



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN_PT NO :3949/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2019

Rancangan Sistem Penilaian Kinerja Karyawan di *Coffee*
Shop Juji Espresso and Filter Bar

Skripsi

Oleh

Reynaldo Hokky Rianto

2015320071

Bandung

2019



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN_ PT NO :3949/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2019

Rancangan Sistem Penilaian Kinerja Karyawan di *Coffee*
Shop Juji Espresso and Filter Bar

Skripsi

Oleh

Reynaldo Hokky Rianto

2015320071

Pembimbing

Dr. Margaretha Banowati Talim , Dra., Msi.

Bandung

2019

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Reynaldo Hokky Rianto
Nomor Pokok : 2015320071
Judul : Rancangan Sistem Penilaian Kinerja Karyawan di *coffee shop* Juji
Espresso and Filter Bar

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Kamis, 19 Desember 2019
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Dr. Theresia Gunawan, M.M., M.Phil :

Sekretaris

Dr. M. Banowati Talim, M.Si :

Anggota

Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si :

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

PERNYATAAN

Penulis yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Reynaldo Hokky Rianto
NPM : 2015320071
Juusan / Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Judul : Rancangan Sistem Penilaian Kinerja Karyawan di
Coffee Shop Juji Espresso and Filter Bar

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini penulis buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar

Bandung, 03 Desember 2019

Reynaldo Hokky Rianto

ABSTRAK

Nama : Reynaldo Hokky

NPM : 2015320071

Judul : RANCANGAN SISTEM PENILAIAN KINERJA KARYAWAN DI
COFFEE SHOP JUJI ESPRESSO AND FILTER BAR

Sistem penilaian kinerja karyawan merupakan sistem yang digunakan oleh manajemen perusahaan untuk melakukan evaluasi atas seluruh sumber daya perusahaan, apakah sumber daya perusahaan tersebut telah berjalan sesuai dengan standar – standar yang ditetapkan oleh suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Dengan adanya penilaian kinerja karyawan, diharapkan sasaran - sasaran yang belum berjalan dengan baik dapat dilakukan evaluasi dan tindak lanjut, sehingga sasaran - sasaran tersebut dapat berjalan sebagaimana mestinya demi kemajuan perusahaan. Penilaian kinerja juga berguna untuk menilai dan mengevaluasi produktivitas kerja dari seluruh sumber daya perusahaan, apakah mengalami peningkatan atau penurunan. Serta kemajuan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawannya.

Tujuan dari penelitian yang penulis lakukan adalah untuk merancang sistem penilaian kinerja karyawan yang baik untuk perusahaan. Sehingga penelitian ini dapat bermanfaat terhadap pengelolaan sumber daya manusia di perusahaan.

Penelitian ini dilakukan di *Coffee Shop Juji Espresso and Filter Bar*. Juji menyediakan kopi dengan kualitas terbaik serta menawarkan kopi dengan teknik penyeduhan yang beragam seperti *Espresso, Moka Pot, French Press, Vietnam Drip, Aeropress, Cold Drip, Clever Drip, V60, Flat Bottom, Wave, Siphon*.

Metode penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, wawancara dilakukan terhadap pemilik *Coffee Shop Juji Espresso and Filter Bar*, sehingga data yang didapatkan akurat karena langsung didapat dari narasumber yaitu pemiliknya sendiri, serta penulis dapat memperoleh dengan cepat informasi yang diinginkan. Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah analisis deskriptif untuk menggambarkan atau menganalisis masalah yang terjadi di perusahaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem penilaian kinerja karyawan yang selama ini dijalankan masih bersifat informal. Penulis mengusulkan sistem penilaian kinerja karyawan dengan menggunakan metode rating scale untuk menilai aspek-aspek perilaku seperti, aspek kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektifitas kerja, kebutuhan manajemen operasional, dampak hubungan individu dan kejujuran dalam bekerja. Penilaian dilakukan oleh atasan langsung dengan frekuensi tiga bulan sekali. Untuk terlaksananya sistem penilaian kinerja karyawan yang baru ini, perlu dilakukan sosialisasi terlebih dahulu.

ABSTRACT

Name : Reynaldo Hokky
NPM : 2015320071
Title : DESIGN OF EMPLOYEE PERFORMANCE ASSESSMENT
SYSTEM IN COFFEE SHOP JUJI ESPRESSO AND FILTER BAR

Employee performance appraisal system is a system used by company management to evaluate all company resources, whether the company's resources have been running in accordance with the standards set by a company in achieving its objectives. With the employee performance appraisal, it is expected that the targets that have not run well can be evaluated and followed up, so that these goals can run as they should for the progress of the company. Performance appraisal is also useful for assessing and evaluating work productivity of all company resources, whether it has increased or decreased. And the progress of a company engaged in services that is strongly influenced by the performance of its employees.

