



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

Evaluasi Penilaian Kinerja di Rumah Makan Sari Bundo

Jalan Taman Pramuka no.175, Bandung

Skripsi

Oleh

Trisha Merinda Sabah

2016320029

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

Evaluasi Penilaian Kinerja di Rumah Makan Sari Bundo

Jl. Taman Pramuka No 175, Bandung

Skripsi

Oleh

Trisha Merinda Sabah

2016320029

Pembimbing

Dr. Nia Juliawati, Dra, M.Si.

Bandung

2019

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Trisha Merinda Sabah
Nomor Pokok : 2016320029
Judul : Evaluasi Penilaian Kinerja di Rumah Makan Sari Bundo Jalan Taman Pramuka no.175, Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Selasa, 7 Januari 2020
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji
Ketua sidang merangkap anggota
Dr. Fransisca Mulyono, Dra., M.Si :

Sekretaris
Dr. M. Banowati Talim, M.Si :

Anggota
Dr. Maria Widyarini, S.E., M.T :

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Trisha Merinda Sabah

NPM : 2016320029

Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Judul : Evaluasi Penilaian Kinerja di Rumah Makan Sari
Bundo Jl. Taman Pramuka No 175, Bandung

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

Bandung, 12 Desember 2019

Trisha Merinda Sabah

ABSTRAK

Nama : Trisha Merinda Sabah

NPM : 2016320029

Judul : Evaluasi Penilaian Kinerja di Rumah Makan Sari Bundo Jalan Taman Pramuka no.175, Bandung

Turnover yang tinggi dan banyaknya karyawan yang bekerja namun didapati double job. Dengan melakukan penilaian kinerja akan memberikan hasil yang dapat digunakan untuk melihat kekurangan dan kelebihan dari kinerja karyawan agar dapat mengurangi turnover dan menghindari karyawan dengan rangkap jabatan. Sehingga perlu dievaluasi proses penilaian kinerja yang diterapkan di Rumah Makan Sari Bundo Jl. Taman Pramuka No 175, Bandung.

Tujuan dari penelitian ini ialah menganalisis pelaksanaan proses penilaian kinerja sumber daya manusia di Rumah Makan Sari Bundo Jl. Taman Pramuka No 175, Bandung. Dalam menghadapi persaingan dalam usaha kuliner di Kota Bandung yang cukup ketat, sumber daya manusia menjadi faktor penting yang menjadi kunci sukses untuk bertahan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode survei, dengan jenis penelitian deskriptif analisis dan teknik pengumpulan data yang dilakukan ialah wawancara dan observasi. Teknik analisis data secara kualitatif

Hasil penelitian di Rumah Makan Sari Bundo menunjukkan bahwa penilaian kinerja dilakukan bertujuan untuk peningkatan performa, keputusan penempatan, perencanaan dan pengembangan karir dan umpan balik yang dilakukan berdasarkan standar penilaian kinerja yang ditetapkan yaitu kemampuan, kecepatan dalam melakukan pekerjaan, sikap, rajin dan handal, disiplin, keinginan untuk belajar dan berkembang, tanggung jawab dan kerja sama. Metode yang digunakan yaitu metode observasi. Terdapat hambatan dan tantangan dalam proses penilaian kinerja yaitu, standar kinerja yang tidak jelas dan efek kebaruan (*recency effect*) dan juga terdapat kekurangan dan kelebihan dalam proses penilaian kinerja.

Saran yang diajukan peneliti untuk Rumah Makan Sari Bundo yaitu, perlu adanya dokumen penilaian, diadakannya penilaian antar rekan kerja, dan memberikan penghargaan atas kinerja karyawan yang baik.

Kata kunci : kinerja , penilaian kinerja .

