

**ANALISIS PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA DI PIZZA HUT RESTORAN
CABANG RIAU KOTA BANDUNG**

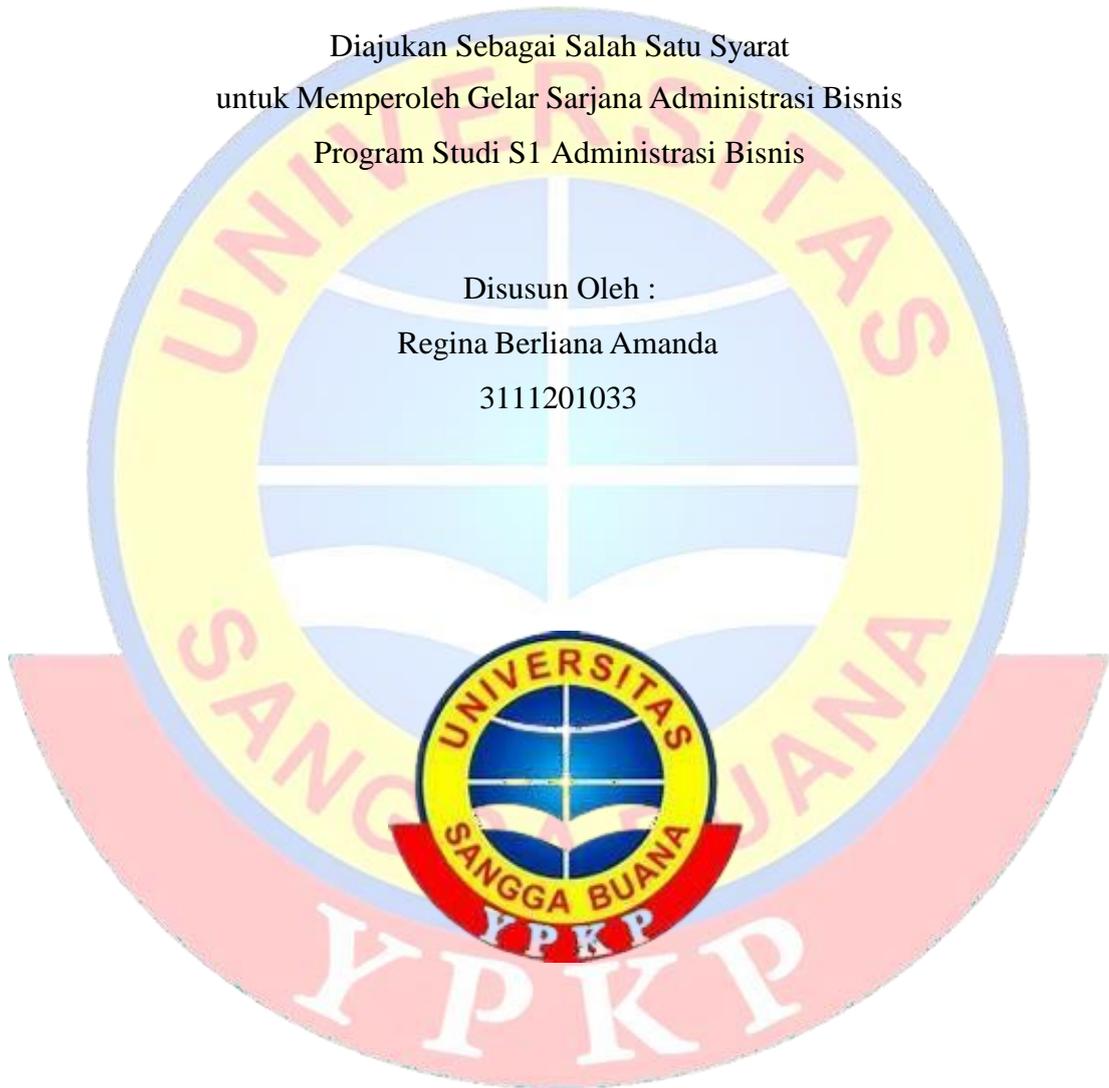
SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis
Program Studi S1 Administrasi Bisnis

Disusun Oleh :

Regina Berliana Amanda

3111201033



**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SANGGA BUANA YPKP
BANDUNG
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DI PIZZA HUT RESTORAN CABANG RIAU KOTA BANDUNG

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis
Program Studi S1 Administrasi Bisnis

Disusun Oleh :

Regina Berliana Amanda

3111201033



Menyetujui,

Ketua Program Studi,

M.Dadi Priadi.,S.Sos.,M.A.B
NIP. 432200210

Pembimbing,

M.Dadi Priadi.,S.Sos.,M.A.B
NIP. 432200210

Mengetahui,

Dekan

Dr. Hersusetiyati., Dra.,M.Si
NIP. 196602031993032001

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “**Analisis Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Di Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung**” adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan kecuali melalui pengutipan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku. Saya bersedia menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam skripsi.

Bandung, 28 Mei 2024

Yang membuat pernyataan,

 Regina Berliana Amanda

3111201033

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Percayalah setelah adanya kegagalan pasti ada kesuksesan, sama dengan yang tertera dalam arti al-qur'an surat Al-insyirah ayat 5.

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

maka jangan pernah berkecil hati dan jangan mudah menyerah, karena sesulit apapun masalah yang kita hadapi pasti akan bisa kita lewati dan akan indah pada waktunya.

KUPERSEMBAHKAN SKRIPSIKU INI UNTUK :

Kedua orang tua tercinta bapak Tatang dan Ibu Sulastri

yang selalu mendoakan tiada henti untuk kebaikan anak-anaknya, berkat restu dan dukungan mereka peneliti mampu menjadi sarjana dan mampu menggapai cita-cita.

Adik – adik tercinta Revina, Rezki dan Keluarga besar peneliti

yang senantiasa mendukung, memberi semangat dan mendo'akan yang terbaik.

Tak lupa untuk diriku sendiri yang tidak gampang menyerah melewati berbagai rintangan selama kuliah dan sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini penulis mampu menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin.

PEMBIMBING TERBAIK :

M.Dadi Priadi.,S.Sos.,M.A.B

Terimakasih atas bimbingannya dan selalu memberi semangat

SAHABAT-SAHABATKU :

Hikam, Rachman, Elshanty, Riska, Putsil, Syifa, Wini, Lala, Reni, Syeni

Terimakasih selalu jadi tempat berkeluh kesah dan saling memberi dukungan

I LOVE YOU ALL

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas ridho dan hidayah Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Di Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung**” sebagai syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Universitas Sangga Buana YPKP Bandung, khususnya Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik, atas kesempatan dan didikan yang diberikan selama ini. Selain itu, tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada kedua orang tua yang telah memberikan dukungan dan tak henti memberikan doa untuk penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut terlibat dalam penyusunan skripsi ini.

1. Ibu Dr. Hersusetiyati, Dra., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sangga Buana YPKP Bandung dan Ibu Witri Cahyati, S.Sos., M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
2. Bapak M. Dadi Priadi, S.Sos., M.A.B. selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Sangga Buana YPKP Bandung sekaligus dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar meluangkan waktu, pikiran dan perhatian untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

3. Bapak Barick Ahmad Setiawan, S.Si., M.B.A., Ak. selaku Wali Dosen Prodi Administrasi Bisnis angkatan 2020 Universitas Sangga Buana yang telah meluangkan waktu dan tenaga kepada penulis
4. Seluruh dosen pengajar program studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu, wawasan, pemahaman serta pengalamannya selama penulis mengikuti studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
5. Seluruh staff administrasi Program Studi Administrasi Bisnis atas kelancaran informasi dan dukungan administrasi selama mengikuti program pendidikan ini.
6. Restoran Manager, *Trainer*, Asisten Manager, Shift Manager dan seluruh Karyawan Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung yang telah memberikan izin dan berkenan membantu dalam penelitian ini sehingga dapat diselesaikan.
7. Seluruh rekan mahasiswa Administrasi Bisnis angkatan 2020 yang telah bekerjasama dengan baik selama kegiatan studi berlangsung.
8. Muhamad Hikam Anugrah yang selalu memberi dukungan dalam penyusunan skripsi.
9. M. Rachman, Riska Amelia, Elshanty S, Putri Silvia, Wini Widiani, Syifa Farida yang telah bekerjasama dan saling memberi dukungan mulai dari kegiatan studi berlangsung hingga penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari para pembaca di masa mendatang.

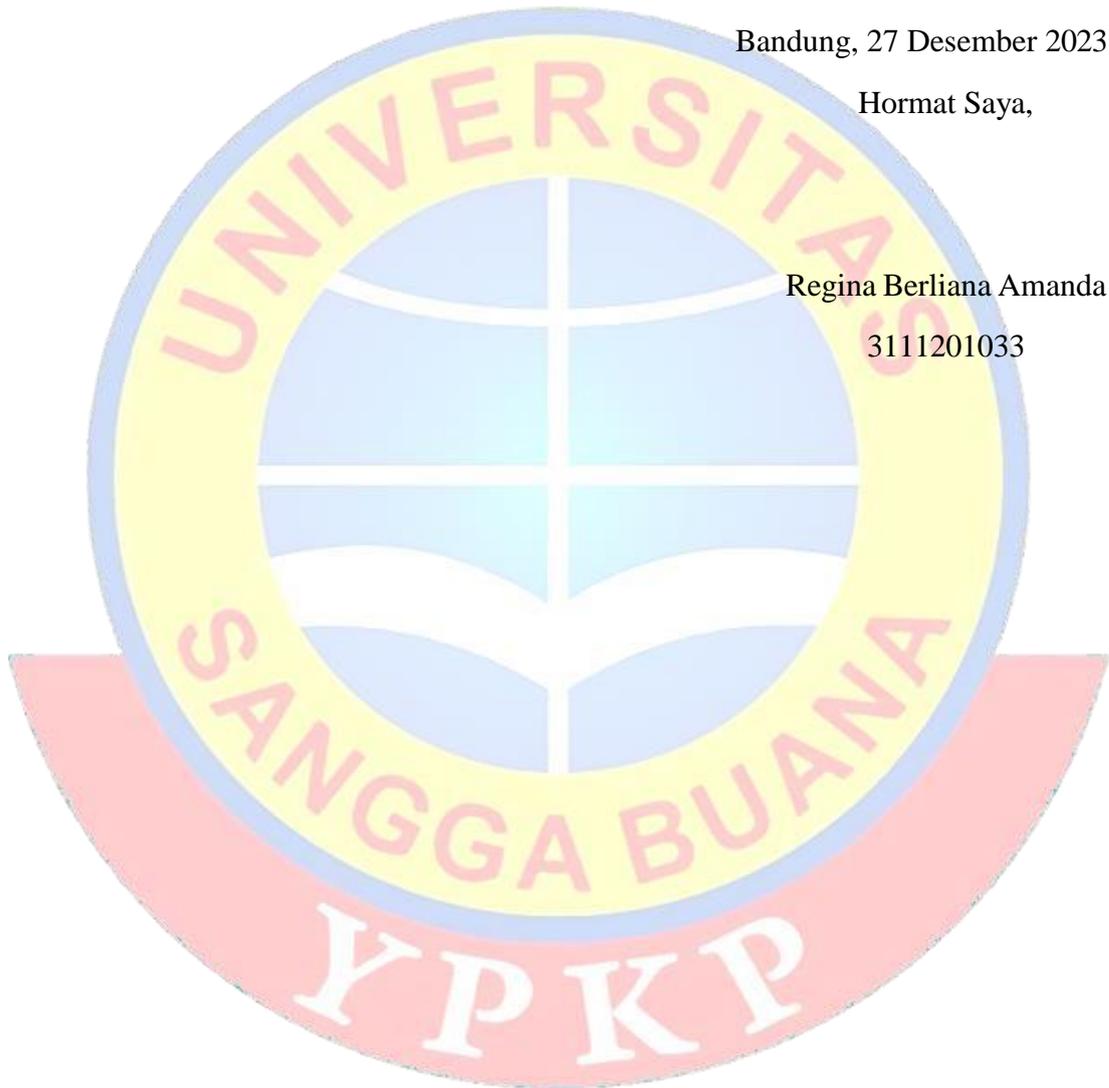
Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi kita semua dan dapat berguna bagi perkembangan Ilmu Pengetahuan, khususnya di bidang Sumber Daya Manusia. sehingga skripsi ini tidak hanya bermanfaat bagi penulis tapi juga bagi semua pembaca yang membutuhkan skripsi ini.

Bandung, 27 Desember 2023

Hormat Saya,

Regina Berliana Amanda

3111201033



ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pelatihan dan pengembangan yang diberikan terhadap karyawan di Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pelatihan dan pengembangan yang diberikan oleh *trainer* dan manajer di Pizza Hut, serta pengaruh dari diberikan pelatihan dan pengembangan terhadap kinerja karyawan di Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian analisis deskriptif. Sumber yang didapatkan menggunakan teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan/verifikasi kesimpulan. Teknik keabsahan data yang digunakan meliputi uji *credibility*, *transferability*, *dependability* dan *confirmability*. Subjek dari penelitian kualitatif instrumen utamanya adalah peneliti. Sedangkan objek dari penelitian ini adalah Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung.

Hasil penelitian ini adalah (1) pelatihan yang diberikan di Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung sudah cukup baik, tahapan pelatihan sudah sesuai dengan teori-teori yang ada (2) *Trainer* selalu melakukan training dengan mereview setiap bulannya untuk menguji sejauh mana kemampuan yang dimiliki oleh karyawannya (3) Penilaian kinerja dan evaluasi bagi karyawan di Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung kurang berjalan dengan baik (4) Program pengembangan yang dilakukan oleh manajer di Pizza Hut Cabang Riau sudah cukup baik, prestasi kerja meningkat dengan adanya kompetisi untuk mendapatkan *reward* karyawan, jadi termotivasi dan semangat dalam bekerja (5) Tingkat kecelakaan karyawan sudah menurun yang mana karyawan bekerja sesuai dengan program keselamatan kerja, namun masih terdapat alat dan mesin yang masih harus di perhatikan agar dapat bekerja lebih efisien (6) Kedisiplinan karyawan menunjukkan tingkat penurunan, yang dapat disebabkan oleh kurangnya pengawasan dan aturan yang ketat. Selain itu, tenaga kerja yang digunakan harus komprehensif (7) Metode – metode pengembangan di Pizza Hut sudah berjalan sesuai dengan teori namun dari poin metode pendidikannya masih kurang belum sesuai dengan teori yang terapkan. Pelatihan dan pengembangan karyawan di Pizza Hut harus terus diperhatikan untuk meningkatkan kinerja karyawan dan mencapai target perusahaan.

Kata Kunci : Manajemen sumber daya manusia, Pelatihan, Pengembangan

ABSTRACT

This research was conducted to find out how training and development was provided to employees at Pizza Hut Restaurant, Riau Branch, Bandung City. The purpose of this research is to find out and analyze the training and development provided by trainers and managers at Pizza Hut, as well as the influence of training and development on employee performance at Pizza Hut Restaurant, Riau Branch, Bandung City.

This research uses qualitative research methods with descriptive analysis research type. The sources obtained used data collection techniques using observation, interviews and documentation. The data analysis techniques used are data reduction, data presentation, and conclusion drawing/verification. The data validity techniques used include credibility, transferability, dependability and confirmability tests. The subject of qualitative research is the main instrument of the researcher. Meanwhile, the object of this research is Pizza Hut Restaurant, Riau Branch, Bandung City.

The results of this research are (1) the training provided at Pizza Hut, Riau Branch, Bandung City is quite good, the training stages are in accordance with existing theories (2) Trainers always carry out training by reviewing it every month to test the extent of their abilities. employees (3) Performance assessment and evaluation for employees at Pizza Hut Restaurant Riau Branch, Bandung City is not going well (4) The development program carried out by managers at Pizza Hut Riau Branch is quite good, work performance increases with competition to get employee rewards, become motivated and enthusiastic at work (5) The employee accident rate has decreased where employees work in accordance with the work safety program. However, there are still tools and machines that need attention so that they can work more efficiently (6) Employee discipline shows a decreasing level, which can be caused by a lack of supervision and strict rules. Apart from that, the workforce used must be comprehensive (7) The development methods at Pizza Hut have been running in accordance with theory, but from the point of view the educational methods are still not in accordance with the theory applied. Training and development of employees at Pizza Hut must continue to be considered to improve employee performance and achieve company targets.

Keywords: Human resource management, Training, Development

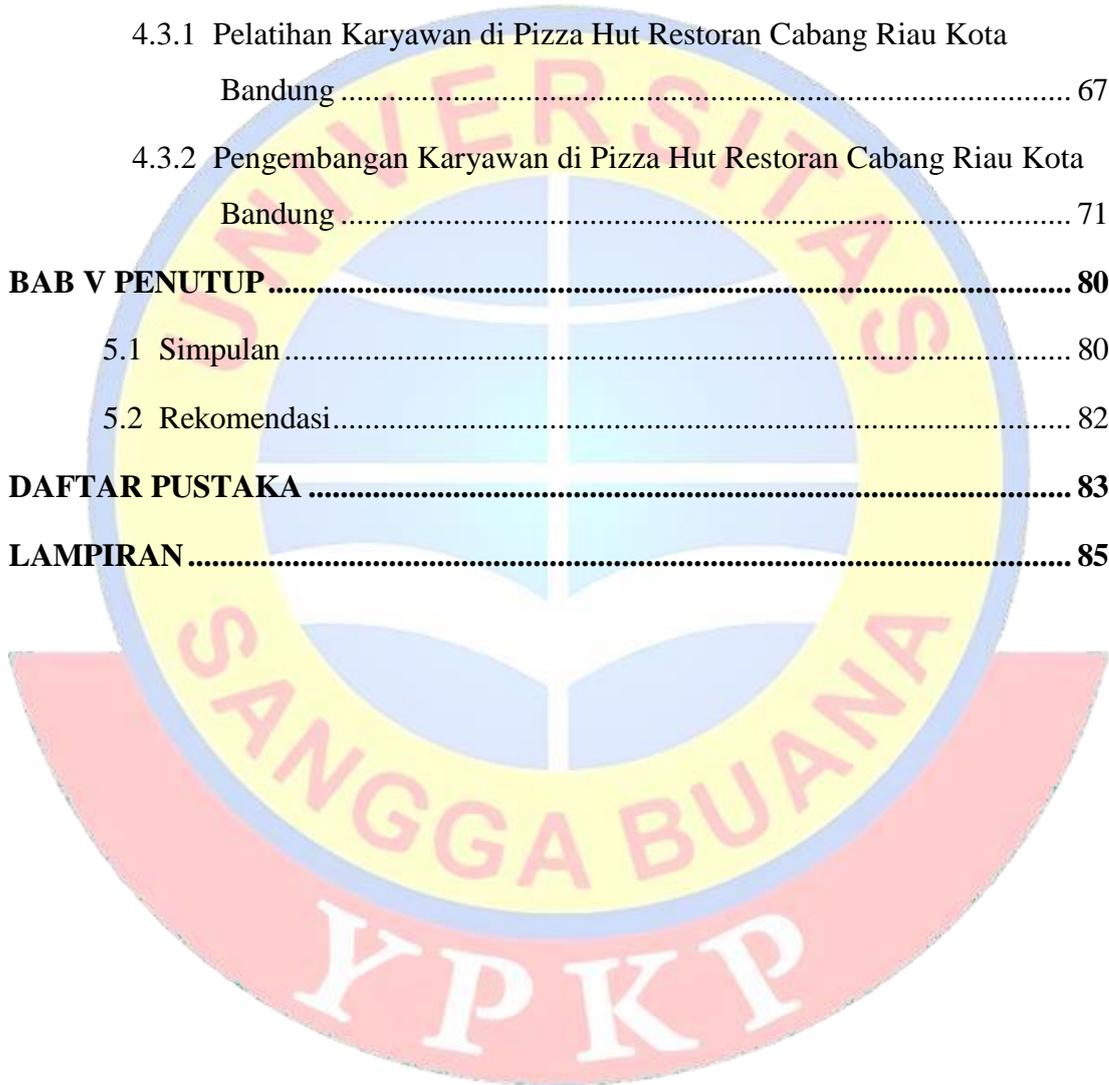
DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	6
1.3 Rumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Kegunaan Penelitian	7
1.5.1 Kegunaan Teoritis.....	7
1.5.2 Kegunaan Praktis	8
1.6 Sistematika Penulisan	8
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Rangkuman Teori	11
2.1.1 Administrasi Bisnis.....	11
2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia	11
A. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	11