The purpose of the research I did was to design a good employee performance appraisal system for the company. So this research can be useful for the management of human resources in the company.

This research was conducted in the Juji Espresso and Filter Bar Coffee Shop. Juji provides the highest quality coffee and offers coffee with a variety of brewing techniques such as Espresso, Moka Pot, French Press, Vietnamese Drip, Aeropress, Cold Drip, Clever Drip, V60, Flat Bottom, Wave, Syphon.

The research method that I used in this study was an interview, an interview was conducted with the owner of the Juji Espresso and Filter Bar Coffee Shop, so that the data obtained was accurate because it was directly obtained from the source, namely the owner himself, and the writer could obtain the desired information quickly. The type of research the writer uses is descriptive analysis to describe or analyze problems that occur in the company.

The results showed that the employee's performance assessment system was still informal. The author proposes an employee performance appraisal system using a rating scale method to assess such aspects of behavior, the aspect of work quality, quantity of work, timeliness, work effectiveness, surveillance needs, impact of the relationship Individuals and honesty in work. The assessment is done by a direct supervisor with a three-month frequency. For the implementation of this new employee's performance assessment system, socialization needs to be done first.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Tuhan yang Maha Esa atas berkat, kasih karunia serta bimbingan-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi secara tepat waktu dengan judul “Rancangan Sistem Penilaian Kinerja Karyawan di *Coffee Shop Juji Espresso and Filter Bar*” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis di Universitas Katolik Parahyangan Bandung

Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi, namun penulis mendapatkan banyak bimbingan dan bantuan dukungan dan juga doa dari berbagai pihak sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dan memberi dukungan dan doa kepada penulis :

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberikan berkat, kasih karunia dan juga bimbingan-Nya selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Keluarga yaitu kedua orang tua penulis karena selalu memberikan dukungan, motivasi, dan juga semangat dalam proses pembuatan skripsi ini.
3. Victory Senjaya dan juga Zebo selaku pemilik dari *Coffee Shop Juji Espresso and Filter Bar* yang telah membantu, memberikan saran dan

informasi, data yang diperlukan dan juga pencerahan dalam proses penyusunan skripsi ini.

4. Ibu Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan dengan sabar memberi pengarahan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh karyawan Juji Coffee yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
6. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, Drs, M.Si, Ph.D selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Ibu Maria Widyarini, MT dan juga Ibu Dr. Theresia Gunawan S.Sos, MM, M.Phil selaku dosen wali.
7. Seluruh dosen FISIP UNPAR yang telah membimbing dan memberikan Ilmu pengetahuan akademik dan non akademik selama penulis berkuliah di UNPAR.
8. Esterina Setiawan, Bob Abraham Lembong, Robby Hendrawan, Richard Hardianto, Renata Chouva, Fernaldi Christian, Christian Tjakrasasmita, Christian Gerald yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
9. Serta semua pihak yang telah memberikan dukungan baik secara moral maupun materil terhadap penulis sehingga penelitian dapat diselesaikan tepat waktu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan Rahmat dan Karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan segala bantuan dan

semangat. Skripsi ini tentu saja masih jauh dari sempurna, sehingga penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran demi perbaikan. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya. Akhir kata, penulis penulis mengucapkan terima kasih.

Bandung 3 Desember 2019

Reynaldo Hokky Rianto

Dr. Margaretha Banowati Talim , Dra., Msi

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR TABEL.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR BAGAN.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR	Error! Bookmark not defined.
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II.....	7
LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	7
2.2 Penilaian Kinerja	9
2.2.1 Sistem Penilaian Kinerja.....	11
2.2.2 Tahapan dalam Penilaian Kinerja.....	11
2.2.3 Peran Penilaian Kinerja	11
2.2.4 Faktor-faktor Penilaian Kinerja	12
2.2.5 Manfaat Penilaian Kinerja	13
2.2.6 Masalah Potensial dalam Penilaian.....	14
2.2.7 Metode Penilaian Prestasi Kerja	15
2.2.8 Alasan Pentingnya Penilaian Kinerja	16
BAB III	
METODOLOGI PENELITIAN.....	18
3.1 Jenis Penelitian.....	18
3.2 Metode Penelitian.....	18