ABSTRACT

Name : Trisha Merinda Sabah

NPM : 2016320029

Title : *Evaluation of performance appraisal at Sari Bundo Restaurant at Taman Pramuka no.175, Bandung*

High turnover and the number of employees working but found double jobs. Performing performance appraisals will provide results that can be used to see the strengths and weaknesses of employee performance to reduce turnover and avoid double employee positions. So it needs to be evaluated the performance appraisal process that is implemented at Sari Bundo Restaurant at Taman Pramuka Number 175, Bandung. In this study, researchers used a survey method, with the type of descriptive analysis research and data collection techniques conducted were interviews, observation, and questionnaires. The questionnaire was conducted for 20 employees of Sari Bundo Restaurant.

The purpose of this study is to analyze the implementation of the human resource performance evaluation process at Sari Bundo Restaurant Jalan Taman Pramuka Number 175, Bandung. In the face of competition in the culinary business in the city of Bandung which is quite tight, human resources are an important factor that is the key to success to survive.

In this study, researchers used a survey method, with the type of descriptive analysis research and data collection techniques conducted were interviews and observation. Qualitative data analysis techniques

The results of research at Sari Bundo Restaurant show that performance appraisals are carried out aimed at improving performance, placement decisions, career planning and development and feedback based on established performance appraisal standards namely ability, speed in doing work, attitude, diligent and reliable, disciplined, a desire to learn and develop, responsibility and cooperation. The method used is the observation method. There are obstacles and challenges in the performance appraisal process, namely, unclear performance standards and recency effects and there are also weaknesses and strengths in the performance appraisal process.

Suggestions put forward by researchers for Sari Bundo Restaurant are, there is a need for assessment documents, holding assessments among coworkers, and giving awards for good employee performance.

Keywords: Performance, performance appraisal.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya yang selalu menyertai penulis sehingga dalam penulisan skripsi yang berjudul Evaluasi Penilaian Kinerja di Rumah Makan Sari Bundo dapat diselesaikan dengan baik sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Penulis menyusun skripsi ini sebagai salah satu syarat menyelesaikan program S1 Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan doa, bimbingan, dukungan, serta saran kepada penulis baik selama kuliah maupun pada saat penyusunan skripsi ini berlangsung sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik, terutama kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan kasih sayang, berkat, perlindungan dan karunia-Nya kepada penulis.
2. Keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, kasih sayang, motivasi, serta dukungan kepada penulis.
3. Khususnya untuk Mama yang selalu memberikan doa , motivasi , dan berjuang mencari nafkah untuk anaknya selesai kuliah.
4. Keluarga besar di Indramayu yang telah memberikan doa, dukungan serta motivasi.
5. Dr. Nia Juliawati, Dra, M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang senantiasa meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran untuk

membimbing dan mengarahkan penulis selama penulisan skripsi ini.

6. Seluruh staf akademik dan pekarya yang telah memberikan pelayanan dan ilmu pengetahuan yang sangat berguna bagi masa depan penulis.
7. Bapak Dian selaku kordinator dan Ibu Rumi selaku Supervisor di Rumah Makan Sari Bundo Jl.Taman Pramuka No 175,Riau, Bandung yang bersedia sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi ini dan bersedia meluangkan waktunya untuk diwawancarai.
8. Tante Ema dan Amanda yang sudah membantu penulis untuk mencari objek penelitian .
9. Teman-teman second account instagram yang selalu memberikan semangat dan mendengarkan keluh kesah penulis.
10. Teman-teman kampus yaitu Vale, Sellie , Yoana dan Cici yang memberikan nasehat dan semangat kepada penulis.
11. Kaka-kaka satu dosen pembimbing yang memberikan semangat dan berjuang bersama .
12. Teman-teman yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu yang telah membantu penulis dalam menghilangkan stress dikala penulis sedang membutuhkan hiburan.
13. Seluruh mahasiswa dan mahasiswi Ilmu Administrasi Bisnis angkatan 2016 sebagai teman seperjuangan penulis.

