

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Hingga saat ini manusia merupakan sumber daya yang sangat penting bagi organisasi/perusahaan, hal ini berkaitan dengan peran pentingnya manusia sebagai perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan perusahaan. Oleh karena itu, sebagai asset yang paling berharga, sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan harus dikembangkan, dipelihara, dibina dan diberi arahan mengenai pekerjaannya agar mereka dapat memahami secara menyeluruh arti pekerjaan yang harus dilakukannya. Harapannya, mereka dapat memberikan masukan dan kontribusi yang maksimal bagi kemajuan dan pencapaian tujuan perusahaan.

Tingginya kontribusi karyawan dalam pencapaian tujuan organisasi, hanya mungkin tercapai bila organisasi memiliki sumber daya manusia yang berkualitas tinggi. Namun kenyataannya setiap organisasi sangat sukar mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas tinggi, apalagi setiap individu memiliki latar belakang, pendidikan, sikap, kepatuhan dalam mentaati peraturan yang ditetapkan, keterampilan/ kemampuan pribadi yang berbeda-beda. Inilah kemudian yang akan menyebabkan terjadi masalah dalam organisasi; adalah bagaimana caranya agar tenaga kerja ini dalam melaksanakan tugas-tugasnya mampu menghasilkan mutu pekerjaan sesuai standar dan dalam waktu yang telah ditetapkan, mematuhi peraturan yang telah ditetapkan perusahaan, memiliki inisiatif/loyalitas tinggi dalam bekerja, selalu bersikap ramah menghadapi konsumen, memberikan

pelayanan secara total (*full service*), menghindari adanya keluhan (*complain*) dari konsumen. Untuk mewujudkan hal ini maka dibutuhkan standar kerja yang mengatur segala sesuatu yang harus dikerjakan lengkap dengan standar mutu dan standar waktu yang diperlukan.

Pizza Hut merupakan salah satu restoran waralaba di dunia. Pusat Pizza Hut Indonesia berada di Jakarta. Pizza Hut Wisata Graha merupakan salah satu cabang Pizza Hut di Kota Bandung. Pizza Hut mempunyai visi menjadi pelopor restoran kelas menengah kasual di Indonesia yang menawarkan pengalaman luar biasa dan Pizza terbaik dengan harga yang terjangkau” (*To be Indonesia's Leading Mid-Casual Dining Restourant Offering Great Experience And The Best Pizza Meals At Affordable Value*). Dalam menjalankan usahanya, Pizza Hut Wisata Graha kerap kali menghadapi berbagai macam permasalahan, diantaranya kesalahan-kesalahan yang dilakukan oleh karyawan yang disebabkan oleh ketidakpatuhan karyawan dalam mematuhi standar kerja yang telah ditetapkan perusahaan sehingga menimbulkan *complain* dari konsumen.

Beberapa fenomena yang menunjukkan kurang optimalnya kinerja karyawan, sebagaimana yang penulis dapatkan pada pra penelitian (survey awal), diantaranya adalah:

1. Terdapat rambut dalam *Chicken Quasadilla* (produk *apptizer*).
2. Ada lalat dalam *dressing* salad.
3. *Server* kurang ramah sehingga konsumen merasa kurang nyaman dan ingin pindah restoran.

4. *Server* salah menginput pesanan konsumen sehingga produk yang dibuat tidak sesuai dengan keinginan konsumen dan harus membuat konsumen menunggu selama produk pesannya dibuat lagi.
5. Pizza selesai melebihi waktu yang telah dijanjikan.
6. Sup dalam *puff pastry* bergumpal.
7. Di dalam produk minuman terdapat rambut.
8. Toilet dan lantai restoran kotor.
9. *Server* salah memberikan bill, mengakibatkan prosedur penyelesaian transaksi memerlukan waktu yang lama.
10. Pesanan *dessert* konsumen tidak datang setelah diminta mengakibatkan tamu marah dan pergi.
11. *Server* memberikan produk ke meja yang salah.
12. Konsumen mengeluhkan besar *lasagna* yang berbeda dari pembelian sebelumnya.
13. Pada segmen *take away*, *server* salah memberikan garpu plastik padahal konsumen membeli sup.
14. Kurangnya kualitas spaghetti sehingga konsumen harus datang lagi untuk menukarkan dengan yang baru.
15. Hampir setiap hari bar tidak menggunakan jiger untuk komposisi pembuatan minuman.