B. Fungsi Pokok Manajemen Sumber Daya Manusia.....	12
C. Proses Tahapan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	13
2.1.3 Pelatihan.....	14
A. Pengertian Pelatihan	14
B. Tujuan Pelatihan	15
C. Manfaat Pelatihan	16
D. Teknik – teknik pelatihan	17
2.1.4 Pengembangan	19
A. Pengertian Pengembangan.....	19
B. Tujuan Pengembangan.....	20
C. Metode-Metode Pengembangan	22
D. Indikator-Indikator Metode Pengembangan.....	25
2.2 Penelitian Terdahulu	28
2.3 Kerangka Pemikiran	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Pendekatan Penelitian.....	32
3.2 Subjek dan Objek.....	33
3.3 Informan Kunci.....	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data	35
3.5 Teknik Analisis Data	38
3.6 Teknik Keabsahan Data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Objek Penelitian.....	46
4.1.1 Profil Pizza Hut Restoran.....	46
4.1.2 Sturuktur Organisasi Pizza Hut Restoran.....	48
4.1.3 Visi dan misi perusahaan	53
4.1.4 Profil Informan Kunci.....	53

4.2 Hasil Penelitian	54
4.2.1 Pelatihan Karyawan di Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung	54
4.2.2 Pengembangan Karyawan di Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung	62
4.3 Pembahasan	67
4.3.1 Pelatihan Karyawan di Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung	67
4.3.2 Pengembangan Karyawan di Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung	71
BAB V PENUTUP	80
5.1 Simpulan	80
5.2 Rekomendasi	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	85



DAFTAR TABEL

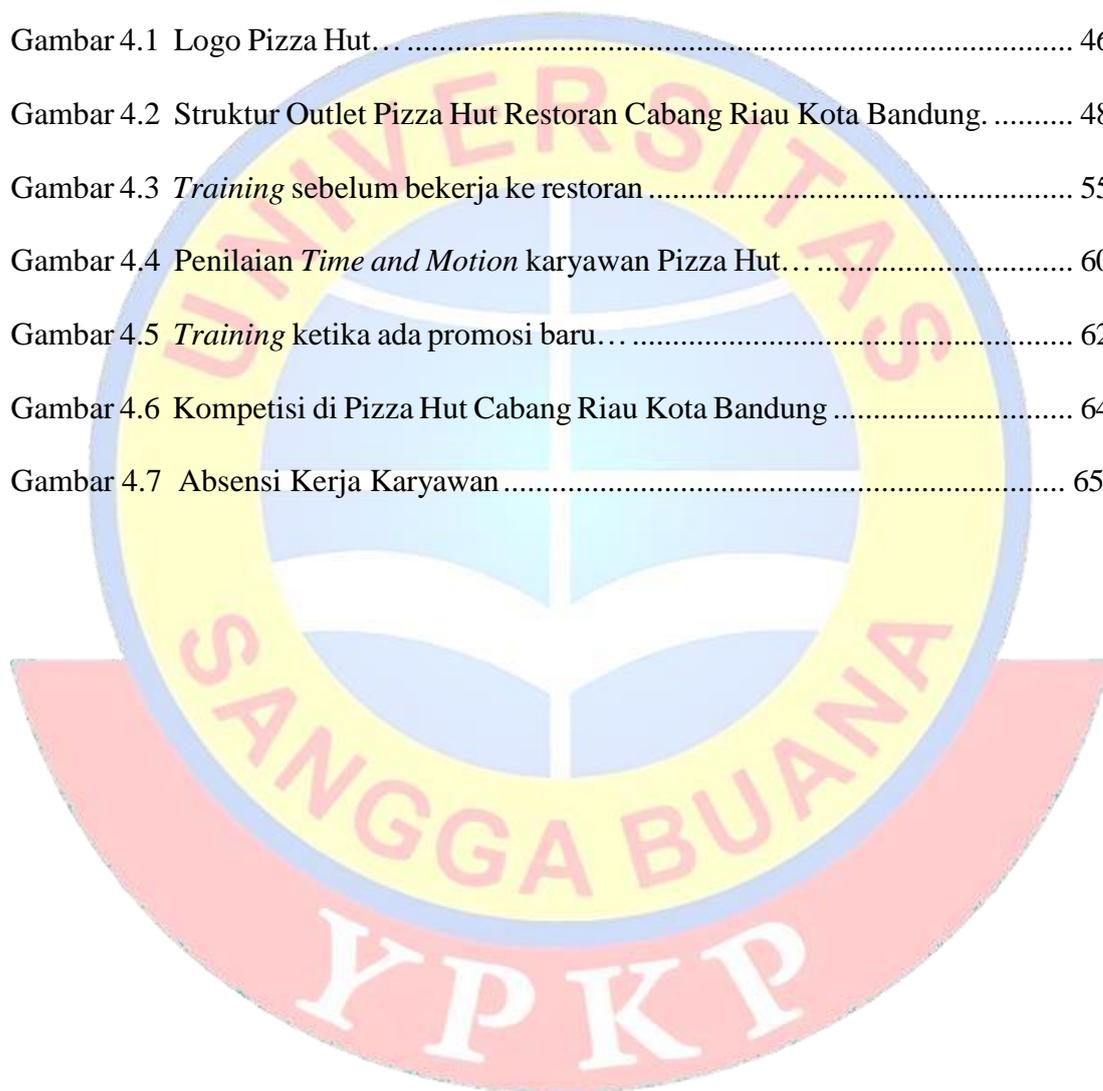
Halaman

Tabel 1.1 Data Kepuasan Konsumen Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung 2023.....	3
Tabel 1.2 Data Ceklist 10 <i>Moment Of Truth</i> Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung 2023	5
Tabel 1.3 Rincian Waktu Penelitian	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Daftar Informan Kunci	34



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Lokasi Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung.....	9
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	31
Gambar 3.1 Komponen dalam analisis data (<i>interactive model</i>).....	39
Gambar 4.1 Logo Pizza Hut.....	46
Gambar 4.2 Struktur Outlet Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung.	48
Gambar 4.3 <i>Training</i> sebelum bekerja ke restoran	55
Gambar 4.4 Penilaian <i>Time and Motion</i> karyawan Pizza Hut.....	60
Gambar 4.5 <i>Training</i> ketika ada promosi baru.....	62
Gambar 4.6 Kompetisi di Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung	64
Gambar 4.7 Absensi Kerja Karyawan.....	65



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup (CV)

Lampiran 2 : Surat Permohonan Izin Penelitian

Lampiran 3 : Surat Balasan Izin Penelitian

Lampiran 4 : Pedoman Wawancara

Lampiran 5 : Hasil wawancara

Lampiran 6 : Hasil Dokumentasi

Lampiran 7 : Publikasi Hasil Rekaman Audio Wawancara



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi seperti saat ini, sumber daya manusia merupakan faktor internal yang begitu penting dan bahkan tidak mungkin untuk dipisahkan dari suatu organisasi baik institusi ataupun perusahaan dalam mencapai tujuan tertentu. Tujuan yang ingin dicapai organisasi sangat dipengaruhi oleh kualitas karyawannya di dalam organisasi.

Era bisnis yang terus berubah, pelatihan dan pengembangan karyawan menjadi hal penting bagi pertumbuhan perusahaan. Perubahan teknologi yang cepat mengharuskan karyawan memiliki pemahaman yang mendalam tentang perkembangan terkini agar dapat mengoptimalkan teknologi dalam operasi sehari-hari. Di tengah persaingan global yang semakin ketat, karyawan yang terlatih dalam aspek budaya dan keterampilan internasional menjadi aset berharga bagi perusahaan. Investasi dalam pelatihan juga membuka jalan bagi inovasi, memungkinkan karyawan untuk berpikir kreatif dalam menyelesaikan masalah dan menciptakan solusi baru.

Pelatihan dan pengembangan merupakan dua hal penting dalam berbicara sumber daya manusia di suatu instansi, perusahaan, atau organisasi seiring dengan pertumbuhan zaman. Jika suatu perusahaan tidak melakukan pelatihan dan pengembangan terhadap sumber daya manusianya maka perusahaan tersebut tidak dapat berkembang, karyawan tidak dapat meningkatkan kemampuannya dan tidak akan adanya produktivitas kerja karyawan. Maka dengan hal itu perlu adanya

program pelatihan dan pengembangan karyawan yang dapat membantu perusahaan dalam menjaga produktivitas, meningkatkan efisiensi, dan mempertahankan karyawan yang berpotensi tinggi.

Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia merupakan proses penting dalam mengembangkan kemampuan, pengetahuan, keterampilan, juga perilaku karyawan dalam suatu organisasi. Tujuan utamanya yaitu untuk meningkatkan kinerja karyawan, memperluas pengetahuan mereka, serta membantu dalam pencapaian tujuan perusahaan. Pelatihan dan Pengembangan sumber daya manusia dapat mencakup berbagai metode, seperti pelatihan formal, pengembangan karir, pembelajaran online, pelatihan praktis, dan *mentoring*. Ini membantu organisasi mempertahankan talenta, meningkatkan produktivitas, dan mempromosikan pertumbuhan berkelanjutan.

Menurut Nugroho (2019:1) Program pelatihan dan pengembangan di perusahaan bukan hanya dianggap sebagai kewajiban, tetapi seharusnya dianggap sebagai suatu keharusan setiap organisasi untuk mempersiapkan SDM yang berkualitas dan kompeten. Para profesional sumber daya manusia dalam organisasi atau orang yang berkepentingan dengan sumber daya manusia harus segera menangani masalah ini yang sangat serius saat ini.

PT Sari Melati Kencana Tbk adalah anak perusahaan dari PT Sriboga Raturaya, pemilik franchise Yum International yang memegang *brand* Pizza Hut di Indonesia. Berdiri sejak 16 Desember 1987, bergerak di bidang penyedia jasa makanan, khususnya pizza dan pasta di Indonesia. Pelatihan dan pengembangan karyawan yang dilakukan di Pizza Hut sangat berperan penting dalam menjaga kualitas pelayanan dan produk serta mencapai kepuasan pelanggan.

Penelitian yang penulis lakukan yaitu di salah satu Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung karena melihat dari kualitas kerjanya yang menurun. Hal tersebut memungkinkan karena kurangnya pelatihan dan pengembangan terhadap karyawannya sehingga karyawan Pizza Hut kurang optimal dalam melakukan pekerjaannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Haryati (2019) pada PT Visi Sukses Bersama Jakarta pada pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan karyawan yaitu adanya evaluasi terhadap pelatihan dan pengembangan karyawan, dilaksanakan melalui penilaian selama pelaksanaan kerja dan hasil kinerja karyawan, tujuannya agar dapat segera menangani kesulitan yang dihadapi karyawan. Hal tersebut dapat diterapkan di Pizza Hut untuk meningkatkan kualitas kerja karyawannya.

Adapun kualitas kerja yang menurun penulis dapatkan berdasarkan data dari survey kepuasan konsumen Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung dari bulan Januari hingga Oktober 2023 sebagai berikut.

TABEL 1.1
DATA KEPUASAN KONSUMEN PIZZA HUT
CABANG RIAU KOTA BANDUNG 2023

Bulan	Jumlah Responden	Total Keseluruhan Kepuasan	Speed Score
Januari	55	89%	68%
Februari	28	93%	77%
Maret	92	91%	77%
April	66	88%	71%
Mei	52	87%	66%
Juni	40	93%	76%
Juli	38	92%	83%
Agustus	62	92%	74%
September	77	88%	66%
Oktober	32	94%	55%

Sumber : Data internal Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung (2023)

Hasil survei kepuasan karyawan bulan Januari hingga Oktober 2023, menunjukkan bahwa Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung sudah mencapai kepuasan konsumen hingga 90%. Namun pada bulan Januari, April, Mei dan September tingkat kepuasannya menurun, hal tersebut memungkinkan adanya kurang dalam pelayanan dan juga kualitas produk.

Berdasarkan dari data diatas *speed score* ini belum mencapai skor yang diinginkan dalam hal kecepatan (*speed*) *servicing time* yang mana seharusnya speed harus mencapai 78%. Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan di Pizza Hut sangatlah penting sehingga memberi kepuasan kepada pelanggan.

Pizza Hut memiliki 10 MOT (*Moment of Truth*) yang artinya 10 hal terpenting yang harus diberikan oleh restoran kepada konsumen dalam hal pelayanan. DST (*Dine in Service Trainer*) ceklist pelaksanaan 10 *Moment of Truth* yang dilakukan FOH (*Front Of House*) saat bekerja agar karyawan Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung bekerja sesuai dengan latihan instruksi kerja yang telah diberikan.

10 hal yang harus dilakukan dalam pelayanan (*Moment of Truth*) :

1. *Greeting* (menyambut tamu).
2. *Seating* (mengantarkan tamu ke tempat duduk).
3. *Taking The Order* (mencatat orderan tamu).
4. *Serving Drinks* (menyajikan minuman).
5. *Serving Starters* (menyajikan hidangan pembuka).
6. *Serving The Main Course* (menyajikan hidangan utama).
7. *Following Up After The Main Course* (menindak lanjuti pesanan setelah menu utama dihidangkan).
8. *Offering Desserts* (menawarkan hidangan penutup).

9. *Delivering Desserts and Offering The Bill* (mengantarkan hidangan penutup dan menawarkan bon pembayaran).

10. *Clearing Desserts, Taking Payment and Thanking* (membersihkan hidangan penutup, mengambil pembayaran dan mengucapkan terima kasih).

Adapun data yang penulis peroleh Form checklist 10 *Moment of Truth* terlampir:

TABEL 1.2
DATA CEKLIST 10 MOMENT OF TRUTH PIZZA HUT CABANG
RIAU KOTA BANDUNG 2023

No	Nama Karyawan FOH	10 Moment Of Truth									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	A	√	√	√	√	√	√	√	X	X	√
2	B	√	√	√	√	√	√	√	X	X	√
3	C	√	√	√	√	√	√	√	X	X	√
4	D	√	√	√	√	√	√	X	X	X	√
5	E	√	√	√	√	√	√	X	X	X	√
6	F	√	√	√	√	√	√	X	X	X	√
7	G	√	√	√	√	√	√	X	X	X	√
8	H	√	√	√	√	√	√	X	X	X	√
9	I	√	√	√	√	√	√	X	X	X	√
10	J	√	√	√	√	√	√	X	X	X	√
11	K	√	√	√	√	√	√	X	X	X	√
12	L	√	√	√	√	√	√	X	X	X	√
13	M	√	√	√	√	√	√	X	X	X	√
14	N	√	√	√	√	√	√	X	X	X	√

Sumber : Data diolah oleh peneliti (2023)

Data tersebut dapat dilihat bahwa tidak dilakukannya 10 MOT dengan sempurna. Sehingga ketika tidak men-*follow up* produk sudah lengkap, tidak adanya tindakan lebih lanjut jika terjadinya kesalahan dalam memberikan produk

atau kurang lengkapnya produk yang disajikan. Sehingga hal tersebut dapat memicu terjadinya keluhan pelanggan yang menyebabkan penurunan kepuasan konsumen terhadap kecepatan pelayanan dalam memberikan produk dan memberikan tindakan jika terjadinya kesalahan. Masalah ini memungkinkan kurangnya pengawasan terhadap karyawan dalam bekerja sehingga tidak diberikan pelatihan lebih lanjut dari pemimpin yang dapat mengembangkan kinerja karyawan.

Berdasarkan hal-hal yang terdapat pada latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung”**

1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini yaitu meneliti sejauh mana analisis penerapan pelatihan dan pengembangan yang dilakukan oleh *trainer* di bagian pelayanan FOH (*Front Of House*) di salah satu Pizza Hut cabang Riau Kota Bandung. Apakah program pelatihan dan pengembangan di Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung sudah baik atau tidak? seperti teori yang disebutkan oleh Octaviani dan Pujiyanto (2023:90) yang menyatakan bahwa inti dari upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kemampuan karyawan dan kinerja organisasi adalah pelatihan dan pengembangan. Dengan demikian pelatihan dan pengembangan karyawan sangat penting untuk keberlangsungan perusahaan yang semakin berkembang.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian dan fokus penelitian di atas yang di paparkan peneliti, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini ialah sebagai berikut :

- a. Bagaimana pelatihan yang diberikan oleh *trainer* kepada karyawan di Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung?
- b. Bagaimana pengembangan sumber daya manusia di Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian dan rumusan masalah yang telah disebutkan di atas, maka tujuan dari penelitian ialah sebagai berikut :

- a. Mengetahui pelatihan yang diberikan oleh *trainer* di Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung.
- b. Mengetahui pengembangan karyawan di Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

Pada dasarnya manfaat dari penelitian ini dapat dibedakan dalam dua kategori yaitu :

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Peneliti harap hasil penelitian ini dapat bermanfaat secara teoritis berkenaan dengan studi ilmu administrasi bisnis seperti mata kuliah modal manusia, berupa ilmu tentang Sumber Daya Manusia (SDM), berupa wawasan, pengetahuan sekaligus diharapkan dapat menjadi rujukan bagi peneliti selanjutnya.

1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

Hal ini bertujuan agar penulis mampu mengembangkan ilmu pengetahuan yang dimiliki mengenai teori sumber daya manusia yang dipelajari, menambah wawasan dan informasi baru, serta mampu berbagi pengetahuan dan wawasan yang diperoleh dalam penelitian ini.

2. Bagi Instansi/Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan agar mampu memberi masukan yang dapat dipertimbangkan dalam memberikan pelatihan dan pengembangan kepada karyawan Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung. Serta penulis mampu memberikan ide-ide inovatif untuk pengembangan karyawan di Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung.

3. Bagi Peneliti lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan nantinya menjadi referensi atau bahan perbandingan di bidang Administrasi Bisnis serta dapat menginspirasi penulis lain untuk melakukan penelitian lebih lanjut dalam topik yang sama atau terkait.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan sangat diperlukan agar penulis memperoleh gambaran yang jelas mengenai keseluruhan isi skripsi dan dapat memudahkan pembaca untuk memahaminya. Adapun sistematis pembahasannya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, terdiri dari latar belakang penelitian, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, sistematika penulisan skripsi, lokasi dan waktu penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, terdiri dari rangkuman teori mengenai ilmu Administrasi Bisnis, Pelatihan dan Pengembangan, kajian atau penelitian terdahulu yang relevan, dan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN, terdiri dari pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, informan kunci, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik keabsahan data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, terdiri dari obyek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP, terdiri dari simpulan dan rekomendasi/saran.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Jl. Gandapura No.126, Kelurahan Merdeka Kecamatan Sumur Bandung Kota Bandung Provinsi Jawa Barat kode pos 40113. Penulis memilih lokasi ini berdasarkan fenomena yang dibahas dalam latar belakang penelitian.