14. Semua pihak yang telah membantu penulis selama ini yang tidak disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kelemahan karena keterbatasan ilmu, sarana, dan kemampuan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak yang membaca tulisan ini. Semoga penelitian ini dapat menjadi manfaat bagi semua khususnya pihak-pihak terkait.

Bandung, 12 Desember 2019

Trisha Merinda Sabah

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kinerja	7
2.1.1 Pengertian Kinerja	7
2.1.2 Faktor – faktor yang mempengaruhi Kinerja.....	7

2.2 Penilaian kinerja	9
2.2.1 Pengertian Penilaian Kinerja	9
2.2.2 Proses Penilaian Kinerja	12
2.2.3 Tujuan penilaian kinerja	13
2.2.4 Kriteria atau standar Penilaian Kinerja	15
2.2.5 Aspek-aspek yang Dinilai	16
2.2.6 Hambatan dan Tantangan Penilaian Kinerja	17
2.2.7 Penilai Kinerja	19
2.2.8 Metode penilaian kinerja	20
2.2.9 Formulir penilaian kinerja	22
2.3 Model Proses Penilaian Kinerja.....	23
BAB III	41
METODE PENELITIAN	41
3.1 Jenis penelitian	41
3.2 Metode penelitian	41
3.3 Alur penelitian	42
3.4 Operasionalisasi Variabel	43
3.5 Teknik pengumpulan data	44
3.6 Teknik analisis data	45
BAB IV	41

OBJEK PENELITIAN.....	41
4.1 Identitas Perusahaan	41
4.2 visi dan misi perusahaan.....	43
4.3 Bagan organisasi.....	44
4.4 Deskripsi pekerjaan	44
 BAB V	 48
HASIL DAN PEMBAHASAN	48
5.1 Penilaian Kinerja yang Efektif	49
5.2 Strategi yang diterapkan Rumah Makan Sari Bundo	51
5.3 Proses Penilaian Kinerja	53
5.4 Tujuan penilaian kinerja	58
5.5 Kriteria atau Standar Penilaian Kinerja	64
5.6 Metode Penilaian Kinerja	70
5.7 Hambatan dan Tantangan Penilaian Kinerja	72
5.8 Kelebihan Dan Kekurangan dari Penilaian Kinerja yang diterapkan	74
 BAB VI.....	 67
KESIMPULAN DAN SARAN	67
6.1 Kesimpulan.....	67
6.2 Saran	67

DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 3 1	Operasionalisasi Variabel	432
-----------	---------------------------------	-----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Formulir Penilaian Kinerja.....	23
Gambar 2.2 Model Proses Penilaian Kinerja Menurut Dessler	24
Gambar 2.3 Model Proses Penilaian Kinerja	25
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	42
Gambar 4.1 Rumah Makan Sari Bundo (depan).....	42
Gambar 4.2 Rumah Makan Sari Bundo (dalam).....	43
Gambar 4.3 Struktur Organisasi.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Panduan Wawancara 1.....**Error! Bookmark not defined.**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan zaman merubah kebiasaan dan gaya hidup masyarakat sehingga banyak bisnis yang berdiri agar bisa mengikuti perkembangan yang terjadi. Hal tersebut tentu mempengaruhi peluang masyarakat untuk membuka usaha atau berbisnis menjadi lebih beraneka ragam. Peluang bisnis yang berkembang cukup pesat adalah bidang kuliner atau makanan. Wisatawan yang berkunjung ke suatu daerah tujuan wisata, cenderung untuk mencari kuliner yang diinginkan atau kuliner yang merupakan ciri khas daerah tertentu.