3.3 Teknik Pengumpulan Data	19
3.4 Model Penelitian	19
3.5 Analisis Data	20
BAB IV	
PROFIL PERUSAHAAN	21
4.1 Sejarah Perusahaan.....	21
4.2 Struktur Organisasi.....	22
4.3 Deskripsi Jabatan.....	23
BAB V	
HASIL PENELITIAN.....	28
5.1 Penilaian Kinerja yang dilakukan saat ini	28
5.2 Usulan Penilaian Kinerja Pegawai	29
5.2.1 Aspek yang Dinilai	29
5.2.2 Penilai	30
5.2.3 Form Penilaian.....	31
5.2.4 Cara Penilaian	31
5.2.5 Waktu Penilaian	32
5.3 Tindak Lanjut Hasil Penelitian.....	33
BAB VI	
KESIMPULAN DAN SARAN.....	34
6.1 Kesimpulan	34
6.2 Saran.....	34
DAFTAR PUSTAKA	35

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Jumlah Usaha Kafe dan Restoran di Kota Bandung Tahun 2012 - 2017.....	2
Tabel 5. 1	Aspek Penilaian.....	29
Tabel 5. 2	Penilaian Terhadap Seluruh Karyawan.....	31

DAFTAR BAGAN

Bagan 4. 1 Struktur Organisasi <i>Coffee Shop</i>	22
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Model penelitian.....	19
Gambar 4. 1 Juji Espresso and Filter Bar.....	21
Gambar 5. 1 Form Penilaian	31

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Coffee Shop pada mulanya hanya menyediakan tempat untuk minum kopi dan teh dengan cepat. Akan tetapi, karena perkembangan dan kebutuhan pelanggan yang semakin lama semakin kompleks dan tidak ada habisnya, berkembanglah *Coffee Shop* seperti yang sekarang ini. Terlebih lagi di zaman globalisasi seperti saat ini budaya, gaya hidup dan mobilitas masyarakat Indonesia yang semakin dipengaruhi oleh budaya barat. Seiring dengan meningkatnya mobilitas dan gaya hidup khususnya di kota – kota besar di Indonesia, pertumbuhan *Coffee Shop* pun meningkat dengan pesat. Saat ini, meminum kopi tidak hanya sekedar untuk menghilangkan kantuk, tetapi sudah menjadi gaya hidup, *Coffee Shop* menjadi tempat berkumpul yang sangat diminati. Gaya hidup ini tentu saja diminati oleh masyarakat Indonesia yang senang berkumpul.

Beberapa contoh *Coffee Shop* yang ada di Bandung seperti Starbucks, Excelso, Railway Coffee dan lain sebagainya. *Coffee Shop* menjadi pilihan tepat bagi para pecinta kopi yang ingin menikmati berbagai jenis kopi nusantara dengan berbagai metode penyeduhan yang unik seperti, Aeropress, Syphon, Vietnam Drip, Flat Bottom, Moka Pot, Cold Brew, Pour Over, Plunger atau Press, Vacuum, dan lain sebagainya. Mengunjungi *Coffee Shop* dapat memberikan kepuasan bari para konsumennya, suasana *Coffee Shop*

yang nyaman serta fasilitas – fasilitas yang diberikan dapat menjadi tempat bersantai, berdiskusi ataupun sekedar berkumpul dengan teman.

Coffee Shop atau *cafe* merupakan usaha yang bergerak di bidang jasa, UU 10/2009 disebutkan “bahwa yang dimaksud dengan usaha jasa makanan minuman adalah usaha jasa penyediaan makanan dan minuman yang dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan dapat berupa restoran, café, jasa boga, dan bar/kedai minum”. Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor PM.87/HK.501/MKP2010 tentang tatacara pendaftaran usaha jasa makanan dan minuman, memberikan definisi bahwa restoran dan café adalah usaha penyedia makanan dan minuman dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan penyimpanan atau penyajiannya, didalam satu tempat yang tidak berpindah-pindah. Saat ini pertumbuhan jenis usaha *cafe* dan *resto* di kota Bandung adalah sebagai berikut :

Tabel 1. 1

Jumlah Usaha Kafe dan Restoran di Kota Bandung Tahun 2012 - 2017

Tahun	Jumlah Kafe dan Resto	Pertumbuhan
2012	196	-
2013	235	19,90%
2014	432	83.8%
2015	653	51.15%
2016	795	21.74%
2017	870	9.43%

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Bandung, 2018

Berdasarkan penjelasan Undang – Undang tersebut maka, industri *Coffee Shop* atau *cafe* merupakan industri jasa yang melibatkan tenaga kerja

kompeten, profesional dan merupakan faktor utama dalam industri ini. Salah satu kunci keberhasilan industri ini ditentukan oleh pelayanan dan keramahan yang diberikan oleh seluruh karyawan cafe. Salah satu aspek penting dalam upaya peningkatan kinerja di Coffee Shop atau cafe yaitu mempergunakan pengurusan dan manajemen ketenagakerjaan berdasarkan Undang – Undang Tenaga Kerja No.13 Tahun 2003.

