Ali Muhidin, S.Pd, selaku Pembimbing kedua yang telah membimbing, membantu dan memberi petunjuk dalam pembuatan skripsi ini.
- Yaya Manurung, selaku Restoran Manager Pizza Hut Wisata Graha. Selamat datang dan terima kasih telah membuat berbagai perubahan yang menyegarkan semangat kerja.
- Aam Amirmuridin, selaku Asisten Manager Pizza Hut Wisata Graha yang telah mengizinkan penulis mengadakan penelitian ini dan juga atas bantuan dan bimbingannya selama penulis mengadakan penelitian.
- Seluruh karyawan Pizza Hut Wisata Graha yang membantu kelancaran penelitian ini, khususnya bagian *Front Of The House* dan *Back Of The House* yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.
- Keluarga besar penulis, terimakasih atas semua kebaikan yang telah tercurah, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dengan berlipat ganda.
- Orang tua penulis, terima kasih untuk semua kasih sayang yang tercurah, bimbingan, dan terutama untuk semua doa-doa yang tersu menyertai penulis. Semoga penulis dapat segera membalas jasa dan kasih sayang yang telah diberikan.
- Kakak-kakak penulis, Heni Rita, Fitri serta dua keponakan mungil penulis Chika dan Fiqi yang selalu membawa kebahagiaan melihat tawa, canda serta kepolosannya.
- Sahabat-sahabat terbaik penulis Cuno, Nunuy, Mbot, Ina, dan Bobo atas persahabatan, dukungan, dorongan, dan nasihat-nasihat yang telah

diberikan. Semua tawa, tangis serta kenangan yang tak akan pernah penulis lupakan. Meskipun sekarang mulai terpisah, tapi persahabatan kita akan selalu langgeng dan tidak akan pernah terputus. Semoga sukses menjalani kehidupan.

- Adi (Didam) beserta keluarga, terima kasih atas cinta dan kasih sayang yang tulus menyertai penulis selama lebih dari 2 tahun. Tak pernah ingin tergantikan, luv you always.
- Rekan MP'02 yang sama-sama sedang menyusun skripsi, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
- Deni MP'02 terimakasih atas semua bantuan dan dukungannya selama mengerjakan skripsi ini.
- A' Iwan, yang telah banyak membantu sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- Semua pihak yang telah memberikan dukungan, doa dan bantuannya terhadap kelancaran penelitian dan penulisan skripsi ini.

Akhirnya kepada Allah SWT segala sesuatu dikembalikan, semoga kebaikan yang telah Bapak/Ibu/Saudara/i berikan mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis menyampaikan permohonan maaf yang sebesar-besarnya atas kekhilafan, kekurangan atau kelalaian penulis selama melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini.

Bandung, Desember 2006

Penulis