Gambar 1.1 Lokasi Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung
Sumber : Gambar diambil oleh peneliti (2023)

b. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan terhitung sejak bulan November 2023 sampai dengan selesai.

TABEL 1.3
RINCIAN WAKTU PENELITIAN

No	Jadwal Aktivitas	2023-2024				
		Nov	Des	Jan	Feb	Mar
1	Pengajuan Judul Penelitian	■				
2	Penyusunan Usulan Penelitian	■	■	■		
3	Seminar Usulan Penelitian			■		
4	Penyusunan Laporan Penelitian			■	■	
5	Pelaporan Hasil Penelitian				■	■
6	Sidang Akhir					■

Sumber : Data diolah oleh peneliti (2023)



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Rangkuman Teori

2.1.1 Administrasi Bisnis

Menurut Fahmi (2019:1) administrasi yaitu sekumpulan hubungan yang disusun secara sistematis, membentuk jaringan yang saling bekerja sama satu sama lain, untuk membantu mencapai tujuan dan mendukung pelaksanaan mekanisme kerja yang terorganisir. Selain itu, administrasi bisnis adalah suatu tata susunan yang mengklarifikasi serta menjelaskan setiap langkah pekerjaan dalam bisnis secara terencana, rinci, dan tegas.

Disimpulkan administrasi bisnis memberikan pemahaman mendalam tentang bagaimana mengelola, mengatur, dan mengoptimalkan berbagai aspek dalam operasional bisnis guna mencapai tujuan yang diharapkan, serta membangun hubungan yang baik dengan *stakeholders* perusahaan.

Penelitian ini merupakan praktisi bidang administrasi bisnis yang mana meneliti dalam lingkup pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dalam perusahaan yang merupakan implementasi dari mata kuliah modal manusia.

2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

A. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Irmayani (2022:2) manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu yang mengatur bagaimana tenaga kerja berperan serta dan berhubungan dalam berbagai proses organisasi, termasuk pendayagunaan,

pengembangan, penilaian, dan pemeliharaan sumber daya manusia. Tujuannya yaitu untuk mencapai tingkat pemanfaatan sumber daya manusia yang paling optimal, yang memungkinkan pencapaian tujuan organisasi secara efisien dan efektif.

Menurut Hasibuan (2020:10) manajemen sumber daya manusia yaitu ilmu dan seni yang mengelola hubungan dan peran tenaga kerja agar efektif dan efisien untuk membantu mencapai tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Kesimpulan dari pengertian-pengertian diatas, bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan serta peran tenaga kerja agar efektif dan efisiennya pekerjaan dilakukan, dan juga untuk memastikan pendayagunaan optimal sumber daya manusia demi menggapai tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Hal ini melibatkan pengelolaan, pengembangan, pelatihan, penilaian, dan pemeliharaan sumber daya manusia secara efektif untuk mendukung keberhasilan organisasi.

B. Fungsi Pokok Manajemen Sumber Daya Manusia

Irmayani (2022:6) menyatakan fungsi pokok di dalam manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut :

1) Perencanaan (*Planning*)

Fungsi *planning*, merencanakan keperluan sumber daya manusia organisasi. Perencanaan sumber daya manusia mencakup menentukan jumlah dan kualifikasi yang diperlukan untuk menjalankan semua program kerja dalam mencapai tujuan, misi, dan visi organisasi.

2) Pengorganisasian (*Staffing*)

Fungsi *staffing*, mendesain struktur organisasi yang menggambarkan hubungan antara pekerjaan, personil, dan elemen fisik lainnya. Struktur ini digunakan untuk menempatkan karyawan sesuai keahlian masing-masing.

3) Pengarahan/Penggerakan (*Directing/Leadership*)

Fungsi *directing*, mengarahkan karyawan untuk bekerja dan berpartisipasi secara efektif dan efisien sesuai dengan bidang tugasnya menuju arah yang diinginkan organisasi, yang didukung oleh program yang memotivasi, memimpin, berkomunikasi, dan menyebarkan. Dalam implementasinya fungsi ini didukung oleh program memotivasi, memimpin, mengkomunikasikan dan menyebarkan.

4) Pengendalian (*Controlling*)

Fungsi *controlling*, ditujukan untuk mengevaluasi dan menilai keberhasilan rencana dapat dilakukan dan tujuan dapat direalisasikan.

C. Proses Tahapan Manajemen Sumber Daya Manusia

Irmayani (2022:8) menyatakan dalam memajemen sumber daya manusia terdapat 3 proses tahapan yaitu :

a) *Recruitment* (pengadaan)

Perencanaan, pengumuman, pelamaran, penyaringan, hingga pengangkatan dan penempatan, kegiatan mengisi ruang di formasi yang tidak terpenuhi. Maka dengan itu, pengadaan ini tujuannya yaitu untuk menemukan kandidat yang sesuai pada posisi yang membutuhkan sumber daya manusia berkualitas tinggi, baik dari dalam dan luar organisasi.

b) *Maintenance* (pemeliharaan)

Setiap pimpinan bertanggung jawab dalam memastikan semua hal berjalan sesuai rencana. Perjalanan bisnis akan dipengaruhi oleh manajemen sumber daya manusia dan sistem penghargaan. Tujuan utama pemeliharaan yaitu memastikan bahwa karyawan betah dan bertahan, dan bahwa karyawan bisa melakukan pekerjaan mereka dengan baik.

c) *Development* (pengembangan)

Pengembangan adalah proses yang dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan. Pengembangan kemampuan intelektual dan kepribadian juga bagian dari pengembangan sumber daya manusia. Pendidikan biasanya berkaitan dengan menyiapkan calon tenaga kerja untuk digunakan oleh suatu organisasi, sedangkan pelatihan lebih berfokus pada meningkatkan keterampilan atau kemampuan karyawan yang sudah bekerja dalam posisi tertentu.

2.1.3 Pelatihan

A. Pengertian Pelatihan

Menurut Kasmir (2019:126) pelatihan adalah suatu proses yang tujuannya untuk membentuk juga membekali karyawan dengan mengembangkan keterampilan, kemampuan, pengetahuan dan perilaku karyawan. Dengan demikian, pelatihan bertujuan untuk membuat perilaku karyawan sesuai dengan harapan perusahaan, termasuk juga budaya perusahaan yang sesuai. Selain itu, pelatihan bertujuan untuk membekali karyawan dengan ilmu, kemampuan dan keahlian yang diperlukan untuk menjalankan pekerjaan mereka dengan baik.

Menurut Djogo (2020: 82) pelatihan dapat diartikan sebagai suatu metode yang diterapkan untuk memberikan atau mengembangkan kemampuan yang diperlukan dalam menjalankan tugas pekerjaan saat ini.

Pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelatihan karyawan yaitu proses penting dalam pengembangan perusahaan. Dengan melalui pelatihan, karyawan tidak hanya diperlengkapi dengan pengetahuan, keterampilan, dan keahlian yang relevan dengan pekerjaan mereka, tetapi juga dibentuk perilaku yang sesuai dengan budaya dan harapan perusahaan.

Hal ini dapat meningkatkan pengembangan pada karyawan mulai dari kinerja mereka, mengurangi kesalahan, dan memungkinkan penyesuaian yang lebih baik terhadap perubahan. Investasi dalam pelatihan karyawan merupakan langkah strategis yang dapat mendukung pertumbuhan perusahaan serta pengembangan karir individu di dalamnya.

B. Tujuan Pelatihan

Adapun tujuan pelatihan karyawan menurut Djogo (2020:82) yaitu :

1. Kepentingan Karyawan:
 - a) Memberikan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan karyawan
 - b) Meningkatkan semangat karyawan
 - c) Meningkatkan kinerja karyawan
 - d) Mendukung karyawan saat menghadapi perubahan, baik perubahan struktur organisasi, teknologi ataupun sumber daya manusianya
 - e) Meningkatkan karier karyawan
 - f) Meningkatkan imbalan yang dapat diterima oleh karyawan

2. Kepentingan Perusahaan
 - a) Memenuhi keperluan perencanaan sumber daya manusia.
 - b) Mengurangi biaya produksi
 - c) Meminimalisir tingkat kerusakan dan kecelakaan
 - d) Meningkatkan komitmen karyawan
3. Konsumen
 - a) Konsumen bisa mendapatkan produk dengan kualitas dan kuantitas yang lebih baik.
 - b) Meningkatkan layanan karena layanan yang terbaik menjadi daya tarik yang efektif untuk pelanggan perusahaan yang bersangkutan.

C. Manfaat Pelatihan

Adapun manfaat bagi karyawan menurut Kasmir (2019:133) sesudah mengikuti pelatihan adalah sebagai berikut :

1. Perencanaan karier

Manfaatnya bagi karyawan yaitu untuk merencanakan masa depan yang lebih baik untuk karier mereka karena pengetahuan dan keterampilan yang mereka miliki akan membantu mereka bergerak maju dalam karier mereka, baik di jabatan maupun posisi yang lebih atas daripada sebelumnya.

2. Kompensasi

Karyawan yang ikut serta dalam pelatihan akan mendapatkan kompensasi yang lebih baik karena mereka meningkatkan kemampuan mereka untuk menyelesaikan tugas-tugas mereka. Peningkatan kemampuan ini biasanya terjadi secara tidak langsung, tetapi melalui

peningkatan kinerja, karena mereka sekarang dapat mencapai atau melebihi tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

3. Alat Negosiasi

Karyawan akan memiliki nilai tawar yang lebih tinggi jika mereka mengikuti pelatihan karena mereka memiliki keterampilan dan kemampuan khusus. Ini berarti mereka akan memiliki nilai tawar yang lebih besar pada pekerjaan tertentu, termasuk penawaran pekerjaan atau kompensasi yang mereka inginkan.

4. Memiliki kepuasan tersendiri

Setelah pelatihan, karyawan akan merasa puas saat bekerja. Selain itu, mereka akan mendapatkan pengalaman baru, baik dalam hal pengetahuan dan teman sekerja. Setiap pekerja harus merasa puas dengan pekerjaan mereka agar mereka dapat melakukan yang terbaik dari kemampuan mereka.

5. *Refreshing*

Pelatihan dapat membantu karyawan, khususnya karyawan lama, mengurangi rasa jenuh dan suntuk bekerja.

D. Teknik – teknik pelatihan

Menurut Sudiro dan Putri A (2022:45) terdapat beberapa program latihan yang dirancang untuk meningkatkan produktivitas perusahaan. dua kategori metode pelatihan sebagai berikut :

1. Metode Praktis

Metode ini masuk dalam teknik *on the job training*, yaitu pelatihan yang biasanya dipakai oleh kebanyakan perusahaan. Dalam metode praktis ini, pekerja dilatih memahami pekerjaan baru mereka dan dilatih langsung oleh pelatih yang sudah berpengalaman dalam bidangnya. Beberapa teknik yang digunakan antara lain sebagai berikut.

- a. Rotasi jabatan adalah suatu latihan dengan memberikan pekerja pengetahuan terkait bagian organisasi lain dalam perusahaan serta berbagai keterampilan (*skill*) manajerial.
- b. Latihan instruksi pekerjaan. Dalam latihan instruksi pekerjaan, terdiri dari beberapa latihan terkait petunjuk cara bekerja.
- c. Magang merupakan suatu proses latihan ataupun belajar mengerjakan suatu pekerjaan langsung dari pekerjaan yang sudah berpengalaman. Biasanya, pelatihan ini dilakukan *off the job training*.
- d. Pengarahan. Dalam pengarahan ini, tentunya pekerja mendapatkan pelatihan langsung dari pihak departemen sumber daya manusia maupun dari pihak atasan terkait pekerjaan yang dilakukan.
- e. Penugasan merupakan suatu pelatihan yang menempatkan pekerja dalam suatu posisi tertentu dalam jangka waktu yang ditetapkan.

2. Metode Simulasi

Pekerja diberikan suatu simulasi atau latihan representatif tiruan. Kemudian, pekerja diminta untuk menanggapi dan menanganinya. Terdapat beberapa metode simulasi, yakni sebagai berikut.

a. Metode Studi Kasus

Pekerja akan diberikan suatu lembar kasus. Kemudian, diminta untuk mengidentifikasi, memberikan pemecahan masalah, dan menganalisis situasi yang ada.

b. Permainan Rotasi Jabatan

Pekerja akan diberikan suatu permainan peran yang berbeda dari pekerjaan yang sekarang dilakukan. Harapannya pekerja dapat lebih bertoleransi dengan pekerjaan lain di luar organisasi dalam suatu perusahaan.

c. Permainan Bisnis

Suatu simulasi yang dilakukan dalam skala kecil dan didasarkan pada kehidupan bisnis yang nyata.

d. Ruang Pelatihan

Program pelatihan yang diharapkan adalah tidak mengganggu operasional normal yang ada dalam perusahaan. Oleh sebab itu, digunakan *vestibule training*.

e. Latihan Laboratorium

Pelatihan ini dilakukan dalam kelompok dengan tujuan untuk mengembangkan keterampilan pribadi masing-masing pekerja. Bentuk pelatihan yang diberikan, yakni latihan sensitivitas kepada perasaan orang lain, utamanya antarsesama pekerja dan lingkungan.

f. Program Pengembangan Eksekutif

Pelatihan ini menggunakan program pelatihan yang diselenggarakan universitas maupun lembaga-lembaga pendidikan. Perusahaan biasanya mengirimkan pekerjanya untuk mengikuti paket-paket pelatihan tertentu sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

2.1.4 Pengembangan

A. Pengertian Pengembangan

Menurut Hasibuan (2020:68) pengembangan merupakan fungsi operasional kedua dalam manajemen personalia. Pengembangan karyawan, baik baru maupun yang lama, harus dilakukan secara terencana dan berkesinambungan. Untuk menjalankan proses pengembangan dengan efektif, penting untuk merancang sebuah program pengembangan karyawan terlebih dahulu.

Menurut Hasibuan (2020:69) pengembangan merujuk pada upaya mengembangkan kemampuan teknis, teoretis, konseptual, dan moral karyawan. Sehingga sesuai dengan tuntutan pekerjaan atau jabatan melalui berbagai program pendidikan dan pelatihan.

Menurut Yuliani (2023:96) pengembangan SDM mengacu pada segala kegiatan yang dilakukan oleh organisasi untuk mendukung karyawan memperoleh pengetahuan, keahlian, dan sikap yang diperlukan untuk menghadapi pekerjaan sekarang ini maupun yang akan mendatang.

Dengan itu melalui pelatihan, pendidikan, dan kesempatan untuk belajar secara berkelanjutan, perusahaan dapat membantu karyawan mengasah keterampilan yang dibutuhkan dalam mengatasi tuntutan pekerjaan yang semakin kompleks. Pengembangan karyawan bukan hanya tentang menciptakan peluang karier, tetapi juga memberikan pondasi yang kokoh bagi individu untuk terus berkembang secara profesional, sehingga meningkatkan daya saing perusahaan secara keseluruhan.

B. Tujuan Pengembangan

Menurut Hasibuan (2020:70) Pengembangan karyawan memiliki tujuan yang manfaatnya akan dirasakan perusahaan, karyawan, konsumen, dan masyarakat yang menggunakan produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan. Pada dasarnya, tujuan pengembangan mencakup hal-hal berikut.

1. Produktivitas kerja

Kemampuan teknik, manusia, dan manajemen karyawan yang lebih baik, produktivitas dan kualitas produksi akan meningkat.

2. Efisiensi

Meningkatkan efisiensi tenaga, waktu, bahan baku, dan mesin. Dengan itu, daya saing perusahaan meningkat karena pemborosan berkurang dan biaya produksi relatif rendah.

3. Kerusakan

Meminimalisir kerusakan barang, produksi, dan mesin karena karyawan menjadi lebih mahir dan terampil dalam melakukan tugas mereka.

4. Kecelakaan

Meminimalisir tingkat kecelakaan karyawan, perusahaan dapat mengurangi biaya pengobatan yang harus dikeluarkan.

5. Pelayanan

Peningkatan layanan karyawan kepada pelanggan perusahaan, karena layanan yang lebih baik merupakan daya tarik bagi mitra bisnis yang terlibat.

6. Moral

Moral karyawan akan lebih baik karena keterampilan dan keahlian mereka sesuai dengan pekerjaan mereka, yang mendorong mereka untuk melakukannya dengan baik.

7. Karier

Dengan peningkatan keahlian, keterampilan, dan prestasi karyawan, semakin banyak kesempatan untuk meningkatkan karier mereka. Promosi ilmiah umumnya didasarkan pada keahlian dan prestasi kerja individu.

8. Konseptual

Kemampuan teknik, kemampuan manusia, dan kemampuan manajemen yang lebih baik, manajer menjadi lebih cepat dan lebih mampu membuat keputusan.

9. Kepemimpinan

Manajer akan memiliki kepemimpinan yang lebih baik, hubungan interpersonal yang lebih fleksibel, dan motivasi yang lebih terarah, sehingga pembinaan kerjasama vertikal dan horizontal akan lebih selaras.

10. Balas Jasa

Jika prestasi kerja karyawan meningkat, balas jasa mereka seperti, gaji, insentif, dan manfaatnya akan meningkat.

11. Konsumen

Menguntungkan konsumen karena mereka akan mendapatkan barang atau layanan yang lebih baik.

C. Metode-Metode Pengembangan

Menurut Hasibuan (2020:77) Metode pengembangan terdiri atas :

1. Metode Latihan atau *training*

Metode Latihan harus disesuaikan dengan keperluan pekerjaan yang dipengaruhi oleh banyak faktor, seperti waktu, biaya, jumlah peserta, tingkat pendidikan dasar peserta, latar belakang peserta, dan faktor-faktor lainnya.

Metode-metode Latihan menurut Andrew F.Sikula :

a. *On the job*

Di bawah bimbingan seorang pengawas, para peserta latihan bekerja langsung di lokasi pekerjaan untuk mengamati dan meniru tugas-tugas yang dilakukan.

b. *Vestibule*

Vestibule yaitu untuk memperkenalkan karyawan baru ke pekerjaan dan mengajarkan mereka cara melakukannya, perusahaan industri mengadakan *vestibule*, yang biasanya dilakukan dalam bentuk kelas atau bengkel.

c. *Demonstration and example*

Metode latihan dilakukan melalui peragaan dan penjelasan tentang cara melakukan tugas tertentu melalui percobaan atau contoh.

d. *Simulation*

Simulasi merupakan situasi atau kejadian yang hanya merupakan replika dari situasi sebenarnya.

e. *Apprenticeship*

Metode ini adalah cara untuk meningkatkan keterampilan pertukangan maka karyawan yang terlibat dapat mempelajari setiap aspek pekerjaan.

f. *Classroom methods*

Metode penemuan kelas meliputi pengajaran, konferensi (rapat), instruksi program, studi kasus, permainan peran, diskusi, dan seminar

2. Metode Pendidikan (*Education Method*)

Metode Pendidikan dalam arti sempit yaitu untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan manajer dalam memimpin bawahannya dengan efektif.

Metode Pendidikan/*development* menurut Andrew F. Sikula (1981:243-274) adalah sebagai berikut.

a. *Training methods* atau *classroom method*

Training methods merupakan metode latihan di dalam kelas yang dipakai sebagai metode pendidikan karena manajer adalah pegawai. Aktivitas seperti rapat, ceramah, studi kasus, dan bermain peran adalah beberapa contoh latihan di dalam kelas.

b. *Understudies*

Under Study digunakan dalam praktik langsung untuk individu yang sedang mempersiapkan untuk mengambil alih posisi yang lebih atas.

c. *Job rotation and planned progression*

Memindahkan peserta dari satu posisi ke posisi lain secara berkala atau meningkatkan keahlian dan kemampuannya pada setiap posisi adalah salah satu bentuk pengembangan yang dikenal sebagai *job rotation*.

d. *Coaching-counseling*

Coaching yaitu cara atasan mengajarkan keterampilan kerja kepada karyawannya.