Sumber: Manajemen Pizza Hut Wisata Graha (Januari-April 2006)

Kesalahan-kesalahan yang dilakukan oleh karyawan tersebut menunjukkan masih kurang optimalnya kinerja karyawan. Maka berdasarkan fenomena di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa:

- 1) Kurangnya kepatuhan karyawan dalam menjalankan standar kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Contohnya: penggunaan jigger dalam komposisi pembuatan minuman, cara meniriskan bahan makanan, penggunaan timbangan dalam mengukur komposisi pembuatan produk, dan lain sebagainya.
- 2) Banyaknya keluhan dari konsumen mengenai mutu produk, produk yang datang terlambat, ada rambut dalam produk, dan lain sebagainya.
- 3) Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen terdapat beberapa langkah pelayanan yang disebut *Ten Moment of Truth*. Hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan maksimal kepada konsumen mulai dari sambutan ketika memasuki restoran, melayani kebutuhan konsumen selama berada di restoran sampai pengucapan salam dan terimakasih ketika tamu meninggalkan restoran. Dari kesepuluh langkah pelayanan tersebut, pada umumnya server hanya melaksanakan 4 langkah pelayanan. Hal ini mengakibatkan pelayanan yang diberikan kepada konsumen kurang maksimal. Selain itu kurangnya kepedulian server dalam menjaga kebersihan restoran.

Kondisi tentang kurang optimalnya kinerja karyawan, sebagaimana diuraikan di atas, harus dicari jalan keluarnya, karena masalah kinerja ini sangat penting bagi kelangsungan hidup perusahaan. Kurang optimalnya kinerja karyawan akan mengakibatkan kurang optimalnya kinerja organisasi/perusahaan.

Bila hal ini terjadi maka tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan akan mengalami hambatan, dan sebaliknya apabila kinerja karyawan optimal akan mengakibatkan kinerja organisasi/perusahaan akan optimal pula sehingga tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan akan tercapai dengan lebih mudah.

Salah satu upaya yang dijalankan oleh pihak perusahaan untuk mengatasi masalah kinerja ini adalah dengan menetapkan standar kerja untuk mengatur segala kegiatan karyawan dan memastikan bahwa standar kerja yang telah ditetapkan ditaati oleh karyawannya.

Standar kerja merupakan gambaran mengenai pekerjaan yang harus dilaksanakan, mutu hasil kerja yang diharapkan oleh perusahaan, aturan kerja yang menentukan apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan ketika sedang bekerja, harapan perusahaan akan *image* karyawan yang diinginkan untuk dapat meraih tujuan dari perusahaan. Dengan adanya standar kerja yang ditetapkan oleh perusahaan, maka karyawan akan berusaha melaksanakan tugas-tugasnya sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan. Kinerja merupakan penilaian dari apa yang dilakukan oleh seorang karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil dari penerapan standar kerja yang dilakukan oleh karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, dengan kata lain standar kerja merupakan kriteria sederhana dalam menilai prestasi kerja (kinerja) dari seorang karyawan.

Berdasarkan uraian di atas, terutama untuk mengetahui seberapa besar pengaruh standar kerja terhadap kinerja karyawan, maka penulis tertarik untuk membahas masalah ini sebagai pokok pembahasan skripsi dengan judul:

“PENGARUH STANDAR KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BAGIAN FRONT OF THE HOUSE dan BACK OF THE HOUSE PIZZA HUT CABANG WISATA GRAHA BANDUNG”.

1.2 Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah

Tenaga kerja yang berkualitas tinggi ditandai dengan kinerjanya yang optimal. Karena dengan kinerja yang optimal mereka dapat memberikan kemajuan dan kelangsungan hidup perusahaan. Hal tersebut sangat menunjang terhadap perusahaan untuk dapat bertahan hidup ditengah-tengah persaingan yang semakin ketat sehingga dapat tercapai tujuan perusahaan dengan efektif dan efisien.

Oleh karena itu, standar kerja harus dilaksanakan sebaik mungkin dan penguasaan standar tersebut harus merata pada setiap karyawan agar tercipta tenaga kerja yang berkualitas tinggi dan memberikan kemajuan kepada perusahaan.