Seiring perkembangan *Coffee Shop* di Bandung, menginspirasi didirikannya *Juji Espresso and Filter Bar*. *Juji Espresso and Filter Bar* didirikan oleh dua orang yaitu Victory Senjaya dan Zebo. *Juji Espresso and Filter Bar* didirikan pada 9 Maret 2019 di jalan Hercules No. 55 Bandung. Jam operasional *Coffee Shop* ini buka setiap hari Senin sampai Jumat dari pukul 09.00 WIB hingga pukul 21.00 WIB, sedangkan setiap hari Sabtu dan Minggu dari pukul 09.00 WIB hingga pukul 22.00 WIB. Fasilitas yang ditawarkan oleh *Juji Espresso and Filter Bar* berupa *Wi-Fi*, tempat yang luas, *Vallet Parking*, *AC*, design interior yang menarik untuk menjadi spot foto. *Juji Espresso and Filter Bar* yang merupakan *Coffee Shop* dengan konsep *expert* menyediakan kopi dengan teknik penyeduhan yang variatif seperti *Espresso*, *Moka Pot*, *French Press*, *Vietnam Drip*, *Aeropress*, *Cold Drip*, *Clever Drip*, *V60*, *Flat Bottom*, *Wave*, *Syphon*.

Pengelolaan sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor penting dalam industri jasa. Dalam setiap organisasi tentu perlu mengatasi semua hambatan agar bisa berjalan dengan baik sehingga memiliki kinerja yang tepat bagi perusahaan. Untuk itu, diperlukan pengelolaan kinerja karyawan yang baik.

Kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan Luthans, (2005).

Sistem penilaian kinerja merupakan sistem yang digunakan oleh manajemen perusahaan untuk melakukan evaluasi atas seluruh sumber daya perusahaan, apakah sumber daya perusahaan tersebut telah berjalan sesuai dengan standar-standar yang ditetapkan oleh suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Dengan adanya penilaian kinerja, diharapkan sasaran-sasaran yang belum berjalan dengan baik dapat dilakukan evaluasi dan tindak lanjut, sehingga sasaran tersebut dapat berjalan sebagaimana mestinya demi kemajuan perusahaan. Penilaian kinerja juga berguna untuk menilai dan mengevaluasi produktivitas kerja dari seluruh sumber daya perusahaan, apakah mengalami peningkatan atau penurunan. Penilaian kinerja juga menyangkut pengukuran terhadap fakta-fakta yang menghasilkan data kemudian dianalisa untuk menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk pengambilan keputusan seperti dijelaskan oleh Gaspersz, (2003).

Kemajuan sebuah organisasi yang bergerak di bidang jasa, sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawannya. Maka dari itu penulis tertarik untuk membuat penelitian dengan judul “Sistem Penilaian Kinerja Karyawan di *Coffee Shop Juji Espresso and Filter Bar*”.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam sebuah perusahaan diperlukan kinerja karyawan yang maksimal sehingga perusahaan tersebut dapat berjalan dengan baik, maka dari itu diperlukan rancangan sistem penilaian kinerja karyawan yang baik. Jika penilaian kinerja

karyawan belum memiliki sistem yang jelas, maka penilaian kinerja karyawan akan cenderung subjektif dan menimbulkan ketidakadilan. Berdasarkan uraian tersebut, maka pembahasan yang akan dibahas oleh penulis adalah rancangan sistem penilaian kinerja karyawan di Juji *Espresso and Filter Bar*.

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk merancang sistem penilaian kinerja karyawan di Juji *Espresso and Filter Bar*.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan manfaat kegunaan sebagai berikut :

1. Manfaat secara teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini bermanfaat bagi upaya peningkatan kinerja dan memberikan sumbangsih teoritis pada dunia pendidikan dan khususnya yang berkaitan dengan disiplin kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan.

2. Bagi penulis

Penulis berharap mendapat pengalaman dan mengetahui sejauh mana kemampuan teoritis tersebut dapat diterapkan dalam praktek kehidupan sehari – hari.

3. Bagi perguruan tinggi

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam ilmu manajemen sumber daya manusia dalam kaitannya dengan kinerja karyawan pada suatu perusahaan.

4. Bagi *Juji Espresso and Filter Bar*

Penelitian ini diharapkan agar dapat menjadi acuan bagi *Juji Espresso and Filter Bar* untuk pemecahan masalah dalam sistem penilaian kinerja karyawan. Sehingga dapat memberikan manfaat kepada perusahaan dan karyawan.