Counseling yaitu bentuk pendidikan di mana karyawan dan manajer berbicara tentang keinginan, ketakutan, dan aspirasi mereka sendiri.

e. *Junior board of executive or multiple management*

Suatu komite penasihat tetap yang terdiri dari calon manajer yang berpartisipasi dalam mengidentifikasi dan memecahkan masalah yang terkait dengan perusahaan. Setelah itu, mereka direkomendasikan kepada manajer tingkat atas atau manajer lini.

f. *Committee assignment*

Komite yang dibentuk untuk mengamati masalah, mempertimbangkannya, menganalisisnya, dan melaporkannya kepada pemimpin.

g. *Business games*

Business games atau permainan bisnis yaitu jenis permainan di mana pemain berlomba-lomba untuk memecahkan masalah tertentu.

h. *Sensitivity training*

Sensitivity training dimaksudkan untuk membantu karyawan lebih memahami diri mereka sendiri, lebih memahami satu sama lain, dan meningkatkan kemampuan setiap karyawan yang spesifik.

i. *Other development method*

Untuk tujuan pendidikan terhadap manajer, metode lain ini digunakan. Metode pengembangan harus bisa meningkatkan keterampilan, keahlian, kecakapan, dan kualitas sehingga karyawan bisa melakukan tugas mereka dengan lebih efisien dan mencapai prestasi kerja yang optimal.

D. Indikator-Indikator Metode Pengembangan

Menurut Hasibuan (2020:83) penting untuk mengevaluasi metode pengembangan (*development*) yang diterapkan, itu perlu diukur untuk mengetahui apakah metode itu baik atau tidak. Dengan melakukan evaluasi metode, kita dapat mengambil kesimpulan apakah metode tersebut memerlukan perbaikan atau hanya perlu disempurnakan.

Indikator-indikator yang diukur berdasarkan metode pengembangan yang diterapkan antara lain, sebagai berikut :

1. Prestasi Kerja Karyawan

Jika prestasi kerja atau produktivitas kerja karyawan meningkat setelah mengikuti pengembangan, baik dalam hal kualitas maupun kuantitas, maka metode pengembangan yang ditetapkan cukup baik. Namun, bila hasilnya tidak berubah, itu menunjukkan bahwa pendekatan pengembangan yang digunakan tidak efektif, dan perlu ada perbaikan.

2. Kedisiplinan Karyawan

Apabila kedisiplinan karyawan meningkat setelah mengikuti pengembangan, metode pengembangan dilakukan dengan baik. Sebaliknya, jika kedisiplinan karyawan tidak meningkat, metode pengembangan yang digunakan kurang baik.

3. Absensi Karyawan

Jika tingkat absensi karyawan menurun setelah mengikuti pengembangan, itu menunjukkan bahwa metode pengembangan itu cukup baik. Sebaliknya, bila absensi karyawan tetap, itu menunjukkan bahwa metode pengembangan itu kurang efektif.

4. Tingkat kerusakan produksi, alat, dan mesin-mesin

Jika tingkat kerusakan alat produksi, dan mesin berkurang setelah karyawan mengikuti pengembangan, metode itu cukup baik, bila tidak artinya metode itu kurang baik.

5. Tingkat kecelakaan karyawan

Tingkat kecelakaan karyawan setelah mengikuti program pengembangan harus berkurang. Bila tidak berkurang, itu menunjukkan bahwa teknik pengembangan itu kurang baik dan harus diperbaiki.

6. Tingkat pemborosan bahan baku, tenaga dan waktu

Jika tingkat pemborosan bahan baku, tenaga, dan waktu berkurang atau efisiensi meningkat, metode pengembangan itu dianggap baik. Sebaliknya, bila tingkat pemborosan tetap terjadi, berarti metode pengembangan itu kurang baik.

7. Tingkat kerjasama karyawan

Tingkat kerjasama karyawan setelah pengembangan harus serasi, harmonis, dan baik. Jika tidak, metode pengembangan kurang efektif.

8. Tingkat upah insentif karyawan

Apabila upah insentif karyawan meningkat setelah pengembangan, itu menunjukkan bahwa pengembangan itu sudah efektif, sebaliknya bila tetap, itu menunjukkan bahwa pengembangan itu kurang efektif.

9. Prakarsa karyawan

Prakarsa karyawan harus meningkat setelah mengikuti pengembangan, Jika tidak ada peningkatan atau tidak ada perubahan yang signifikan, maka metode pengembangan perlu dipertimbangkan ulang. Selain itu, diharapkan karyawan mampu bekerja secara mandiri dan mampu mengembangkan kreativitasnya.

10. Kepemimpinan dan keputusan manajemen

Kepemimpinan dan keputusan yang diambil oleh manajer setelah mengikuti pengembangan diharapkan menjadi lebih baik, meningkatkan kerja sama, mencapai sasaran yang lebih besar, mengurangi ketegangan, dan meningkatkan kepuasan karyawan. Jika itu tercapai, ini menunjukkan bahwa metode pengembangan yang diimplementasikan berhasil. Sebaliknya, jika tujuan-tujuan tersebut tidak tercapai, ini menunjukkan metode pengembangan tersebut mungkin tidak efektif.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian tidak dapat dipisahkan dari penelitian terdahulu karena penelitian terdahulu merupakan karya ilmiah yang berhubungan dan relevan dengan topik atau masalah penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Dengan demikian tujuan dari penelitian terdahulu yaitu untuk memperkuat hasil penelitian yang sedang dilakukan, mengetahui perbandingan atau persamaan dan perbedaan dari variable-variabel yang dihasilkan dan juga untuk menghindari adanya asumsi tentang kesamaan terhadap penelitian ini.

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan topik atau masalah yang dibahas oleh peneliti akan dijabarkan sebagai berikut :

TABEL 2.1
PENELITIAN TERDAHULU

No	Nama Peneliti	Lokasi Penelitian	Teknik Analisis Data	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	R. Ati Haryati (2019)	PT Visi Sukses Bersama Jakarta	Teknik analisis data kualitatif dengan pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi	Pelaksanaan program pelatihan dan pengembangannya sudah dilaksanakan dengan baik dan benar, namun perlu ada peningkatan yang lebih baik pada sistem pemilihan karyawan yang akan mengikuti pelatihan dan pengembangan agar programnya mendapat hasil yang maksimal di semua bagian.	Perbedaan pada objek penelitian, Tempat Penelitian dan Waktu Penelitian.
2	Atika Safitri (2023)	Bank Muamalat KCP Palu Barat Kota Palu	Jenis penelitian yang digunakan adalah metode pendekatan kualitatif yang dimana teknik pengumpulan datanya berupa observasi,	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi Bank Muamalat dapat meningkatkan kinerja karyawan melalui pelatihan, pendidikan, kelas motivasi, serta memberikan <i>reward</i>	Perbedaan pada objek penelitian, Tempat Penelitian, Waktu Penelitian. Dan pada metode

(bersambung)

(sambungan)

			wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis datanya menggunakan tiga metode yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data.	dan <i>insentif</i> . Kendalanya yaitu karyawan memiliki keterbatasan dalam mengekspresikan diri dan mempraktekkannya karena pelatihan diadakan secara <i>online</i> .	analisis data yang penulis gunakan yaitu menggunakan model analisis data Miles and Huberman sedangkan Safitri tidak.
3	Riska Yulianti Gunawan (2022)	CV Makmur Sentosa Abadi	Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan jenis pendekatan deskriptif. Dengan metode atau pendekatan studi kasus (<i>case study</i>).	Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan pelatihan kerja waktu magang yang diberikan oleh perusahaan selama 3 bulan itu waktu yang kurang untuk karyawan memahami materi dan uraian pekerjaan yang diberikan selama pelatihan.	Perbedaan pada objek penelitian, Tempat Penelitian dan Waktu Penelitian.
4	Fadhiya Khairunnisa Indah Maharani (2020)	PT Bank Bni Syariah Kantor Cabang Mataram	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, yaitu suatu teknik analisa data yang menggambarkan seluruh data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Mataram menyadari bahwa kualitas tenaga kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap semua aktivitas dan sistem operasional perbankan. Karena itu, PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Mataram memberikan berbagai metode pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kinerja karyawannya, Metode-metode ini termasuk pelatihan di tempat kerja dan di luar tempat kerja.	Perbedaan pada objek penelitian, pada teknik analisis data dan teknik keabsahan data.

5	Shinta Devi Apriliana & Ertien Rining Nawangsari (2021)	PT Pembangunan Jawa-Bali Kota Surabaya	Jenis penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu Observasi, Wawancara, Dokumentasi, dan Studi Pustaka Teknik analisis data yang digunakan adalah Interaktif model menurut Milles & Huberman (2014)	Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) berbasis kompetensi pada PT Pembangunan Jawa-Bali Kota Surabaya telah dilaksanakan dengan efektif dan optimal, sesuai dengan kompetensi yang dimiliki oleh karyawan. Dan sudah sesuai dengan teori indikator yang penulis teliti.	Perbedaan pada objek penelitian dan pada teknik pengumpulan data yang shinta & ertien lakukan menggunakan studi pustaka.
---	---	--	--	--	--

Sumber : Data diolah oleh peneliti (2023)

2.3 Kerangka Pemikiran

Adanya sumber daya manusia yang berkualitas tinggi dan penerapan teknologi canggih dapat mendorong kemajuan perusahaan. Demi menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan ahli dalam bekerja, diperlukan peningkatan kinerja karyawan.

Fokus pada pelatihan dan pengembangan karyawannya, perusahaan dapat memastikan bahwa setiap individu terus meningkatkan keterampilannya sesuai dengan perkembangan teknologi dan perkembangan zaman. Hal ini bukan hanya menghasilkan sumber daya manusia yang handal dan berkualitas, namun dapat meningkatkan daya saing perusahaan.

Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung telah dilakukannya program pelatihan dan pengembangan karyawan namun pelatihan tersebut tidak berkala atau dengan waktu yang tidak tentu. Hal tersebut memungkinkan adanya penurunan kualitas kerja pada karyawannya.

Secara sistematis, kerangka pemikiran penelitian ini tersaji sebagaimana gambar berikut :



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian kualitatif deskriptif. Yang mana data penelitian ini bersifat deskriptif, jadi tidak melibatkan angka atau statistik. Tujuan dari metode ini adalah untuk mengkaji atau menggambarkan fenomena yang diteliti secara mendalam, dapat berupa kata-kata berdasarkan fakta-fakta yang diperoleh dari wawancara dan pengumpulan data langsung di lapangan, agar dapat terpecahkannya masalah tersebut.

Menurut Sugiyono (2023:9) metode penelitian kualitatif yaitu suatu metode penelitian yang didasarkan pada filsafat enterpretif atau postpositivisme, bertujuan untuk meneliti fenomena dalam kondisi obyek yang alamiah. Peneliti berperan sebagai instrument kunci dan teknik pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi gabungan observasi, wawancara, dokumentasi. Data yang dihasilkan biasanya bersifat kualitatif, dan analisisnya bersifat induktif atau kualitatif. Hasil dari penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang makna, memahami keunikan, mengonstruksi fenomena, dan menghasilkan hipotesis.

Berdasarkan dengan teori diatas penelitian ini akan mendeskripsikan atau menggambarkan lebih mendalam tentang pelatihan dan pengembangan yang terjadi di Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung. Peneliti akan menemukan fakta-fakta dari wawancara dan data yang diperoleh di lapangan yang dapat memecahkan masalah yang terjadi.

Sugiyono (2023:31) menyatakan, karakteristik penelitian kualitatif yaitu :

- a. Dilakukan dalam kondisi alamiah (kebalikan dari eksperimen), langsung ke sumber data dan peneliti sebagai instrumen kuncinya.
- b. Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Karena data yang dikumpulkan berupa kata-kata atau gambar, sehingga tanpa penekanan pada angka atau statistik.
- c. Proses lebih penting daripada produk atau hasil dalam penelitian kualitatif.
- d. Analisis data dalam penelitian kualitatif cenderung dilakukan secara induktif.
- e. Dalam penelitian kualitatif, lebih ditekankan pada makna (data dibalik yang teramati).

3.2 Subjek dan Objek

Subjek dari penelitian kualitatif instrumen utamanya yaitu peneliti sendiri dalam mengamati sebuah fenomena dan permasalahan yang terjadi di Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung.

Objek dari penelitian ini adalah Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung mengenai pelatihan dan pengembangan yang diberikan oleh *trainer* dan pimpinan Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung.

3.3 Informan Kunci

Menurut Ulfatin (2022:181) Informan kunci yaitu orang yang memiliki pengetahuan mendalam dan luas terkait dengan subjek yang menjadi fokus yang dimaksudkan oleh peneliti. Penetapan informan kunci biasanya menunjuk pada orang yang diyakini memiliki banyak informasi tentang situasi yang terjadi terkait

dengan fokus penelitian. Karena asumsi tersebut, informan kunci biasanya banyak diwawancarai, dan sebagai konsekuensinya ia banyak memberikan informasi.

Sedangkan informan tidak kunci atau informan pendukung/tambahan adalah orang yang memberikan informasi tambahan kepada peneliti karena dirinya dianggap mengetahui tentang informasi yang diperlukan, sehingga ia dirujuk/ditunjuk baik oleh informan kunci maupun informan pendukung lainnya untuk memberikan keterangan atau informasi. Penunjukkan informan pendukung Karena diasumsikan mengetahui peristiwa dan bisa memberikan informasi tambahan terkait dengan fokus penelitian (Ulfatin, 2022:181).

Pemilihan informan didasarkan pada subjek penelitian yang menguasai masalah terkait penelitian dan pengembangan karyawan di Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung, memiliki data dan bersedia memberikan data berdasarkan kebutuhan penelitian. Dalam penelitian ini peneliti memilih informan kunci yaitu seseorang mengetahui informasi secara jelas juga mampu memberikan informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.

TABEL 3.1
DAFTAR INFORMAN KUNCI

No	Nama	Keterangan
1	ISL	<i>Trainer</i> Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung
2	PRN	Restoran Manager Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung
3	NA	<i>Shift Manager</i> Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung
4	AST Okt	Karyawan <i>crew</i> II (tetap)
5	MD	Karyawan <i>Part time</i>

Sumber : Data diolah oleh peneliti (2023)

Peneliti menggunakan teknik *Sampling Purposive* dalam menetapkan informan, yaitu suatu teknik penentuan sampel sebagai sumber data dengan pertimbangan tertentu, yang disebut sebagai orang yang dianggap memiliki pemahaman yang mendalam tentang masalah yang sedang diteliti di Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung sehingga dapat memudahkan peneliti mendalami obyek yang diteliti.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini memakai metode deskriptif, melalui sumber yang dipakai yaitu observasi, wawancara dan dokumen. Alasan peneliti menggunakan teknik penelitian tersebut karena pengumpulan data yang dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*) dalam mengumpulkan informasi melibatkan partisipasi langsung, seperti wawancara lebih dalam, observasi lapangan, dan *me-review* dokumen yang relevan untuk menjadi pendukung penelitian.

Dalam melakukan penelitian, peneliti mengumpulkan datanya melalui pengumpulan data primer maupun sekunder. Data primer yaitu informasi pokok yang diperoleh langsung dari sumber utama atau informan yang terlibat dalam penelitian dan data sekunder disebut sebagai informasi yang didapatkan dari sumber kedua atau sudah ada sebelum penelitian dilakukan.

Berikut adalah metode-metode yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data :

1. Observasi

Observasi dipakai saat penelitian melibatkan perilaku manusia, proses kerja, atau fenomena alam. Metode ini cocok untuk situasi di mana jumlah responden

yang diamati tidak terlalu banyak. Dalam observasi, peneliti mengamati secara langsung apa yang terjadi tanpa campur tangan atau mengubah situasi yang diamati. Jenis observasi yang dipakai oleh peneliti yaitu observasi berperan serta (*participant observation*), yang mana peneliti terlibat dalam kegiatan sehari-hari dengan orang yang menjadi fokus pengamatan atau sumber data penelitian.

Peneliti mendapatkan informasi secara langsung dan dialami oleh peneliti. Namun untuk kepentingan penelitian, peneliti mewawancarai informan kunci yang sudah ditentukan serta mengobservasi dokumen mengenai pelatihan dan pengembangan yang dilakukan di Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung, agar mendapatkan klarifikasi yang lebih jelas dan membuktikan kebenarannya.

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu proses komunikasi terstruktur antar dua pihak atau lebih, dimana satu pihak mengajukan pertanyaan dan pihak lainnya memberikan jawaban mengenai topik atau subjek tertentu. Wawancara memiliki berbagai macam tujuan, diantaranya untuk memperoleh informasi, melakukan evaluasi, atau memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang seseorang atau sesuatu.

Jenis wawancara peneliti pilih untuk digunakan pada penelitian ini yaitu wawancara tidak terstruktur, menurut Sugiyono (2023:116) wawancara tidak terstruktur yaitu jenis wawancara yang bersifat bebas, di mana peneliti tidak mengikuti pedoman wawancara yang telah disusun secara rinci dan terstruktur untuk mengumpulkan data. Peneliti hanya menggunakan garis besar masalah yang akan diajukan kepada responden sebagai pedoman wawancara.

Peneliti melakukan wawancara dengan narasumber meliputi *trainer*, restoran manager, shift manager dan para staf yang terlibat dengan subjek penelitian. Peneliti mempersiapkan sejumlah peralatan wawancara seperti alat tulis, buku catatan serta telepon genggam untuk merekam pada saat wawancara berlangsung. Prosedur pada saat melakukan wawancara dengan perekaman peneliti menghidupkan perekam suara *handphone* dan disimpan di atas meja.

Peneliti telah menyiapkan beberapa pertanyaan sesuai dengan teori pelatihan dan pengembangan serta berhubungan dengan fenomena yang terjadi di Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung. Pertanyaan-pertanyaan ini akan diajukan kepada informan setelah dilakukan wawancara kemudian akan dibahas dalam penelitian ini.

3. Dokumen

Dokumen adalah catatan peristiwa yang telah terjadi. Dokumen bisa berupa teks tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan seperti catatan harian, sejarah kehidupan (*life historis*), cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen dalam bentuk gambar, dapat berupa foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lainnya (Sugiyono, 2023:124).

Dalam menganalisis dokumen yang berhubungan dengan topik penelitian. Langkah pertama yang dilakukan oleh peneliti yaitu memastikan keaslian dokumen yang digunakan sebagai sumber informasi yang valid. Kemudian, peneliti melakukan seleksi dokumen yang sesuai dengan tujuan penelitian untuk dievaluasi. Setelah dokumen-dokumen yang relevan telah terpilih, peneliti menjalankan proses analisis mendalam terhadap isi dokumen tersebut.

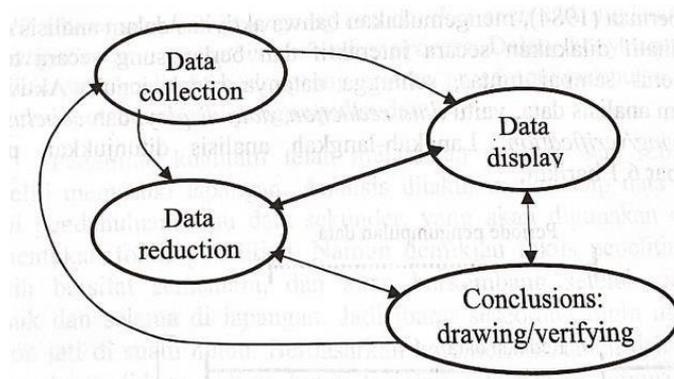
Dokumen yang dipakai peneliti saat melakukan penelitian, berupa foto, gambar, serta data-data yang berhubungan dengan pelatihan dan pengembangan di Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung.