Dalam rangka memberi arah dan tujuan yang jelas tentang masalah yang diteliti, maka penulis mengemukakan beberapa batasan dari permasalahan yang ada, yaitu:

1. Bagaimana gambaran tentang standar kerja yang diterapkan oleh Pizza Hut Wisata Graha Bandung.
2. Bagaimana gambaran tentang kinerja karyawan pada Bagian *Front of The House* dan *Back of The House* Pizza Hut Wisata Graha Bandung.
3. Berapa besar pengaruh standar kerja terhadap kinerja karyawan pada Bagian *Front of The House* dan *Back of The House* Pizza Hut Wisata Graha Bandung.

1.3 Tujuan Penelitian

Setiap penelitian pasti memiliki tujuan yang dapat mengarahkan kemana penelitian ini akan dibawa. Dengan demikian penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran empiris mengenai hal-hal sebagai berikut:

1. Memberikan gambaran tentang standar kerja yang diterapkan oleh Pizza Hut Wisata Graha Bandung.
2. Memberikan gambaran tentang kinerja karyawan pada Bagian *Front of The House* dan *Back of The House* Pizza Hut Wisata Graha Bandung.
3. Mengukur pengaruh standar kerja terhadap kinerja karyawan pada Bagian *Front of The House* dan *Back of The House* Pizza Hut Wisata Graha Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Setelah tujuan penelitian yang dikemukakan di atas dapat dicapai, maka dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi mereka yang tertarik dengan kajian ini. Adapun beberapa manfaat atau kegunaan dalam penelitian ini, diantaranya:

1. Manfaat teoritis, yaitu penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian dan pengembangan teori dalam disiplin ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya tentang standar kerja dan kinerja karyawan.
2. Manfaat praktis, yaitu hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran kepada perusahaan dalam mengembangkan pelaksanaan standar kerja yang berhubungan dengan kinerja karyawannya.

3. Sebagai bahan informasi dan bahan pertimbangan bagi para peneliti yang akan melakukan penelitian yang berkaitan dengan pelaksanaan standar kerja yang berhubungan dengan kinerja karyawannya.

1.5 Kerangka Berfikir

Inti dari kajian masalah penelitian ini adalah kinerja karyawan pada bagian *Front of The House* dan *Back of The House* yang ada di Pizza Hut Wisata Graha Bandung. Kurang optimalnya kinerja karyawan di Pizza Hut Wisata Graha menyebabkan timbulnya ketidakpuasan (*complain*) dari konsumen, mulai dari lamanya pelayanan, kurangnya kualitas produk, sampai produk yang datang tidak sesuai dengan produk yang dipesan.

Meskipun tak dapat dipungkiri bahwa Pizza Hut Wisata Graha memiliki beberapa konsumen tetap yang kerap datang akan tetapi alangkah lebih baiknya jika *complain* dari konsumen, baik itu konsumen tetap maupun konsumen baru dapat dihindari sehingga konsumen tetap tidak akan berkurang tetapi justru akan semakin bertambah dan keuntungan yang didapat oleh perusahaan akan semakin bertambah pula.

Sesuai dengan penjelasan di atas, untuk mengoptimalkan kinerja karyawan maka diperlukan adanya penetapan standar kerja karena dengan adanya standar kerja maka dapat membantu perusahaan untuk menetapkan jumlah dan mutu kerja yang harus dipenuhi oleh karyawannya agar sesuai dengan harapan perusahaan (Komaruddin, 1993:302).

Standar kerja yang ditetapkan oleh perusahaan tidak semata-merta dibuat begitu saja melainkan melalui berbagai proses yang mengatur berbagai macam hal seperti prosedur kerja, waktu yang diperlukan dalam melakukan suatu pekerjaan, tingkat kemampuan karyawan dalam bekerja, kemampuan menguasai peralatan kerja, jumlah pemberian pelayanan yang harus diberikan kepada konsumen, kualitas/mutu kerja karyawan, sampai kemampuan dalam mengevaluasi keluhan/keberatan dari konsumen (AA. Anwar Prabu Mangkunegara, 2000:13). Hal ini dimaksudkan untuk memastikan agar standar kerja yang ditetapkan oleh perusahaan dapat membantu tercapainya tujuan yang telah ditetapkan dalam memajukan perusahaan (Agus Dharma, 1991:52-53).