Peluang membuka bisnis dalam bidang kuliner atau makanan direalisasikan dengan membuka usaha rumah makan. Menurut Buku Pedoman Pencacahan Usaha Restorant atau Rumah makan, rumah makan adalah usaha penyediaan makanan dan dilengkapi dengan perlengkapan dan peralatan untuk penyimpanan dan penyajian di suatu tempat tetap yang tidak berpindah-pindah dengan tujuan memperoleh profit dan atau laba. Rumah makan umumnya mempunyai spesialisasi dalam macam-macam makanan yang dihidangkannya, contohnya rumah makan chinesse food, rumah makan Padang, rumah makan cepat saji, rumah makan sunda dan sebagainya. (Sub Direktorat Statistik Pariwisata Badan Pusat Statistik, 2015, p. 5)

Rumah makan sudah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan manusia modern, sehingga keberadaan rumah makan sudah menjadi kebutuhan. Terutama pada kota-kota besar yang salah satunya adalah Kota Bandung yang

terbilang super padat dan sibuk, sehingga banyak warganya yang gemar mencari rumah makan untuk memenuhi keinginannya.

Bandung merupakan salah satu kota yang mempunyai keanekaragaman kuliner yang menjadi salah satu daya tarik wisatawan dalam berkunjung ke kota Bandung. Banyaknya minat wisatawan terhadap kuliner, maka banyak juga bermunculan rumah makan di Kota Bandung. Hal tersebut membuat persaingan yang semakin ketat antar pengusaha dalam bidang kuliner. Kota Bandung dikenal dengan makanan khas sunda nya. Selain makanan khas sunda, terdapat juga makanan khas kota lain, salah satunya adalah makanan khas padang.

Salah satu rumah makan padang di Kota Bandung yang dijadikan sebagai subjek penelitian yaitu Rumah Makan Sari Bundo. Rumah makan ini merupakan salah satu tempat yang menyajikan makanan tradisional khas Padang. Rumah makan ini selalu ramai karena letaknya yang strategis di tengah Kota Bandung tepatnya di Jl. Taman Pramuka No. 175, Riau, Bandung.

Untuk tetap menjaga kualitas masakan yang ada di Rumah Makan Sari Bundo para pengelola rumah makan padang juga mempertahankan keaslian dari rasa masakan Minang dengan menggunakan juru masak yang berasal dari Sumatera Barat atau juga mereka meminta bantuan orang yang memahami cita rasa masakan padang agar sama persis dengan masakan di daerah asal meskipun Rumah Makan Sari Bundo ini terdapat di Kota Bandung.

Dari semua itu yang terpenting dari sebuah bisnis kuliner adalah bagaimana para karyawan di sebuah rumah makan dapat memberikan pelayanan yang baik. Karena pelayanan yang diberikan akan berdampak terhadap kenyamanan

konsumen yang datang dan memberikan kesan baik atau buruk terhadap citra rumah makan. Sumber daya manusia menjadi hal pokok yang sangat mempengaruhi terhadap peningkatan suatu bisnis.

Sumber daya manusia yang memberikan kesan baik akan memberikan dampak positif bagi konsumen sehingga menjadi loyal. Pemilik bisnis pun dituntut untuk lebih memperhatikan karyawan yang berhubungan langsung dengan konsumen karena akan mempengaruhi bisnisnya. Setiap karyawan atau jabatan di dalam suatu bisnis harus mempunyai standar kinerja agar dapat melakukan pekerjaan sesuai dengan standar yang ditentukan.

Untuk memberikan pelayanan yang baik oleh karyawan para pemilik bisnis perlu melakukan penilaian kinerja untuk para karyawannya. Penilaian kinerja ini bukan hanya untuk sekedar menilai tetapi untuk membantu karyawan untuk mencapai kinerja yang diharapkan oleh pemilik bisnis agar bisa mengetahui apakah kinerja karyawan sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan sehingga bagi penilai juga akan memberikan umpan balik atas hasil penilaian.

Rumah Makan Sari Bundo memiliki karyawan dengan jumlah yang terbilang banyak yaitu 20 karyawan, dan ketika melakukan pekerjaan mereka juga merangkap pekerjaan dari jabatan lain. Seharusnya 20 karyawan tersebut mempunyai tugas dan pekerjaan yang sudah diberikan oleh atasan yang sesuai dengan kemampuan dan jabatannya.