3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang peneliti gunakan yaitu analisis data kualitatif, dengan mendeskripsikan dan menginterpretasikan data yang didapatkan dari informan di lapangan dan selama melakukan wawancara, serta data yang di peroleh pada saat melakukan wawancara. Setelah itu dianalisis menurut keterangan yang diberikan pada pedoman wawancara.

Menurut Sugiyono (2023:131) analisis data adalah tahapan dimana data yang didapatkan dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi disusun secara sistematis. Proses ini melibatkan pengelompokkan data ke dalam kategori, pembagian data menjadi unit-unit terperinci, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola, pemilihan informasi yang relevan, kemudian membuat simpulan agar dapat mudah dipahami oleh peneliti dan orang lain.

Data dari hasil wawancara nantinya diuraikan dengan masing-masing pelaku yang dijadikan informan kunci sehingga dapat memberikan keterangan sesuai dengan fenomena yang terjadi pada tempat penelitian. Menurut Miles dan Huberman (1984) aktivitas dalam analisis data meliputi 3 langkah berikut.



Gambar 3.1 Komponen dalam analisis data (*interactive model*)

Sumber : Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2023)

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Dari banyaknya data yang didapatkan dari lapangan, penting untuk mencatatnya dengan teliti dan rinci. Mereduksi data berarti meringkas, memilih hal yang paling penting, memfokuskan pada yang penting, dan mencari tema dan polanya. Dengan mereduksi data, dapat menghasilkan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti mengumpulkan data berikutnya, dan menemukannya kembali jika diperlukan.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Menggunakan display data, maka dapat memudahkan pemahaman mengenai situasi yang sedang terjadi juga memungkinkan perencanaan langkah kerja berikutnya berdasarkan pemahaman tersebut. Miles dan Huberman (1984) menyarankan bahwa ketika melaksanakan display data, selain dengan teks naratif, juga dapat berupa, grafik, matrik, *network* (jejaring kerja) dan *chart*.

Dalam penelitian kualitatif dapat disajikan data berbentuk bagan, uraian singkat, diagram, hubungan antar kategori, dan sebagainya. Umumnya

yang sering sekali dipakai untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif yaitu melalui teks yang bersifat naratif.

c. *Conclusion Drawing/Verification*

Menyimpulkan hasil dan melakukan verifikasi adalah langkah ketiga dalam analisis data kualitatif. Kesimpulan awal yang disampaikan sifatnya masih sementara dan bisa direvisi apabila belum ada bukti valid yang mendukungnya pada tahap pengumpulan data berikutnya. Akan tetapi bila kesimpulan yang didapatkan di tahap awal dan didukung oleh bukti yang valid dan konsisten, ketika peneliti ke lapangan lagi mengumpulkan data tambahan, dengan itu simpulan tersebut dapat dianggap sebagai hasil yang kredibel.

Simpulan pada penelitian kualitatif bisa saja memberi jawaban rumusan masalah yang dirumuskan sejak pertama, namun mungkin juga tidak, Hal ini dikarenakan masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan bisa berubah seiring dengan perkembangan penelitian di lapangan.

Penelitian kualitatif menghasilkan penemuan baru yang sebelumnya belum pernah diketahui. Penelitian ini hasilnya bisa berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis, teori, deskripsi atau gambaran yang lebih jelas tentang sesuatu yang sebelumnya kurang jelas.

3.6 Teknik Keabsahan Data

Uji keabsahan data pada penelitian, biasanya hanya ditekankan pada uji validitas dan reliabilitas. Menurut Sugiyono (2023:181) validitas mengacu pada tingkat kesesuaian antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat didapatkan oleh peneliti. Dengan kata lain, data yang valid

yaitu yang tidak berbeda datanya antara data yang didapatkan oleh peneliti dengan data yang sebenarnya terjadi pada obyek penelitian. Sedangkan reliabilitas berkaitan dengan seberapa konsisten dan stabilnya data atau informasi tersebut. Data dianggap reliabel jika dua peneliti atau lebih, atau penelitinya sama pada jangka waktu berbeda, menghasilkan data yang serupa dalam obyek yang sama.

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, *credibility* (validitas interval), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reabilitas), dan *confirmability* (obyektivitas).

1. Uji Kredibilitas

Uji kredibilitas data atau kepercayaan bertujuan untuk memastikan keandalan hasil penelitian agar dapat dipercaya dan tidak diragukan kebenarannya.

Untuk menguji kredibilitas atau kepercayaan terhadap data yang diperoleh dari penelitian kualitatif, beberapa metode digunakan, antara lain:

a. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan akan bisa meningkatkan kepercayaan atau kredibilitas data. Melalui perpanjangan pengamatan artinya peneliti balik lagi ke lapangan untuk melakukan observasi dan wawancara lagi dengan sumber data yang sudah ditemui ataupun yang baru (Sugiyono 2023:186). Melalui perpanjangan pengamatan, peneliti melakukan verifikasi terhadap keakuratan data yang telah dikumpulkan sebelumnya. Jika setelah verifikasi ternyata data yang diperoleh tidak

akurat, peneliti akan melakukan observasi berlanjut yang lebih luas dan lebih dalam untuk memastikan kebenaran data tersebut.

b. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan artinya melakukan observasi secara lebih teliti dan berkesinambungan. Melalui metode ini, kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis (Sugiyono, 2023:188).

c. Triangulasi

Menurut Sugiyono (2023:189) Triangulasi dalam menguji kredibilitas dapat dimaknai sebagai proses memeriksa data dari beragam sumber menggunakan berbeda metode dan berbeda waktu. Oleh karena itu, terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.

Penelitian menggunakan dua model triangulasi diantaranya yaitu :

1) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber digunakan untuk menguji kredibilitas data dengan memeriksa data dari beragam sumber. Setelah peneliti menganalisis data dan sampai pada kesimpulan, mereka meminta kesepakatan, atau melakukan pengecekan, dari masing-masing tiga sumber data tersebut (Sugiyono, 2023:191).

Peneliti menggunakan triangulasi sumber dengan mengumpulkan dan menguji data yang didapatkan dari beberapa informan kunci berdasarkan wawancara kemudian data tersebut dianalisis dan ditarik kesimpulannya.

2) Triangulasi Waktu

Waktu juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kredibilitas data. Data yang diperoleh melalui teknik wawancara pada pagi hari, ketika narasumber masih segar dan belum terpapar banyak masalah, biasanya menghasilkan data yang lebih valid dan kredibel. Maka untuk menguji kredibilitas data pemeriksaan dilakukan dengan melakukan wawancara, observasi, atau metode lain pada situasi atau waktu yang berbeda. Apabila pengujian hasilnya menunjukkan bahwa data tidak berubah, pemeriksaan dilakukan berulang kali hingga ditemukan kepastian terhadap data tersebut (Sugiyono, 2023:191).

Peneliti memilih waktu pengumpulan data terutama saat melakukan wawancara adalah di waktu pagi hari, agar narasumber masih segar sehingga menghasilkan data yang lebih valid dan kredibel. Namun di Pizza Hut jam kerjanya melakukan shift sehingga pengumpulan datanya mengikuti arahan dari informan sesuai jam kerjanya atau ketersediaannya.

d. Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi yaitu adanya bukti pendukung yang dipakai dalam memvalidasi data yang sudah peneliti kumpulkan. Seperti, data dari hasil wawancara dapat diperkuat oleh rekaman audio dari wawancara tersebut. Untuk data mengenai interaksi manusia atau deskripsi suatu keadaan, foto-foto juga diperlukan sebagai pendukung. Dalam penelitian kualitatif, alat bantu perekam seperti *handycam*, kamera, atau perekam suara sangat penting untuk meningkatkan kredibilitas

data yang telah dikumpulkan oleh peneliti. Oleh karena itu, untuk membuat data lebih dapat dipercaya, laporan penelitian harus menyertakan foto atau dokumen asli (Sugiyono, 2023:192).

Peneliti melakukan wawancara yaitu dengan menggunakan alat rekam suara dan juga dilengkapi dengan foto-foto pada saat melakukan wawancara agar data-data yang diambil dapat dipercaya dan memverifikasi data temuan peneliti.

2. Pengujian *Transferability*

Dalam penelitian kualitatif, *Transferability* adalah validitas eksternal. Mengacu pada tingkat kebenaran atau hasil penelitian bisa diterapkan pada populasi dimana sampel penelitian diambil (Sugiyono, 2023:194).

Nilai transfer ini berkaitan dengan pertanyaan, sehingga temuan hasil penelitian bisa digunakan atau dimanfaatkan pada kondisi lain. Saat membuat laporan, peneliti perlu memberikan informasi secara rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya agar orang lain bisa memahami hasil penelitian. Maka dari itu, pembaca dapat memahami temuan penelitian dan dapat memutuskan apakah mereka harus mengaplikasikan temuan ini di lokasi lain.

3. Pengujian *Depenability*

Depenability disebut juga reliabilitas. Dalam penelitian kualitatif, audit keseluruhan proses penelitian digunakan untuk menguji *depenability*. Terkadang terjadi bahwa peneliti memberikan data tanpa melakukan proses penelitian di lapangan secara menyeluruh. Peneliti seperti ini harus diuji *depenability*nya. Data tidak dapat diandalkan atau tidak *dependable* jika

data disajikan tanpa proses penelitian yang memadai (Sugiyono, 2023:194).

Peneliti melakukan pengecekan atau audit terhadap proses penelitian dengan langsung berkonsultasi kepada pembimbing, lalu pembimbing akan mengecek kembali seluruhnya dari proses penelitian. Peneliti harus dapat menunjukkan apa yang mereka lakukan, mulai dari merumuskan masalah penelitian, menemukan sumber data, menganalisis data, menguji keabsahan data, serta membuat kesimpulan. Ini dilakukan untuk mengurangi kesalahan dalam menyampaikan hasil penelitian dan proses yang dilakukan selama penelitian.

4. Pengujian *Konfirmability*

Pengujian *konfirmability* dikenal juga dengan uji obyektivitas penelitian. Penelitian disebut obyektif apabila hasil penelitian sudah disetujui oleh lebih banyak orang. Dalam penelitian kualitatif uji *konfirmability* serupa dengan uji *dependability*, maka keduanya dapat diuji secara bersama-sama. Menguji *konfirmability* artinya menguji hasil penelitian, dalam konteks proses yang telah dilakukan. Penelitian tersebut berhasil memenuhi standar *konfirmabilitas* jika hasilnya merupakan hasil langsung dari proses penelitian. Penting untuk memastikan bahwa proses penelitian benar-benar terjadi dan bahwa hasilnya didukung oleh proses (Sugiyono, 2023:195).

Uji *konfirmability* yang dilakukan oleh peneliti akan menguji hasil penelitian yang sudah disetujui oleh banyak orang perihal pelatihan dan pengembangan kerja karyawan di Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Objek Penelitian

4.1.1 Profil Pizza Hut Restoran



Gambar 4.1 Logo Pizza Hut
Sumber : www.pizzahut.co.id

PT. Sarimelati Kencana Tbk. merupakan perusahaan di bidang *Food & Beverage* (F&B) yang mengkhususkan pada produk pizza, pasta, nasi, appetizer dan minuman. Pada tahun 1958, dua mahasiswa asal Wichita, Kansas bernama Dan Carney dan Frank mendirikan bisnis ini.

Frank dan Carney meminjam US\$600 dari ibu mereka dan membuka restoran Pizza Hut pertama tanggal 15 juni 1958. Pada bulan September, restoran tersebut sudah menghasilkan pendapatan kotor sebanyak US\$700 sampai \$800 perminggu. Segera dibangun restoran 2 cabang lagi saat itu, visi dan semangat Carney telah membangun suatu merek menjadi suatu usaha yang sukses mendunia.

Pada tahun 1987, Pizza Hut membuka *outlet* pertama di Indonesia di Gedung Djakarta Theatre, daerah Thamrin, Jakarta Pusat. Pada tahun 2000, Pizza Hut pertama ini dipindahkan ke Gedung Menara Cakrawala di kawasan yang sama dan masih beroperasi sampai sekarang.

Kerjasama waralaba dengan Yum! Asia Franchise, bagian dari Yum! Brands, yang merupakan grup kepemilikan waralaba untuk merek terkenal seperti KFC dan Taco Bell. Dengan adanya kerjasama tersebut, Pizza Hut di Indonesia terus mengembangkan bisnisnya dengan melakukan akuisisi dari Sriboga Group. Di tahun 2018 Pizza Hut Indonesia melakukan penawaran umum perdana melalui Bursa Efek Indonesia.

Sejak tahun 1997, produk Pizza Hut sudah mendapatkan Sertifikasi Halal dari Majelis Ulama Indonesia. Pizza Hut Indonesia selalu memastikan kepatuhan halal baik dalam proses perpanjangan saat berakhir maupun sertifikasi untuk produk-produk baru sebelum diperkenalkan kepada masyarakat.

Sampai sekarang Pizza Hut sudah ada di Indonesia selama 40 tahun, dan sudah mempekerjakan lebih dari 13.000 di lebih dari 600 outlet dari Sabang sampai Merauke, memiliki konsep *Dine in*, *Takeaway*, dan *Delivery*. Dipimpin oleh jajaran Direksi dan Komisaris yang keseluruhannya Warga Negara Indonesia.

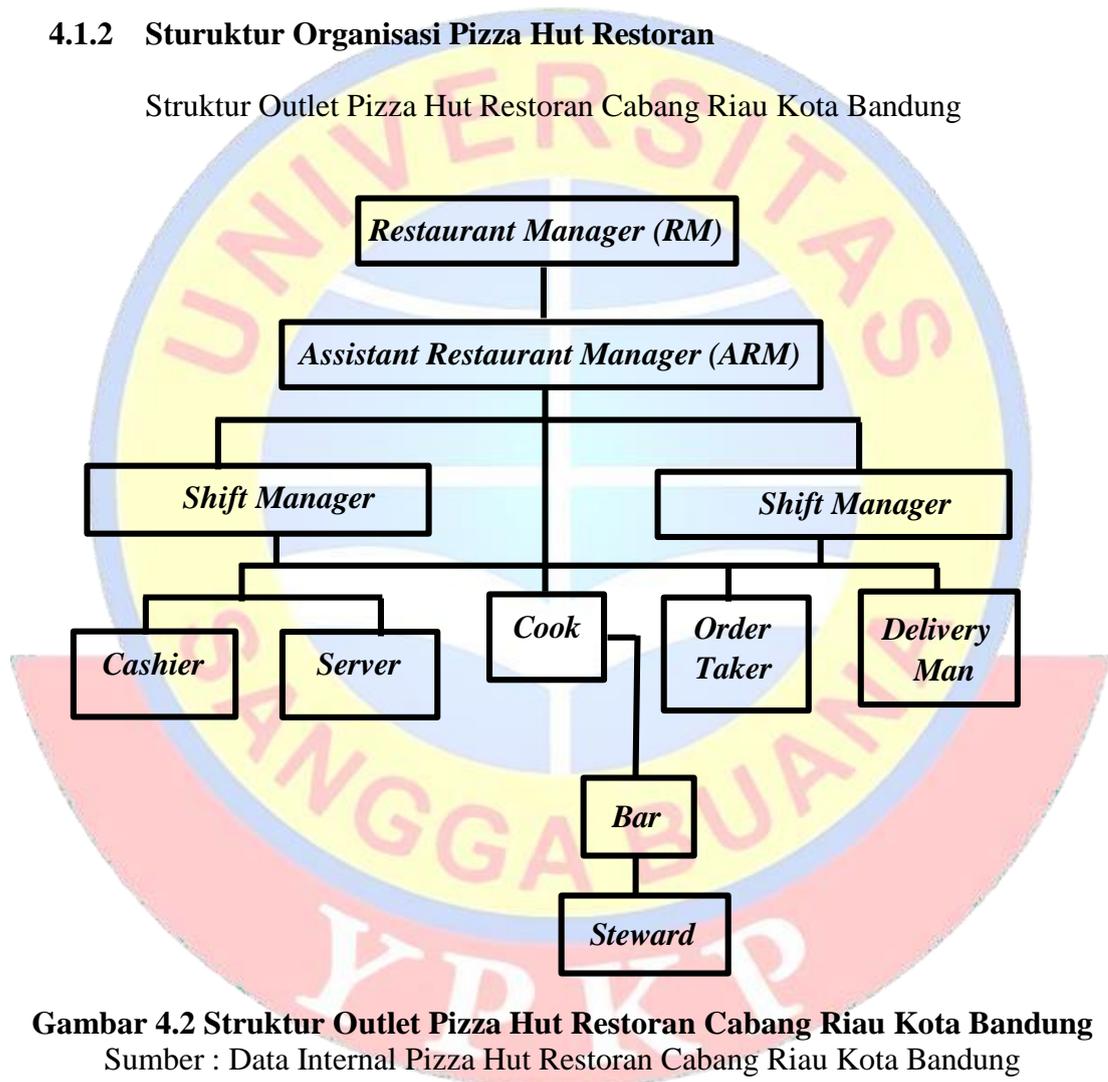
Pizza Hut Indonesia terdiri dari Pizza Hut Restaurant dan PHD (Pizza Hut Delivery) dengan layanan “30 menit pasti tiba”. Karena mengerti, kesibukan dan terbatasnya waktu konsumen yang ingin semuanya serba cepat, sehingga pesanan tetap hangat dan nikmat saat tiba di tujuan. Dan berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik juga inovasi bagi pelanggan setia Pizza Hut Indonesia.

Pizza Hut sekarang adalah sistem distribusi pizza terbaik dan terbesar di seluruh dunia, di lebih 90 negara dan territorial, perusahaan ini

mpekerjakan lebih dari 240.000 pekerja di seluruh dunia. Pizza Hut melayani lebih dari 1,7 juta Pizza setiap harinya, atau kira-kira 4 juta pelanggan di seluruh dunia. Volume penjualan Pizza Hut terbesar di dunia adalah di Moscow, dengan rata-rata penjualan harian adalah lebih dari US\$6500.

4.1.2 Struktur Organisasi Pizza Hut Restoran

Struktur Outlet Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung



Gambar 4.2 Struktur Outlet Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung
Sumber : Data Internal Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung

Karyawan yang bekerja di Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung tingkatannya mulai dari *Part Time*, Kontrak, *Crew I*, *Crew II*, *Crew III*, *Shift Manager*, *Assistant Manager*, dan yang paling tinggi yaitu *Restaurant Manager*.

Adapun uraian tugas dari masing-masing bagian yang ada di Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung :

1. *Restaurant Manager*

- a. Menyusun struktur organisasi restoran serta mengendalikan dan mengontrol semua aspek operasionalnya, termasuk memprediksi sales penjualan.
- b. Mengelola jadwal kerja mingguan sesuai dengan prediksi sales yang didapatkan.
- c. Merancang strategi untuk mencapai penilaian yang tinggi dalam e-CER dan CMS.
- d. Menyusun anggaran untuk restoran, *Part Time* dan kebutuhan operasional lainnya.
- e. Mengelola atau mengatur tim operasional, termasuk *Front of House* (FOH), *Back of House* (BOH), dan *Delivery*.
- f. Menyusun laporan evaluasi kinerja karyawan setiap tahun.