Agar standar kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan dapat berjalan efektif, dalam artian dipatuhi dan dipahami oleh karyawan sebagai cara untuk mencapai tujuan perusahaan maka standar kerja tersebut harus bersifat realistis dan dapat dicapai dalam kondisi yang normal, ditetapkan sedemikian rupa sehingga dapat diandalkan baik itu oleh perusahaan maupun oleh karyawan sendiri, cukup luwes untuk menghadapi bermacam-macam kondisi, tidak terlalu sering berubah, dan yang paling penting harus dimengerti baik oleh karyawan maupun oleh manajemen (Komaruddin, 1993:303), karena penetapan standar kerja ini akan memberikan berbagai keuntungan seperti memberikan gambaran dan tujuan yang jelas bagi karyawan mengenai pekerjaan yang harus dilakukan, memberikan kemudahan bagi pihak manajemen untuk mengadakan pengawasan terhadap proses kerja karyawannya yang berguna untuk mengetahui penyimpangan-penyimpangan yang mungkin terjadi untuk dicarikan jalan keluar terbaik dan

mengadakan perbaikan-perbaikan yang akan datang, dan yang tak kalah penting untuk memberikan kejelasan tentang gambaran mutu yang harus dicapai oleh karyawan dari kegiatan kerjanya (W. Steven Brown, 1996:110). Semakin karyawan mengerti mengenai standar kerja yang ditetapkan maka semakin efektif pula standar kerja itu dalam mencapai tujuan perusahaan.

Standar kerja yang ditetapkan oleh suatu perusahaan tidak harus selamanya tetap. Untuk suatu perubahan, jika hal tersebut diperlukan maka dapat saja suatu standar kerja itu berubah. Perubahan itu dapat membentuk tindakan koreksi setelah terlebih dahulu membandingkan antara hasil dan standar yang ditetapkan (Ibnu Syamsi, 1983: 81).

Untuk mengoptimalkan kinerja karyawan maka diperlukan adanya penetapan standar kerja karena standar kerja merupakan kriteria yang sederhana untuk menilai prestasi kerja atau kinerja dari seorang karyawan (A.M. Kadarman S.J. dan Jusuf, 1996:134). Pada dasarnya kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Suprihanto (1998:13) mengemukakan bahwa kinerja (prestasi kerja) karyawan adalah hasil kerja seorang karyawan selama periode waktu tertentu dibandingkan dengan berbagai

kemungkinan, misalnya standar kerja, target/sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Selanjutnya untuk mengetahui kinerja karyawan menurut Bernadin & Russel (1998:12) adalah bahwa: “Perlu diadakan penilaian kinerja, untuk mengelola dan memperbaiki kinerja karyawan, untuk membuat keputusan staf yang tepat waktu dan akurat dan untuk mempertinggi kualitas produksi dan jasa perusahaan secara keseluruhan.” Sejalan dengan pendapat tersebut, Wethen & Davis (1993:20), menyatakan bahwa: “*Performance appraisal is the proses by which organization evaluate job performance*”. Penilaian kinerja merupakan proses dimana organisasi melakukan evaluasi performansi pekerjaan.

Penilaian kinerja terdiri atas tiga tahap yaitu mendefinisikan pekerjaan (standar kerja), menilai performansi dan memberikan umpan balik. Mendefinisikan pekerjaan berarti memberikan keyakinan bahwa atasan dan bawahan setuju dengan pekerjaan dan penetapan standar kerja. Penilaian performansi berarti membandingkan prestasi aktual karyawan dengan standar kerja yang telah disepakati dan selanjutnya dilakukan tahap umpan balik.

Pengertian tersebut di atas dapat dikatakan bahwa setiap perusahaan mutlak melakukan penilaian untuk mengetahui kinerja yang dicapai setiap karyawan, apakah telah sesuai atau tidak dengan harapan perusahaan. Dengan demikian kinerja adalah gambaran dari dimensi-dimensi penting yaitu hasil kerja, kompetensi, perilaku dan potensi karyawan, dimana untuk mengetahui faktor-faktor tersebut dapat digunakan suatu penilaian kinerja.

Untuk mengetahui apakah karyawan melaksanakan tugas sesuai dengan standar kerja dan apakah kinerja meningkat, maka perusahaan harus melakukan penilaian kinerja kepada karyawannya yang dilakukan secara berkala. Kegiatan penilaian kinerja adalah proses di mana perusahaan mengevaluasi atau menilai kemampuan dan kecakapan kerja untuk melakukan suatu pekerjaan yang dibebankan kepadanya.