Selain mempunyai jumlah karyawan yang terbilang banyak, turn over karyawan di Rumah Makan Sari Bundo terbilang cukup tinggi karena terjadi selama tiga bulan sekali, selalu ada karyawan yang keluar karena alasan tidak

nyaman. Hal tersebut tentu mempengaruhi kualitas kinerja karyawan, karena akan terlihat bahwa hanya ada sedikit karyawan yang loyal terhadap Rumah Makan Sari Bundo. Pihak manajemen melakukan penilaian kinerja salah satunya untuk dijadikan dasar sebagai pemutusan jabatan para karyawan, tetapi beberapa karyawan merasa tidak sesuai dengan hasil penilaian yang dilakukan.

Penilaian kinerja yang dilakukan oleh pihak manajemen juga hanya berdasarkan subjektif, sehingga tidak ada dokumentasi mengenai standar penilaian apa yang menjadi kekurangan atau kelebihan karyawan. Setiap hasil dari penilaian diberikan kepada karyawan sebagai umpan balik, beberapa karyawan yang mendapatkan penilaian kurang baik dalam melakukan pekerjaannya akan diberikan surat peringatan jika yang dilakukan tidak ada perubahan. Standar yang ditetapkan tidak secara detail diinformasikan kepada karyawan, sehingga ketika karyawan melakukan kesalahan dan diberikan sanksi mereka akan merasa itu tidak sesuai dengan apa yang dia lakukan.

Karena penilaian yang dilakukan oleh pihak manajemen hanya secara subjektif sehingga tidak ada dokumentasi yang menunjukkan kesalahan yang dilakukan oleh karyawan agar hal tersebut valid untuk dinilai. Kekurangan dalam penilaian yang dilakukan pihak manajemen menjadi hal penting untuk mengevaluasi penilaian kinerja yang dilaksanakan.

Berdasarkan latar belakang diatas , maka penulis melakukan penelitian berjudul “ **Evaluasi Penilaian Kinerja di Rumah Makan Sari Bundo Jl. Taman Pramuka No.175, Bandung**”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah pada penelitian ini, Rumah makan sari bundo berdiri sejak tahun 2004 dan untuk saat ini memiliki 20 karyawan yang terbagi menjadi beberapa jabatan. Rumah makan ini melakukan penilaian kinerja berdasarkan SOP (*Standar Operational Prosedur*), namun penilaian kinerja tersebut belum tentu memberikan hasil yang baik untuk karyawan ataupun pemilik usaha yang dapat menjadi evaluasi penilaian kinerja untuk mengetahui sejauh mana kinerja karyawan baik atau buruk.

Terkait dengan hal tersebut maka penulis merumuskan masalah penelitian yaitu :

Bagaimana pelaksanaan proses penilaian kinerja di Rumah Makan Sari Bundo ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan identifikasi masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk :

Menganalisis pelaksanaan proses penilaian kinerja sumber daya manusia di Rumah Makan Sari Bundo yang telah diterapkan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembacanya yang terurai sebagai berikut :

1. Kegunaan teoritis

- a. Sebagai bahan informasi dan pengayaan bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya Sumber Daya Manusia
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya mengenai evaluasi penilaian kinerja.

2. Kegunaan praktisi

Sebagai panduan atau rekomendasi bagi praktisi manajemen yang menjalankan bisnisnya, terutama yang berhubungan dengan objek penelitian mengenai penilaian kinerja di Rumah Makan Sari Bundo untuk memastikan apakah potensial Sumber Daya Manusia sudah melakukan kinerja sesuai dengan kriteria yang ditetapkan untuk dicapai dan penelitian ini juga memberikan manfaat untuk mendapatkan masukan dan mengetahui mengenai proses kinerja agar selanjutnya dapat digunakan untuk pengambilan keputusan dalam memperbaiki kinerjanya di masa yang akan datang