2. *Assistant Restaurant Manager*

- a. Menyampaikan laporan mengenai sales harian dan kebutuhan operasional kepada Area Manager.
- b. Membantu Restoran Manager dalam mengawasi kinerja tim operasional.
- c. Membuat laporan *cost control* untuk mengelola pengeluaran perusahaan dengan efektif.

3. *Shift Manager*

- a. Menyusun laporan harian, mingguan, dan bulanan termasuk lembar penerimaan barang, pengeluaran harian, pemakaian air, telepon, dan listrik.
- b. Bertanggung jawab atas pemesanan barang ke supplier serta membantu Restoran Manager dan Asisten Manager.
- c. Menyusun laporan mengenai kedisiplinan karyawan secara teratur.

4. *Cashier*

- a. Melayani pelanggan dengan ramah dan efisien saat mereka memesan makanan.
- b. Memproses pesanan pelanggan secara akurat menggunakan sistem kasir.
- c. Melayani transaksi pada saat pembayaran.
- d. Memastikan bahwa jumlah uang di kasir selalu seimbang dengan transaksi yang dilakukan setiap pergantian shift.
- e. Menjaga kebersihan dan keteraturan area kasir.
- f. Memberikan informasi tentang promosi, menu, dan penawaran spesial kepada pelanggan.
- g. Menghitung pembelian yang dilakukan serta melakukan pencatatan dan pembukuan administrasi perusahaan.

5. *Server (Pelayan)*

- a. Melayani pelanggan dengan ramah dan professional saat masuk ke restoran hingga pulang.
- b. Mencatat pesanan tamu dan memberikan rekomendasi kepada pelanggan jika diperlukan.

- c. Menyajikan makanan dan minuman kepada pelanggan dengan baik
- d. Memastikan pesanan disajikan dengan tepat dan sesuai dengan keinginan pelanggan.
- e. Menjaga kebersihan dan keteraturan meja serta area tempat duduk.
- f. Berkomunikasi dengan dapur untuk memastikan pesanan disiapkan dengan benar dan tepat waktu.
- g. Menanggapi keluhan atau permintaan tambahan pelanggan dengan cepat dan efisien, dan memastikan bahwa pelanggan puas dengan pengalaman mereka di restoran.

6. *Cook* (juru masak)

- a. Mempersiapkan bahan makanan seperti adonan pizza, saus, dan bahan-bahan lainnya sesuai dengan standar restoran.
- b. Memasak pizza, pasta, dan hidangan lainnya sesuai dengan pesanan pelanggan dengan tepat waktu, serta memastikan kualitas makanan sesuai dengan standar Pizza Hut.
- c. Memastikan kebersihan dan keamanan dapur serta peralatan memasak, serta mengikuti pedoman kesehatan dan keselamatan kerja dalam semua aktivitas di dapur.
- d. Menjaga stok bahan makanan dan melaporkan kebutuhan restok kepada tim manajemen.
- e. Berpartisipasi dalam pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan keterampilan memasak.

1) Bar

- a) Membuat minuman sesuai pesanan pelanggan dan sesuai standar Pizza Hut.

- b) Memastikan persediaan bahan minuman dan peralatan bar terjaga dengan baik.
- c) Memastikan kebersihan dan keteraturan di area bar.

2) *Steward*

- a) Mencuci, mengeringkan, dan menyimpan peralatan dapur dan piring.

7. *Order Taker* (Pengambil pesanan)

- a. Menerima pesanan makanan dan minuman dari pelanggan melalui telepon, meja, atau platform pemesanan online.
- b. Memasukkan pesanan dengan tepat ke dalam sistem komputer serta memastikan pesanan pelanggan dicatat dengan benar dan lengkap, termasuk preferensi khusus atau permintaan tambahan.
- c. Memberikan informasi tentang promosi, dan penawaran khusus kepada pelanggan.
- d. Menanggapi pertanyaan atau kekhawatiran pelanggan dengan ramah dan sopan.
- e. Berkomunikasi dengan dapur untuk memastikan pesanan disiapkan dengan benar dan tepat waktu.
- f. Mengonfirmasi pesanan kepada pelanggan dan memberikan perkiraan waktu pengantaran atau pengambilan.
- g. Menjaga ketertiban dan keteraturan di area kerja serta memastikan pelanggan puas dengan layanan yang diberikan.

8. *Delivery Man*

- a. Mengantarkan pesanan ke alamat pelanggan dengan aman dan tepat waktu.

- b. Menjaga kebersihan kendaraan.
- c. Menerima pembayaran jika dilakukan secara langsung
- d. Memastikan kepuasan pelanggan.

4.1.3 Visi dan misi perusahaan

Visi dan misi Pizza Hut Restoran disampaikan dalam satu kalimat, yaitu “*To be Indonesia’s leading mid casual dining restaurant, offering great experience, and the best pizza meal at affordable value*” yang artinya menjadi restoran menengah kasual yang terdepan di Indonesia yang menawarkan pengalaman luar biasa dan pizza terbaik dengan harga yang terjangkau.

4.1.4 Profil Informan Kunci

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti yaitu wawancara mendalam yang tidak terstruktur dengan informan kunci untuk mendapatkan fakta-fakta yang menggambarkan secara mendalam tentang fenomena yang terjadi di Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung dan mendapatkan data yang komprehensif dan relevan agar dapat diolah oleh peneliti dalam memaparkan hasil penelitian. Dengan deskripsi sebagai berikut :

1. ISL berusia 34 tahun selaku *Trainer* Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung.
2. PRN berusia 48 tahun selaku Restoran Manager Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung.
3. NA berusia 43 tahun selaku *Shift Manager* Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung.

4. AST Okt berusia 30 tahun selaku Karyawan *crew* II Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung.
5. MD berusia 28 tahun selaku Karyawan *Part time* yang sudah bekerja lama di Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung.

4.2 Hasil Penelitian

Penelitian ini didapatkan dengan menggunakan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang dihasilkan sesuai dengan yang peneliti amati karena peneliti melakukan observasi dengan *participant observation* (Observasi berperan serta) namun ada klarifikasi lebih dalam dari informan kunci yang peneliti temukan saat melakukan wawancara. Wawancara dilakukan dengan informan kunci, dan inti dari setiap jawaban diambil untuk merinci poin-poin penting dari yang peneliti tanyakan. Oleh karena itu, peneliti telah meringkas poin penting dari setiap jawaban serta fakta yang ditemukan dari wawancara menjadi beberapa poin. Peneliti akan menjelaskan poin-poin tersebut dalam sub-bab pembahasan berikut :

4.2.1 Pelatihan Karyawan di Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung

Berdasarkan hasil penelitian dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi, pelatihan yang diberikan kepada karyawan baru Pizza Hut Restoran cukup baik karena dari beberapa indikator mengenai pelatihan di Pizza Hut masih harus diperbaiki dalam pelaksanaannya, sebagaimana hasil wawancara dengan *trainer* dan karyawan di Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung.

Trainer Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung menyatakan, bahwa Semua karyawan di Pizza Hut Cabang Riau setelah melalui proses rekrutmen kemudian diberikan pelatihan terlebih dahulu oleh *trainer* selama seminggu yang dinamakan magang. Karyawan baru diberi bekal pengetahuan seperti sejarah perusahaan, *core values* perusahaan, pekerjaan yang harus dilakukan, bagian-bagian yang ada pizzahut, *produk knowledge*, *layout* perusahaan dan semua dijelaskan sebelum karyawan tersebut terjun ke restoran. Seperti gambar berikut ini.



Gambar 4.3 *Training* sebelum bekerja ke restoran
Sumber : *Trainer* Pizza Hut

Namun hasil wawancara dengan salah satu karyawan *part time* yaitu MD, menyatakan bahwa pada hari pertama kerja di *outlet* ia langsung orientasi selama 4 jam itu untuk *training* pengenalan *outlet*, *job desc* dan lainnya semua dijelaskan. Orientasinya dilakukan hanya satu hari kemudian hari berikutnya langsung kerja di *outlet*.

Hal tersebut terjadi karena rekrutmen secara mendadak yang memungkinkan kurangnya tenaga kerja akibat ada yang *resign* dadakan atau yang lainnya. Maka dari itu MD dipanggil untuk *interview* dan lolos hanya diberikan pelatihan selama sehari dan rekrutmennya pun hanya memanggil

satu orang yang sudah menyimpan lamarannya di *outlet* bukan berdasarkan rekrutmen secara besar-besaran.

Karyawan baru yang di terima di Pizza Hut diberikan latihan intruksi kerja sebelum terjun ke lapangan, seperti hal-hal yang harus dilakukan dalam pelayanan atau *10 moment of truth*, cara penyajian produk, cara penggunaan *chemical*, dan pembekalan itu dilakukan saat dilakukannya magang selama seminggu. Karyawan telah melakukan pekerjaan sesuai dengan instruksi kerja dari *trainer*, sesuai dengan hasil wawancara yang menyatakan bahwa, karyawan Pizza Hut Riau melakukan pekerjaan sesuai instruksi yang diterapkan karena mereka bekerja sesuai *main jobnya*.

Karyawan FOH tidak memungkinkan dalam seminggu dapat langsung menguasai *10 moment of truth*, anak baru akan difokuskan ke *greeter* dan *runner* agar dapat menghapalkan produk, pekerjaan yang dilakukan akan sesuai dengan yang diajarkan selama magang. Namun semuanya dilakukan secara bertahap untuk cewe fokusnya ke *greeter* dan untuk cowo fokusnya ke *runner* atau *cleaning*. Jika sekarang anak baru FOH akan langsung di latih ke *server* karena tuntutan pekerjaan dan melihat terbatasnya tenaga kerja di Pizza Hut.

Pendapat salah satu karyawan *crew* II menyatakan bahwa karyawan baru ada yang bekerja sesuai dengan instruksi dan ada juga yang tidak, saat sudah terjun ke restoran langsung. Contoh kecilnya mulai dari *greeter*, promosi ada yang melakukan dan ada yang tidak melakukan juga. Membawa produk wajib pake nampan ada yang menggunakan dan juga yang tidak menggunakan.

10 *moment of truth* merupakan hal yang harus dilakukan dalam pelayanan maka harus dilakukan secara keseluruhan, jika dulu tidak melakukan 1 dari 10 *moment of truth* contohnya tidak *follow up* produk itu fatal karena itu hal yang wajib dan dapat mengurangi nilai karena ada penilaiannya, jika sekarang tidak ada penilaian langsung dari *trainer* jadi tidak dikerjakan pun tidak menjadi masalah. Namun sebenarnya fatal tapi saat ini tidak seketat dulu, ketika terjadi kesalahan akan ada komplek langsung dari customer ke survey pelayanan Pizza Hut.

Maka dari itu hal yang dilihat oleh *trainer* berbeda dengan yang dilihat oleh karyawan yang bekerja setiap harinya, saat ada *trainer* datang ke outlet memungkinkan semua bekerja sesuai standar namun faktanya yang dilihat karyawan setiap harinya tidak sesuai dengan instruksi kerja yang dilakukan. Dan manajer yang *in charge* di outlet tidak mempermasalahkan standar kerja sehingga tidak akan dipermasalahkan ketika tidak dilakukan.

Pembagian tugas yang dilakukan di Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung, dari hasil wawancara dengan *trainer* yaitu saat bekerja menjadi karyawan baru awalnya dari yang paling *basic* dulu karena kalau FOH modalnya harus senyum, maka hal yang pertama harus dilakukan yaitu harus terbiasa berhadapan dengan *customer* maka ditempatkan di *greeter* terlebih dahulu.

AST selaku karyawan *crew* II juga menyatakan jika dulu karyawan baru belajar mulai dari menyambut tamu di *greeter*, baru bertahap mengantar produk atau *runner*. Fungsinya untuk bisa menghapal produk jika sudah hapal bisa menjadi *server* melakukan *taking order*. Jika sekarang karyawan langsung dituntut harus bisa memahami dari *training* sudah menguasai

semua yang diajarkan dan pada waktu kerja di *outlet* harus sudah bisa semuanya.

Hal ini sangat mempengaruhi ke kecepatan karyawannya, jika sekarang karyawan baru bisa ditempatkan dimana saja, namun saat ada tamu yang bertanya mereka bisa kebingungan karena belum terlalu menguasai, juga saat mengantar produk kadang suka lupa alat yang digunakan, kemudian harus bertanya dulu ke senior, maka hal tersebut mempengaruhi dalam kecepatan penyajian produk.

MD selaku karyawan *part time*, mengemukakan jika dulu ada *Service By Section* (SBS) karna masih banyak orang yang bekerja. Anak baru bisa bekerja di *cleaning*, *greeter* atau di *runner*. Tapi untuk sekarang karna orang yang bekerjanya sedikit semua yang bekerja harus bisa di *server*, meskipun karyawan baru tapi dituntut untuk langsung bisa semua.

Pernyataan di atas menyatakan bahwa semua pekerjaan yang dilakukan anak baru mulai dari yang paling *basic* dilakukan hingga yang sulit dilakukan, namun benar pendapat dari AST dan MD karena menurut *trainer* saat ini tenaga kerjanya lebih sedikit dan *sales* yang masih sering tidak mencapai target menyebabkan karyawan baru dituntut harus cepat bisa ke *server* menjadi *order taker* walaupun belum begitu menguasai produk yang ada di Pizza Hut karena memanfaatkan tenaga kerja yang ada jadi bekerja sekaligus belajar. Hal itu menjadi penghambat juga dalam proses kerja yang menjadi lambat karena kurang matangnya dalam pengetahuan dan masih adanya kebingungan saat mengantarkan produk.

Penilaian kinerja yang di lakukan *trainer* di Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung, *trainer* mengemukakan bahwa karyawan baru yang bekerja akan ada penilaiannya selama tiga bulan dan enam bulan, jika misal keputusan untuk lanjut atau engga dikembalikan lagi ke restoran manajernya tapi akan di *report* oleh *trainer*. Restoran manajer yang memiliki semua keputusan seperti *schedule*, pengaturannya dari manajer. Jika karyawan tersebut hanya diberi *schedule* satu maka karyawan tersebut harus instropeksi mungkin selama sebulan ini dibanding teman-temannya kinerjanya kurang bagus. Maka dari itu penilainnya di *report* ke manajer maka manajer yang akan menentukan.

Namun, AST selaku karyawan crew II, mengemukakan bahwa penilaian itu dulu ada namun sekarang sudah tidak ada, namun jika ada menu *knowledge* akan ada *trainingnya* dan ada tesnya walaupun hanya sedikit. Dulu adanya tes ini sangat berpengaruh ke kenaikan jabatan semakin ia cepat menguasai *sectionnya* semakin cepat juga naik jabatannya namun sekarang ini sudah tidak ada kenaikan jabatan.

Begitu juga pendapat MD selaku karyawan *part time*, mengemukakan bahwa benar dulu ada tesnya secara bertahap setiap bulannya dan sekarang sudah tidak ada.

Penilaian kinerja merupakan faktor yang sangat penting dalam perusahaan seharusnya, dengan itu karyawan dapat terus berkembang meningkatkan skilnya untuk dapat naik jabatan. Namun di Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung saat ini penilaian yang dilakukan oleh *trainer* hanya sebatas penilaian yang dilaporkan kepada restoran manajer saja dan

tidak berpengaruh akan promosi jabatan. Penilaian yang dilakukan hanya dalam hal kecepatan seperti pada gambar dibawah ini.

TIME AND MOTION
 Spring Of Service Di lakukan 4 Meja Sekaligus
 Untuk meningkatkan John Maning, yang Incharge saat rush hour

Tanggal: 2 MARET 24

	STANDAR	ANON 1/2F	ANON 1/10	ANON 1/09	ANON 1/23
TAMU DUDUK					
AMBIL PESANAN	7 Ment	01.02	01.02	12.40	01.25
MIRUMAN					
Boh Druacokoh	1 Ment	06.07	01.16		
Minuman Dingin	5 Ment				
Minuman Panas	5 Ment	10.15	05.24		
Jus/Minuman Blender	5 Ment	10.15	05.24		
APPETIZER					
1/2 Oven	9 Ment				93.10
1/2 Druacokoh	14 Ment	18.42	13.57	44.16	112.10
MAIN COURSE					
Pizza	17 Ment	21.47	16.57	44.16	112.10
Pasta	17 Ment	29.00	24.08	20.26	16.01
Hot Druacokoh	17 Ment				96.37
FOLLOW UP					
Setelah Main Course		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Suggest Minuman Tambahan		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
OFFERING DESSERT		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
PRE-BUSSING		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
TAKING PAYMENT		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
					30
					37
					81.16

SESUAI STANDAR
ANGKA POTENSIAL
NILAI

ANALISA DAN SOLUSI:

- MINUMAN TUBE 29 TERLAMBAT DITAJILAN KARENA BLOWER MENUNGGU MELAKUKAI CHOCOLATE SELEH DIBUAT PASTIKAN SPEED BLOWER DIMAKSUDKAN
- PASTI CUMI CABE LID PERLAMBAT DEKATKAN ICARENA SALAH BUNT PRODUCT PARTIYAN BOH FOKUS BACA KDS SEBELUM BUNT PRODUCT
- SERBUK TUBK MELUMPAIKAN MINUMAN TAMBAHAN MEMBUKAKAN DRINK CARD KARENA TERBUKUR-BUKUR MENDAL CUSTOMER BARU TIME AUDIT / GERBER OFFERING DESSERT DAN PRE-BUSSING KARENA CUSTOMER LANGSUNG ALMTA BILL PASTIKAN SPEED SERBUK DIMAKSUDKAN DAN KONIKEREN FOLLOW UP & OFFERING DESER

Catatan :
 - Untuk penilaian penggunaan warna ballpoint yang berbeda
 - Tanda (segi empat) untuk waktu yang sesuai standar.
 - Tanda (lingkaran) untuk waktu yang tidak sesuai standar.

MANAGER BERTUGAS

PENILAI
MONT

Gambar 4.4 Penilaian Time and Motion karyawan Pizza Hut

Sumber : Data Internal Trainer Pizza Hut (2024)

Pada gambar di atas adanya evaluasi yang dilakukan oleh *trainer*, laporan ini akan disampaikan kepada restoran manajer. Evaluasi yang dilakukannya yaitu jika karyawan *part time* kurang dalam kinerjanya maka akan ada pengurangan jadwal oleh restoran manajer tanpa adanya evaluasi komunikasi langsung dari restoran manajer kepada karyawannya, hal ini disampaikan langsung saat wawancara oleh *trainer* kepada peneliti. Sehingga hal tersebut dapat merugikan karyawan karena tidak mengetahui apa kesalahan yang dilakukan akan tetapi jadwal masuknya dikurangi dan

juga menurut peneliti dapat merugikan bagi manajer itu sendiri karena tidak bisa memberikan pengembangan kepada karyawannya.

Begitupun pendapat AST sebagai karyawan *crew* II, dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa biasanya jika terjadi kesalahan karyawan diberikan Surat Peringatan (SP) 1 2 dan 3 bahkan dapat diberhentikan sementara.

Pendapat MD selaku karyawan *part time* yaitu, dulu jika ada keluhan dari *customer* karyawan yang bekerja saat itu akan diajak ngobrol berdua sama senior di tanya kronologinya seperti apa, kalau sekarang jika hal itu terjadi hanya diperingati melalui grup.

Maka dari itu aturan-aturan yang berlaku di Pizza Hut Riau sudah memudar bisa jadi karena kurang ketegasan dari atasannya yang menyebabkan menurunnya kualitas kerja karyawannya.

Training yang dilakukan oleh *trainer* tidak saat ada promosi baru saja namun *training* yang dilakukan itu dengan waktu yang tidak menentu hal ini dilakukan untuk *update* pengetahuan produk yang baru atau sedang promo, karena sedikitnya jadwal *part time* memungkinkan tidak mengetahui informasi terbaru, maka *training* yang dilakukan untuk *review* ingatan kerjaan yang terbaru terkait promosi apa aja yang harus dilakukan dan lainnya. Seperti pada gambar berikut ini.