Bernardin dan Russel yang dikutip oleh Ruky (2001:12) mengungkapkan bahwa penilaian kinerja adalah *“a way of measuring the contribution of individuals to their organization”*. (Cara mengukur kontribusi individu kepada organisasi tempat bekerja mereka). Hasibuan (2001:88) memaparkan bahwa penilaian kinerja adalah: “Evaluasi terhadap perilaku, prestasi kerja dan potensi pengembangan yang telah dilakukan”. Dengan demikian penilaian kinerja merupakan wahana untuk mengevaluasi perilaku dan kontribusi pegawai terhadap pekerjaan dan organisasi.

B. Siswanto Sastrohadiwiry (2002:188) memaparkan bahwa penilaian kinerja adalah: “Suatu kegiatan yang dilakukan penyelia penilai untuk menilai hasil kerja dari suatu pelaksana pekerjaan dengan deskripsi pekerjaan dalam suatu periode tertentu”. Rusli Syarif (1991:72) mengungkapkan bahwa penilaian kinerja adalah: “Suatu proses untuk mengukur hasil kerja yang dicapai oleh para pekerja dan dibandingkan terhadap standar tingkat prestasi yang diminta guna mengetahui sampai dimana keterampilan telah dicapai.”

Beberapa penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja merupakan proses prosedur sistematis dimana kinerja sebenarnya dari karyawan

dinilai secara formal mencakup dimensi kualitatif (tingkat kemampuan dalam bekerja, kemampuan/kegagalan menguasai mesin/peralatan, kemampuan mengevaluasi keberatan konsumen, kualitas kerja) dan dimensi kuantitatif (jumlah kesalahan dalam bekerja, jumlah/jenis pemberian pelayanan dalam bekerja, prosedur kerja, waktu) dengan membandingkan antara kinerja aktual dari setiap karyawan dengan standar kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan untuk mengetahui keefektifan dari standar kerja tersebut untuk selanjutnya dilakukan perubahan apabila standar kerja yang telah ditetapkan ternyata kurang efektif..

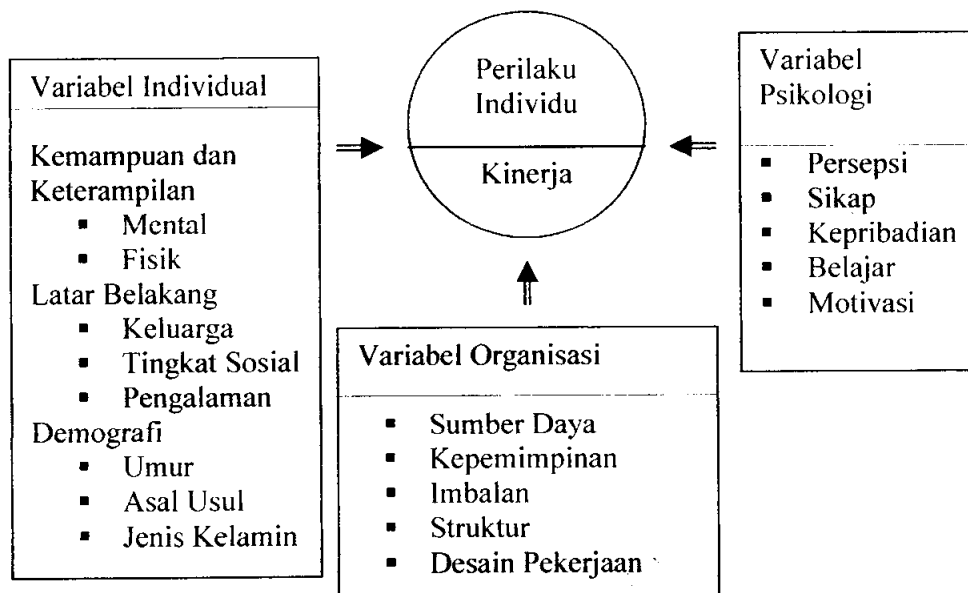
Dalam melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan yang berdasarkan deskripsi perilaku yang spesifik, maka ada beberapa dimensi atau kriteria yang perlu mendapat perhatian menurut Faustino Cardoso Gomes (2003:142) diantaranya adalah sebagai berikut:

1. *Quantity of work*, yaitu jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan.
2. *Quality of work*, yaitu kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.
3. *Job knowledge*, yaitu luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.
4. *Creativeness*, yaitu keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.
5. *Cooperation*, yaitu kesediaan untuk bekerja sama dengan orang lain sesama anggota organisasi
6. *Dependability*, yaitu kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan menyelesaikan pekerjaan.
7. *Initiative*, yaitu semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya.
8. *Personal qualities*, yaitu menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramah tamahan dan integritas pribadi.

Gibson, Ivancevich, Donnelly (1994) mengelompokkan variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kinerja, yaitu (1) variabel individual (2) variabel psikologi dan (3) variabel organisasi, seperti diragakan dalam gambar berikut ini:

Gambar 1.2

Variabel-Variabel yang Dapat Mempengaruhi Kinerja

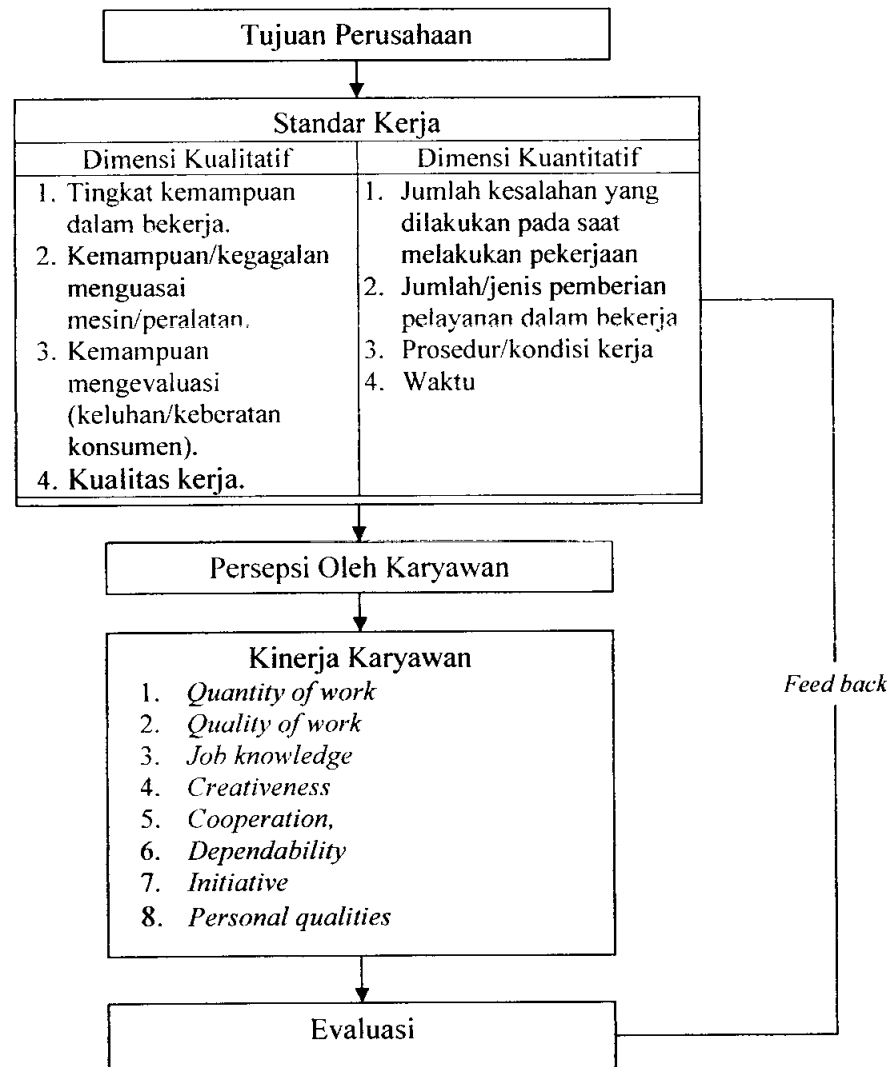


Sumber: Gibson, Ivancevich, Donnelly (1994). Organisasi Manajemen. Jakarta. Erlangga.