Gambar 4.5 Training ketika ada promosi baru

Sumber : Data diambil oleh peneliti (2024)

Pelatihan yang diberikan pada gambar diatas yaitu pada saat akan *launching* produk baru, karyawan diberikan pelatihan seperti arahan cara mempromosikan produk baru, diberi informasi mengenai komposisi produk baru. Selain itu karyawan juga diberikan *update-update* terbaru seperti cara melakukan *encashment* dengan metode pembayaran yang baru dan *review* promosi-promosi lainnya yang ada di Pizza Hut.

4.2.2 Pengembangan Karyawan di Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung

Berdasarkan hasil penelitian dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi, pengembangan yang diberikan manajer kepada karyawan Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung cukup baik karena dari beberapa indikator mengenai pelatihan di Pizza Hut masih harus diperbaiki dalam pelaksanaannya.

Prestasi kerja karyawan merupakan hal yang penting untuk kemajuan perusahaan, hasil wawancara dengan restoran manajer, yaitu untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan itu tergantung karyawannya dia niat bekerja, disiplin dalam bekerja. Kalau untuk perusahaan tidak ada cara

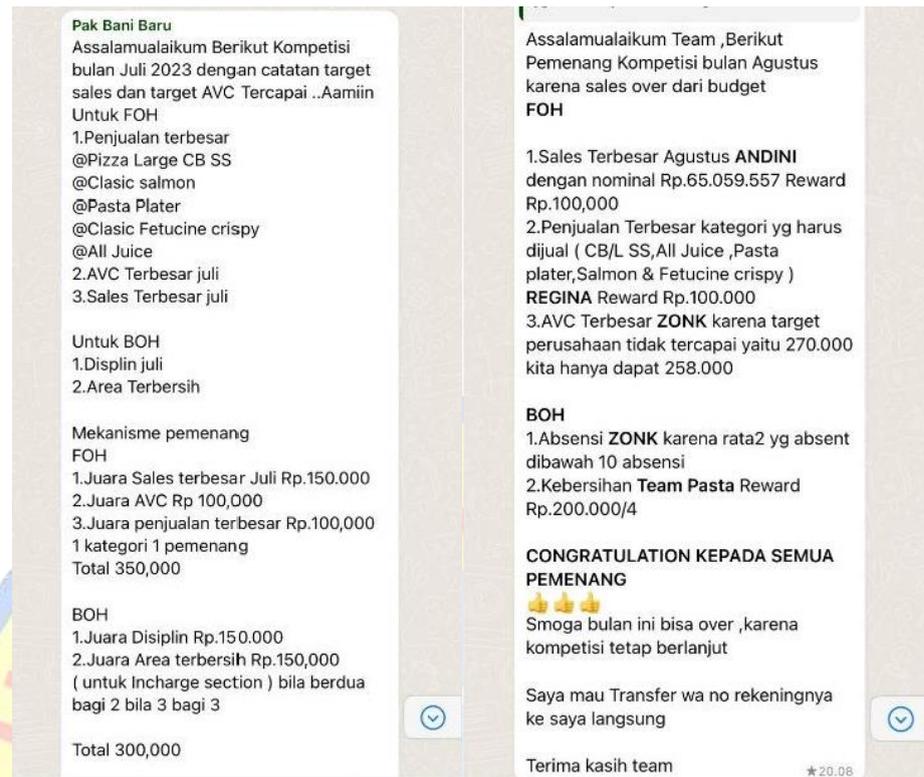
untuk meningkatkan prestasi mereka namun mereka yang harus berusaha meningkatkan prestasinya untuk perusahaan. Tujuan perusahaan hanya memberikan target kepada mereka, mereka bisa memberikan yang terbaik untuk perusahaan.

Pendapat dari Bapak NA selaku *shift* manajer, yaitu cara untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan yaitu dengan memberikan tugas dan tanggung jawab supaya karyawan termotivasi dan berkembang.

Pendapat AST selaku karyawan *crew* II, yaitu cara meningkatkan prestasi kerja karyawan yaitu harus bekerja sesuai standar, sesuai yang sudah di *training* dan sesuai dengan 10 *moment of truth* untuk FOH, harus kerja tepat waktu dan disiplin.

Kemudian pendapat MD selaku karyawan *part time*, yaitu cara meningkatkan prestasi kerja dengan menunjukkan kerja sesuai skill dan kemampuan yg kamu punya maka bos-bos pun akan melihat dan bisa dinaikan jabatannya.

Manajer Pizza Hut Riau memberikan motivasi kepada karyawannya untuk terus meningkatkan prestasi mereka dan mencapai target perusahaan dengan cara memberikan *reward* kepada mereka dalam bentuk *voucher* seperti pada gambar 4.6, peningkatan jabatan dengan mengikut sertakan dalam tes, dan diberikan nilai *plus* atau bonus ketika karyawan sudah mencapai target perusahaan yang ada di Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung. Dengan mencapai 5 komponen yang ada di Pizza Hut yang tidak dapat disebutkan salah satunya *survey* kepuasan konsumen.



Gambar 4.6 Kompetisi di Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung

Sumber: Data diambil oleh peneliti (2023)

Saat ini tidak ada *reward* bagi karyawannya karena *sales* di Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung yang semakin hari semakin menurun, seperti pendapat AST selaku karyawan *crew II*, yaitu dulu setiap bulan ada penilaian untuk karyawan-karyawan yang cepat bisa, akan diberikan *reward* berupa *voucher* nominal atau *voucher* pizza. Atau jika bisa menjual produk *cheesybite* terbanyak bisa dapat *free* pizza. Hal tersebut dapat membuat karyawan lebih semangat dalam bekerja, Namun sekarang target masih ada akan tetapi tidak ada *reward* yang diberikan.

Karyawan di Pizza Hut sudah cukup disiplin dalam bekerjanya namun masih ada beberapa yang masih tidak disiplin terhadap waktu, Saat ini karyawan di Pizza Hut tidak mengikuti aturan di Pizza Hut yang seharusnya datang 15 menit sebelum bekerja untuk melakukan *cleaning* terdahulu

men-*follow up* kerusakan tersebut dalam 1x24 jam harus sudah siap digunakan. Namun, di Pizza Hut Riau ini ketika mesin itu rusak tapi masih bisa digunakan tetap digunakan, seperti pendapat MD dalam hasil wawancara yang menghambat proses kerja di Pizza Hut, yaitu masih ada mesin atau alat yang rusak, contohnya mesin presan di bar yang rusak, jika ada orderan minuman di bungkus akan lama.

Pizza Hut Riau ini ketika kondisi outlet ramai dengan jumlah tenaga kerja yang sedikit maka akan kekurangan orang yang bekerja di bar sehingga karyawan FOH yang *handle* dalam pembuatan minuman, hal tersebut menjadi penghambat dalam bekerja saat melayani *costumer* harus cepat jadi lama karena mesin presan yang macet.

Tingkat kecelakaan di Pizza Hut Riau saat ini tidak ada insiden yang fatal namun hanya ke gores atau adanya luka-luka kecil dalam mengoprasikan alat atau mesin yang digunakan.

Tenaga kerja yang digunakan saat ini di Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung tergantung *sales* yang di dapatkan setiap harinya, Jika *costumer* yang datang setiap harinya sedikit maka kebutuhan oprationnya dikurangi menyesuaikan dengan *sales* yang ada. Namun Karyawannya sendiri masih merasa tenaga kerja yang digunakan di Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung sendiri masih kurang karena melihat yang namanya restoran pasti ada ramena dan ada sepinya, pada saat rame mereka merasa keteteran karena kurangnya tenaga kerja yang masuk pada hari itu. Seperti pendapat AST dan MD dari hasil wawancara, bahwa sekarang ini tenaga kerja yang ditargetkan oleh managemen belum sesuai dengan pelaksanaan kerja di hari

itu, karena jika sedikit orang handle semua *section* akan keteteran saat *outletnya* tiba-tiba rame.

Karyawan di Pizza Hut Riau kerjasamanya sudah cukup baik, namun ada saja orang tidak bisa diajak kerjasama dan ada juga yang bisa diajak kerjasama tergantung dengan bagaimana manajer menyikapi sikap mereka, karena setiap individu memiliki karakteristik yang berbeda.

Upah insentif yang diberikan kepada karyawan Pizza Hut Riau saat ini hanya berupa bonus, semua diberikan sama rata sesuai dengan target yang di dapatkan perusahaan.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Pelatihan Karyawan di Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung

Pizza Hut merupakan restoran terbesar di dunia yang sangat mengedepankan pelayanan dan kualitas yang tinggi terhadap para pelangganya dengan standar yang telah diterapkan yang akan dirasakan oleh *costumer* yang datang ke Pizza Hut. Begitupun pelatihan yang diberikan kepada karyawannya untuk terus memberikan yang terbaik kepada pelanggannya.

Menurut Sudiro dan Putri A (2022:45) terdapat beberapa program latihan yang dirancang untuk meningkatkan produktivitas perusahaan.

1. Rotasi jabatan

Suatu latihan dengan memberikan pekerja pengetahuan terkait bagian organisasi lain dalam perusahaan serta berbagai keterampilan (*skill*) manajerial.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa di Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung pekerja diberikan pengetahuan terkait bagian-bagian yang ada di Pizza Hut sudah baik, semua karyawan di Pizza Hut Cabang Riau setelah melalui proses rekrutmen karyawan di beri bekal pengetahuan seperti sejarah perusahaan, *core values* perusahaan, pekerjaan yang harus dilakukan, bagian-bagian yang ada di Pizza Hut, *produk knowlage*, *layout* perusahaan dan semua dijelaskan sebelum karyawan tersebut terjun ke restoran.

2. Latihan instruksi pekerjaan

Latihan instruksi pekerjaan, terdiri dari beberapa latihan terkait petunjuk cara bekerja.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi bahwa di Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung pekerja diberikan beberapa latihan terkait petunjuk cara bekerja seperti *10 Moment Of Truth*, cara mengantarkan produk dengan alat saji yang digunakan dan lainnya. Saat terjun ke restoran karyawan baru melakukan pekerjaannya mulai dari yang *basic* hingga yang sulit dilakukan contohnya belajar di *greeter*, *runner* atau *cleaning*. Ketika sudah hapal produk-produk yang ada di Pizza Hut bisa lanjut ke server melakukan *taking order*. Meskipun saat ini karyawan baru dituntut harus langsung bisa menjadi server, Karyawan Pizza Hut melakukan pekerjaannya sesuai dengan latihan intruksi yang diberikan saat magang.

3. Magang

Suatu proses latihan ataupun belajar mengerjakan suatu pekerjaan langsung dari pekerjaan yang sudah berpengalaman. Biasanya, pelatihan ini dilakukan *off the job training*.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di Pizza Hut proses latihan magang dilakukan selama seminggu, 4 hari di beri bekal pengetahuan dan 2 hari belajar langsung di outlet sambil bekerja. Namun jika rekrutmen dilakukan secara mendadak magang bisa dilakukan dalam sehari diberikan pengetahuan sekaligus latihan langsung bekerja di outlet.

4. Pengarahan

Pekerja mendapatkan pelatihan langsung dari pihak departemen sumber daya manusia maupun dari pihak atasan terkait pekerjaan yang dilakukan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung pengarahan terkait pekerjaan yang dilakukan diberikan pada saat magang selama seminggu atau bisa disebut orientasi. Pengarahan yang diberikan yaitu mulai dari cara bekerja, apa yang digunakan saat bekerja, apa yang harus dilakukan saat datang hingga yang harus dilakukan saat pulang. Ada juga pengarahan waktu masuk seperti 15 menit sebelum bekerja harus *cleaning* dan juga pengarahan standar menggunakan *make up* saat bekerja.

5. Penugasan

Suatu pelatihan yang menempatkan pekerja dalam suatu posisi tertentu dalam jangka waktu yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung penugasan yang diberikan pada saat magang yaitu yang pertama penugasan di bagian pelayanan atau dapur.

Ketika sudah bekerja di outlet karyawan baru merupakan tanggung jawab karyawan yang sudah senior. Tugas yang diberikan mulai dari yang paling basic hingga yang paling sulit dilakukan semua dilakukan secara bertahap dengan adanya penilaian selama 3 bulan dan 6 bulan untuk dapat melakukan tugas yang lebih sulit.

Saat ini karyawan baru yang bekerja di Pizza Hut diharuskan cepat bisa sehingga langsung ditempatkan pada bagian atau tugas yang lebih sulit, ini terjadi karena kekurangan tenaga kerja dan tidak adanya penilaian kepada karyawan tersebut.

6. Metode Studi Kasus

Pekerja akan diberikan suatu lembar kasus. Kemudian, diminta untuk mengidentifikasi, memberikan pemecahan masalah, dan menganalisis situasi yang terjadi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung diberikan metode studi kasus pada saat melakukan magang, contohnya diberikan studi kasus ketika menghadapi *komplain* dari pelanggan kemudian mereka harus memberikan pemecahan masalah dan menganalisis situasi yang ada. Hal tersebut sangat berpengaruh ketika saat bekerja di restoran dan berhadapan dengan tamu, tahap apa saja yang harus dilakukan agar *komplainnya* dapat segera diatasi. Namun setiap individu memiliki

sikap yang berbeda ketika menghadapi masalah yang terjadi, jadi metode ini memungkinkan dilupakan oleh karyawannya.

4.3.2 Pengembangan Karyawan di Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung

Pengembangan karyawan di Pizza Hut merupakan satu hal yang penting dalam perusahaan untuk meningkatkan kualitas kerja karyawannya dan juga untuk kemajuan perusahaan. Perkembangan teknologi yang pesat saat ini mengharuskan karyawannya mengikuti perkembangan tersebut, sehingga mereka mampu dalam mengoperasikan teknologi dan mengikuti perubahan yang terjadi.

Dengan demikian perlu adanya pengembangan kepada karyawannya, yang mana dinyatakan oleh Hasibuan (2020:69) di mana pengembangan merujuk pada upaya untuk mengembangkan kemampuan teknis, teoretis, konseptual, dan moral pekerja sesuai dengan keperluan pekerjaan atau jabatan melalui program pendidikan dan latihan.

Menurut Hasibuan (2020:77) metode pengembangan terdiri atas metode latihan dan metode pendidikan. Di Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung telah melakukan metode latihan sesuai dengan kebutuhan pekerjaannya.

Metode-metode latihan menurut Andre F.Sikula telah di terapkan di Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung seperti :

- a. *On the job*, di Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung saat setelah magang selama seminggu diberi pembekalan berupa pengetahuan dan pembekalan selama bekerja, setelah itu karyawan latihan langsung bekerja di *outlet* di bawah bimbingan *trainer* atau *senior*.

- b. *Vestibule*, di Pizza Hut metode latihan ini dilakukan dalam kelas sebelum terjun bekerja di restoran. *Trainer* memperkenalkan tugas-tugas kepada karyawan yang baru juga melatih mereka saat melakukan pekerjaan tersebut.
- c. *Demonstration and example*, di Pizza Hut metode latihan ini diterapkan dengan diberi contoh yg diperagakan dalam mengantarkan pesanan, cara berjalan dan lainnya, juga diberikan penjelasan tentang tahap melakukan pekerjaan tertentu melalui percobaan contoh yang ditunjukkan.
- d. *Simulation*, di Pizza Hut diberikan simulasi ketika tamu bertanya atau ketika ada keluhan dan karyawan diberi solusi untuk mengatasi masalah tersebut.
- e. *Apprenticeship*, di Pizza Hut metode ini merupakan suatu pendekatan untuk meningkatkan kemampuan dalam pertukangan, sehingga karyawan mampu memahami dan menguasai segala aspek dari pekerjaan mereka di restoran. Misalnya, karyawan Pizza Hut belajar cara membuat pizza dari awal hingga penyajian kepada pelanggan.
- f. *Classroom methods*, di Pizza Hut metode ini dilakukan karyawan melakukan metode diskusi dengan manajernya atau rapat.

Metode pendidikan/*development* menurut Andrew F. Sikula (1981:243-274).

- a. *Training methods* atau *classroom method*, di Pizza Hut metode latihan dilakukan di ruangan sebagai metode pendidikan, ketika ada produk baru, promosi baru, perubahan jadwal atau lainnya oleh *trainer* atau manajer.

- b. *Understudies*, di Pizza Hut teknik ini diterapkan dengan memberikan praktik langsung kepada orang yang sedang bersiap untuk menjabat posisi yang lebih tinggi.
- c. *Job rotation and planned progression*, di Pizza Hut teknik pengembangan ini dilakukan, contohnya pertukaran karyawan BOH ke bagian FOH dengan memberikan pelatihan dan meningkatkan keterampilan pada setiap *section* di restoran.
- d. *Coaching-counseling*

Coaching, di Pizza Hut metode pendidikan ini diterapkan dengan cara *majager/trainer* mengajarkan cara pembuatan produk baru dan sebagainya dalam meningkatkan keahlian dan keterampilan kerja karyawan.

Counseling, di Pizza Hut ruang diskusi sangat terbuka antar karyawan dengan manajernya bisa berupa hal yang sifatnya pribadi, berupa keinginan, aspirasi mereka dan kekhawatiran mereka.

Metode pendidikan ada beberapa yang diterapkan di Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung tetapi ada juga yang tidak seperti, *Junior board of executive or multiple management* (Dewan eksekutif junior), *Committee assignment* (Penugasan komite), *Business games* (Permainan bisnis), *Sensitivity training* (Pelatihan sensitivitas), *Other development method* (Metode pengembangan lainnya).

Menurut Hasibuan (2020:83) Indikator-indikator yang diukur dari metode pengembangan yang diterapkan antara lain, sebagai berikut :

1. Prestasi Kerja Karyawan

Apabila prestasi kerja atau produktivitas kerja karyawan meningkat setelah mengikuti pengembangan, baik dalam hal kualitas maupun kuantitas, maka metode pengembangan yang ditetapkan cukup baik. Namun, bila hasilnya tidak berubah, itu menunjukkan bahwa pendekatan pengembangan yang digunakan tidak efektif, dan perlu ada perbaikan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti kepada restoran manager, *shift manager* dan karyawan Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung, prestasi kerja atau produktivitas kerja karyawan meningkat setelah adanya kompetisi untuk mendapatkan *reward* atau diberi peluang promosi jabatan.

Restoran manager Pizza Hut menyatakan bahwa untuk meningkatkan prestasi kerja yaitu dengan meningkatkan kemampuan diri sendiri, perusahaan tidak memiliki cara untuk meningkatkan prestasi karyawan, tetapi karyawan sendiri yang harus meningkatkan prestasi kerjanya sendiri untuk mendapatkan promosi jabatan dari atasannya, seperti meningkatkan keterampilan, bekerja sesuai standar, mengikuti aturan, bekerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawab.

Manajer di Pizza Hut Cabang Riau memiliki peran penting dalam mengembangkan kinerja karyawannya dengan memberikan motivasi seperti *reward* dan bonus. Meskipun akhir-akhir ini sales di Pizza Hut Cabang Riau sedang menurun sehingga tidak adanya *reward* dan bonus,

tetapi manajer di Pizza Hut terus berusaha memotivasi karyawannya agar lebih semangat hingga mencapai sales yang ditargetkan.