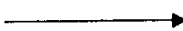
Dari tiga variabel organisasi, salah satunya adalah standar kerja. Istilah yang dipakai oleh Gibson, dkk (1994) dan beberapa ahli yang disebutkan di atas adalah desain pekerjaan.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis dapat menggambarkan dalam model kerangka berfikir sebagai berikut:

Gambar 1.3
Kerangka Berfikir



Keterangan gambar:

- Standar Kerja = variabel X adalah variabel yang mempengaruhi (variabel bebas)
- Kinerja Karyawan = variabel Y adalah variabel yang dipengaruhi (variabel terikat)
-  adalah garis yang menggambarkan pengaruh

1.6 Asumsi

Penggunaan asumsi dalam sebuah penelitian sangatlah penting, karena asumsi dapat menghindari perluasan masalah yang akan diteliti dan dibahas. Berkenaan dengan hal ini, Komaruddin (1985:82) mengemukakan bahwa asumsi merupakan segala sesuatu yang dianggap tidak mempengaruhi atau dianggap konstan. Asumsi menetapkan faktor-faktor yang diawasi. Asumsi dapat berhubungan dengan syarat-syarat, kondisi-kondisi dan tujuan, Asumsi ini memberikan hakikat, bentuk dan arah argumentasi.

Mengingat betapa pentingnya asumsi tersebut maka penulis mengemukakan beberapa asumsi, sebagai berikut:

1. Sistem prosedur kerja selama penelitian bersifat tetap.
2. Perbedaan usia, jenis kelamin dianggap tidak mempengaruhi.

1.7 Premis

Anggapan dasar yang dapat dijadikan sebagai landasan berpikir bagi penulis dalam penelitian ini adalah premis. Menurut Komarudin (1985:85) premis adalah sesuatu yang dianggap benar sebagai suatu keputusan yang diterima sebagai kebenarannya. Sedangkan Suharsimi Arikunto (1992:56) mengemukakan

bahwa premis adalah sesuatu yang diyakini kebenarannya oleh peneliti yang akan berfungsi sebagai hal yang disepakati untuk tempat berpijak peneliti di dalam melaksanakan penelitiannya.

Dengan demikian, premis adalah anggapan dasar yang merupakan dasar pemikiran yang memungkinkan diadakannya penelitian tentang permasalahan yang menarik perhatian peneliti. Bertitik tolak dari pernyataan tersebut, penulis mengemukakan premis sebagai berikut:

1. Setiap perusahaan menghendaki tercapainya kinerja karyawan yang optimal.
2. Standar kerja merupakan suatu ukuran kerja.
3. Kinerja dapat dinilai dari apa yang dilakukan seseorang karyawan dalam kerjanya. (Sedarmayanti, 2001:53)

1.8 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap permasalahan penelitian yang perlu dibuktikan kebenarannya. Suharsimi Arikunto (1993:62) mengemukakan bahwa “Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbuka melalui data yang terkumpul”.

Di lain pihak hipotesis juga sangat berguna untuk mengarahkan penelitian yang tengah atau yang akan dilaksanakan. Komaruddin (1988:4) mengemukakan bahwa “Hipotesis adalah kesimpulan atau perkiraan yang tajam dan cermat yang dirumuskan dan untuk sementara diterima untuk menjelaskan kenyataan-kenyataan, peristiwa-peristiwa atau kondisi-kondisi yang diperhatikan dan untuk membimbing penyelidikan lebih jauh”.

Berdasarkan kesimpulan-kesimpulan yang telah penulis uraikan di atas, maka dapat dibuat hipotesis yaitu *Terdapat pengaruh yang positif antara standar kerja dengan kinerja karyawan.*

1.9 Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan bertujuan untuk memberikan gambaran secara umum tentang uraian yang disajikan, sehingga memudahkan pembaca dalam memahami pokok permasalahan serta isi yang terkandung dalam skripsi ini.

Adapun sistematika yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN yang berisi tentang: Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kerangka Berfikir, Asumsi, Premis, Hipotesis, dan Sistematika Pembahasan

BAB II LANDASAN TEORI, meliputi tinjauan tentang standar kerja dan landasan teori kinerja karyawan.

BAB III METODELOGI PENELITIAN yang berisi tentang: Metode Penelitian, Definisi Operasional Variabel Penelitian, Populasi dan Sampel, Sumber Data Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, dan Prosedur Pengolahan Data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN berisi tentang: Gambaran Umum Obyek Penelitian, Sekilas Tentang Pizza Hut Wisata Graha Bandung , Struktur Organisasi, Analisa Data, dan Pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