2. Kedisiplinan Karyawan

Apabila kedisiplinan karyawan meningkat setelah mengikuti pengembangan, metode pengembangan dilakukan dengan baik. Sebaliknya, bila kedisiplinan karyawan tidak meningkat, metode pengembangan yang digunakan kurang baik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti kepada restoran manager, shift manager dan karyawan. Di Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung kedisiplinannya tidak meningkat atau menurun dengan kata lain metode pengembangan yang diterapkan kurang baik. Pizza Hut memiliki aturan 15 menit sebelum bekerja harus sudah masuk dan melakukan *cleaning* terlebih dahulu. Saat ini aturan tersebut sudah tidak berlaku, karyawan bekerja masuk di waktu yang pas atau bahkan lebih sampai 5 menit tidak dipermasalahkan.

Hal itu terjadi karena kurang ketatnya pantauan dari manajernya sehingga karyawan merasa bebas dan kedisiplinan menjadi hal yang sepele. Namun untuk karyawan crew atau karyawan tetap mereka memiliki penilaian sendiri, mereka melakukan posting terlebih dahulu saat masuk dan keluar dari restoran Pizza Hut, sehingga jika karyawan tersebut telat saat posting itu memiliki penilaian sendiri oleh pusat yang dapat terjadi pemotongan bonus karyawan.

3. Absensi Karyawan

Apabila tingkat absensi karyawan menurun setelah mengikuti pengembangan, itu menunjukkan bahwa metode pengembangan itu

cukup baik. Sebaliknya, bila absensi karyawan tetap, itu menunjukkan bahwa metode pengembangan itu kurang efektif.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung tingkat absensi sudah baik, absensi karyawan di Pizza Hut memiliki penilaian, maka karyawan di Pizza Hut tidak akan mudah untuk tidak masuk bekerja tanpa adanya alasan karena dapat menjadi hal yang fatal baginya dapat diberikan surat peringatan bahkan akan ada pemotongan gaji. Masih ada yang izin namun dengan alasan yang jelas dan dengan bukti, saat sakit juga karyawan harus menyertakan surat dokter.

4. Tingkat kerusakan produksi, alat, dan mesin-mesin

Tujuan pengembangan karyawan yaitu meminimalisir kerusakan barang, produksi, dan mesin karena karyawan jadi lebih mahir dan terampil dalam melakukan tugas mereka.

Apabila tingkat kerusakan alat produksi, dan mesin berkurang setelah karyawan mengikuti pengembangan, metode itu cukup baik, bila tidak artinya metode itu kurang baik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung tingkat kerusakan produksi, alat-alat dan mesin cukup menurun saat ini. Kerusakan alat atau mesin di Pizza Hut Cabang Riau masih ada karena alat atau mesin tersebut digunakan setiap hari dengan terus menerus, tetapi restoran manager cepat mengatasi kerusakan tersebut dengan memanggil ahlinya dalam waktu 1x24 jam atau paling lama 2 hari. Tetapi masih ada aja mesin atau yang rusak tetapi tidak segera diperbaiki karena masih dapat digunakan contohnya

seperti mesin presan minuman yang saat ini masih digunakan dan menghambat dalam bekerja. Karyawan yang bekerja di bagian bar sudah terampil dalam mengatasi kesulitannya tetapi jika yang menggunakan bukan bagian bar melainkan karyawan FOH merasa kesulitan karena harus fokus dengan pelayanannya juga.

5. Tingkat kecelakaan karyawan

Tujuan pengembangan karyawan yaitu meminimalisir tingkat kecelakaan karyawan, maka mengurangi biaya pengobatan yang perusahaan keluarkan.

Tingkat kecelakaan karyawan setelah mengikuti program pengembangan harus berkurang. Bila tidak berkurang, berarti menunjukkan bahwa teknik pengembangan itu kurang baik dan harus diperbaiki.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung tingkat kecelakaan di Pizza Hut Cabang Riau sudah baik dari tahun 2023 hingga sekarang tidak adanya kecelakaan yang fatal melainkan hanya luka kecil seperti ke gores atau lainnya. Karyawan Pizza Hut Cabang Riau sudah cukup ahli dalam menggunakan alat-alat dan mesin di restoran sehingga bisa lebih berhati-hati dalam mengoperasikannya.

6. Tingkat pemborosan bahan baku, tenaga dan waktu

Apabila tingkat pemborosan bahan baku, tenaga, dan waktu berkurang atau efisiensi meningkat, metode pengembangan itu dianggap baik. Sebaliknya, bila tingkat pemborosan tetap terjadi, berarti metode pengembangan itu kurang baik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung, tingkat tenaga kerja yang ditetapkan di Pizza Hut Cabang Riau menurut restoran manager ini sudah sesuai dengan melihat sales yang di dapatkan dan juga jumlah costumer yang datang ke restoran setiap harinya. Namun, menurut karyawan-karyawan yang bekerja tenaga kerja yang ditetapkan setiap harinya tidak sesuai karena kondisi restoran yang setiap harinya tidak menentu. Saat restoran tiba-tiba ramai dan tenaga kerja yang sedikit, mereka akan merasa kesulitan atau keteteran. Waktu atau jadwal kerja yang ditentukan oleh restoran manager setiap minggunya juga disesuaikan dengan melihai kondisi restoran setiap harinya.

7. Tingkat kerjasama karyawan

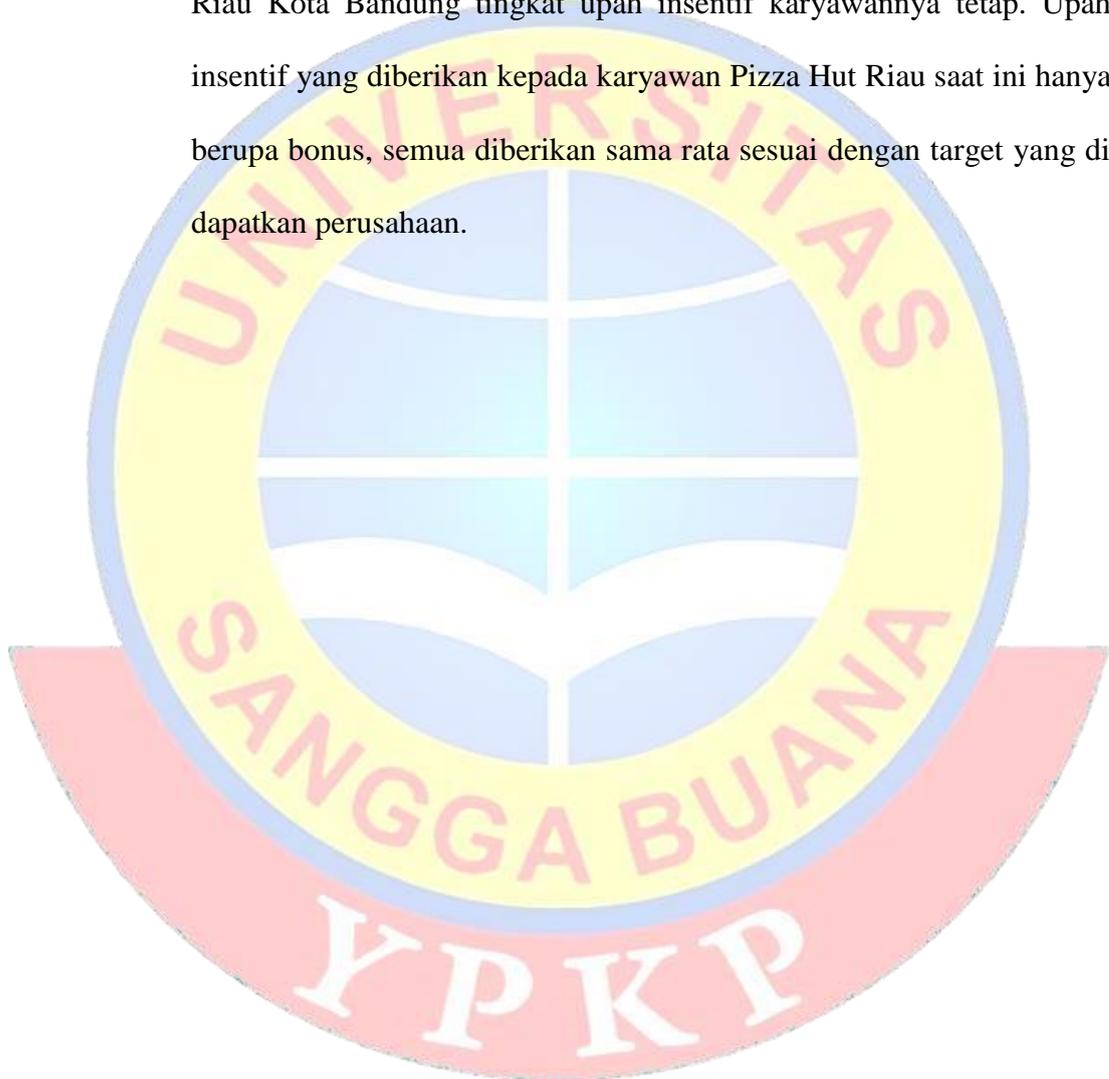
Tingkat kerja sama karyawan setelah pengembangan harus serasi, harmonis, dan baik. Jika tidak, metode pengembangan kurang efektif.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung tingkat kerjasama karyawan sudah cukup baik, karyawannya sudah kompak dan harmonis dalam melakukan tugasnya mulai dari bagian dapur hingga pesanan diantar sampai ke *cutomernya*. Contohnya karyawan FOH diberikan tugas masing-masing untuk mencapai targetnya, pada saat bekerja di restoran semua membantu dalam mencari survey pelayanan atau tidak fokus dengan tugasnya masing-masing melainkan membantu sama lain. tetapi, ada saja orang tidak bisa diajak kerjasama tergantung dengan bagaimana manajer menyikapi sikap mereka, karena setiap individu memiliki karakteristik yang berbeda.

8. Tingkat upah insentif karyawan

Apabila upah insentif karyawan meningkat setelah pengembangan, itu menunjukkan bahwa pengembangan itu sudah efektif, sebaliknya bila tetap, itu menunjukkan bahwa pengembangannya kurang efektif.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung tingkat upah insentif karyawannya tetap. Upah insentif yang diberikan kepada karyawan Pizza Hut Riau saat ini hanya berupa bonus, semua diberikan sama rata sesuai dengan target yang di dapatkan perusahaan.



BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Analisis Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Di Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung” yang sudah dijelaskan dalam bab-bab sebelumnya, peneliti membuat simpulan sebagai berikut :

1. Pelatihan yang diberikan di Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung sudah cukup baik, tahapan pelatihan sudah sesuai dengan teori-teori yang ada mulai dari rekrutmen, diberikan arahan, tugas, hingga bekerja di Pizza Hut sudah memiliki bekal pengetahuan yang dapat di aplikasikan saat bekerja.
2. *Trainer* selalu melakukan *review* setiap bulannya untuk menguji sejauh mana kemampuan yang dimiliki oleh karyawannya serta bagi karyawan *Part Time* untuk mengingatkan promosi dan standar kerja yang dilakukan harus sesuai.
3. Pizza Hut memiliki penilaian terhadap karyawan baru setelah dilakukannya *training* selama 3 bulan kerja dan 6 bulan bekerja di Pizza Hut, untuk mengetahui perkembangan sejauh mana karyawan tersebut menguasai pekerjaan yang ada di Pizza Hut. Jika karyawan tersebut mampu terus berkembang dan cepat dalam bekerja seharusnya ada promosi jabatan menjadi karyawan kontrak. Tetapi saat ini karena masalah sales di Pizza Hut yang menjadi sorotan penilaian itu sudah tidak diterapkan lagi dan di Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung masih kurang dalam adanya promosi jabatan terhadap karyawannya.

4. Saat sudah bekerja karyawan di Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung kurangnya pengawasan dari *trainer* maupun restoran managernya, karyawan kurang diberikan evaluasi ketika terjadi kesalahan atau tidak melakukan pekerjaan sesuai arahan sehingga jika yang melakukannya karyawan *part time* ia tidak dapat mengetahui kesalahannya jika tidak adanya evaluasi yang terjadi malah adanya pengurangan jadwal kerja. Hal tersebut dapat berdampak kepada karyawan itu sendiri dan perusahaan tidak dapat berkembang.
5. Program pengembangan yang dilakukan oleh manajer di Pizza Hut Cabang Riau sudah cukup baik, salah satunya adalah peningkatan prestasi kerja, yang terlihat dari adanya kompetisi untuk mendapatkan *reward* karyawan, dengan itu mereka termotivasi dan semangat dalam bekerja.
6. Tingkat kecelakaan karyawan juga sudah menurun yang mana karyawan bekerja sesuai dengan program keselamatan kerja. Meskipun demikian, masih terdapat alat dan mesin yang masih harus di perhatikan agar dapat bekerja lebih efisien.
7. Kedisiplinan karyawan menunjukkan terjadi tingkat penurunan, yang dapat disebabkan oleh kurangnya pengawasan dan aturan yang ketat. Selain itu, tenaga kerja yang digunakan harus komprehensif, tidak hanya *sales* saja yang diperhatikan tetapi faktor-faktor lain seperti ramainya pelanggan.
8. Metode - metode pengembangan di Pizza Hut sudah berjalan, metode pelatihan yang diterapkan sudah sesuai dengan teori namun untuk metode pendidikannya di Pizza Hut Cabang Riau masih kurang belum sesuai dengan teori yang terapkan.

5.2 Rekomendasi

Adapun rekomendasi berdasarkan hasil penelitian mengenai “Analisis Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Di Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung”. Maka peneliti memberikan rekomendasi atau saran untuk kebaikan Pizza Hut Restoran, diantaranya :

1. *Trainer* Pizza Hut harus memperhatikan poin-poin penting yang harus dilakukan dalam hal pelayanan di Pizza Hut, penilaian-penilaian terhadap pekerjaan yang ada di Pizza Hut sebaiknya diberlakukan lagi seperti dulu. Agar karyawan selalu bekerja sesuai standar dan mengikuti aturan yang ada, hal itu juga dapat membantu dalam menaikkan sales Pizza Hut karena *costumer* merasa di istimewa jika pelayanan yang diberikan sangat baik.
2. Manajer Pizza Hut harus selalu memberikan evaluasi langsung kepada karyawannya jika terjadinya kesalahan atau tidak mengikuti aturan yang berlaku, agar kesalahan tersebut tidak dapat terulang dan dapat segera diatasi.
3. Karyawan *part time* Pizza Hut seharusnya diberikan posting juga saat masuk bekerja, kemudian manajer dapat *monitoring* jika ada yang telat masuk dan diberikan peringatan jika telat agar karyawan selalu disiplin dalam bekerja.
4. Memberikan peluang kepada karyawannya untuk promosi jabatan agar mereka lebih termotivasi dalam bekerja dan dapat terus meningkatkan prestasi kerjanya.
5. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian yang sama, peneliti harap bisa lebih mengembangkan penelitian yang bersangkutan dengan cara fokus pada apa yang sedang diteliti dan memperbanyak studi literatur serta mengembangkan indikator lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

- Djogo, O. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Lekkas.
- Fahmi, I. (2019). *Pengantar Ilmu Administrasi Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Hasibuan, M. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Irmayani, N. D. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Deepublish.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori Dan Praktik)*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Nugroho, Y. A. B. (2019). *Pelatihan dan Pengembangan SDM Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Penerbit Unika Atma Jaya Jakarta
- Octaviani, A., & Pujiyanto, R. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS.
- Sudiro, A., & Putri, O. A. (2022). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta Timur: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Ulfatin, N. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan: Teori Dan Aplikasinya*. Malang: MNC Publishing.
- Yuliani, I. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.

Jurnal :

Apriliansa, D.S & Nawangsari, R.E. (2021). *Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (sdm) berbasis kompetensi*. Vol 23 No 4. Jurnal Forum Ekonomi. Retrieved April 23, 2021, from <https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/FORUM EKONOMI/article/view/10155>

5

Haryati, R.A.(2019). *Analisis Pelaksanaan Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan: Studi Kasus Pada PT Visi Sukses Bersama Jakarta*. Vol 3 No 1. Jurnal Sekretari dan Manajemen Widya Cipta. Retrieved Maret 1, 2019, from <https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=912894&val=10503&title>.

Skripsi :

Gunawan, R.Y. (2022) *Analisis Pelaksanaan Pelatihan Kerja Karyawan CV. Makmur Sentosa Abadi*. Skripsi S.A.b pada Fisip USB YPKP : tidak dipublikasikan.

Maharani, F.K.I. (2020) *Analisis Metode Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di PT. Bank Bni Syariah Kantor Cabang Mataram*. Skripsi S.E pada FEB UIN Mataram : dipublikasikan.

Safitri,A. (2023). *Analisis Strategi Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Bank Muamalat KCP Palu Barat Kota Palu*. Skripsi S.E pada FEB UIN Datokarama Palu : dipublikasikan.

Pizza Hut Indonesia. *Brand Story*. <https://www.pizzahut.co.id> (2024)

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup (CV)

REGINA BERLIANA AMANDA

Saya merupakan mahasiswa aktif jurusan administrasi bisnis yang memiliki ketertarikan dalam berorganisasi. Saya memiliki jiwa sosial yang cukup tinggi, mampu beradaptasi dengan mudah, dan dapat bekerja sama di dalam tim.

PENGALAMAN ORGANISASI

- Wakil Ketua Senat Mahasiswa FISIP periode 2022-2023
- Penanggung Jawab kepanitiaan dalam berbagai event sema FISIP
- Organisasi Siswa Intra Sekolah SMPN 45 Bandung
- Kepala Bidang PSDM HIMABIS Periode 2021-2022
- Ketua Pelaksana DIKLAT HIMABIS
- Kepala Divisi Acara Musyawarah Besar Himabis
- Kepala Divisi HUMAS Webinar & Workshop HIMABIS
- Kepala Divisi Logistik Webinar Entrepreneur HIMABIS
- Kepala Divisi Konsumsi Pelantikan 2021
- Divisi PJK Fistation 2021
- Divisi IT KPUM

PENGALAMAN KERJA

- Part time Waiters & Kasir Pizzahut (2019-Sekarang)
- Magang di PT Telkom Bandung di bagian Human Capital Service dalam pengelolaan saham ESOP
- Volunteer Event Organizer bagian vip holding dan konsumsi
- Pengawas Tempat Pemungutan Suara (PTPS) 2024

KEMAMPUAN

- Mampu bersosialisasi
- Mampu dalam melakukan marketing
- Mampu dalam pengelolaan/ urusan administrasi
- Mampu mengelola SDM dalam sebuah Tim
- Mampu mengaplikasikan microsoft power point, word dan excel
- Mampu bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan



KONTAK

- 📞 0895343239660
- ✉️ reginaberliana3@gmail.com
- 📷 Reginabrln_
- 📍 Jl. Asep Berlian Gg. Moch Nawawi II

PENDIDIKAN

- 2007 -2013
SDN CICADAS 21 BANDUNG
- 2013-2016
SMP NEGERI 45 BANDUNG
- 2016-2019
SMA NEGERI 10 BANDUNG
- 2020 - sekarang
SEDANG MENEMPUH
PENDIDIKAN DI UNIVERSITAS
SANGGA BUANA YPKP
BANDUNG

BIODATA DIRI

TTL : Bandung, 3 September
2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan: Waiters dan
Pelajar/Mahasiswa

Lampiran 2 : Surat Permohonan Izin Penelitian



USB
UNIVERSITAS SANGGA BUANA
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik **YPKP**

Jl. PHH. Mustopa No. 68 Telp. 022-7275489, 7202841 Fax. 022-7201756 BANDUNG 40124

Nomor : 01/01.1-ADBIS-FISIP/I/2024
 Lampiran : -
 Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth.

Owner Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung.

di

Jl. Gandapura No.126, Merdeka Kec. Sumur Bandung Kota Bandung, Jawa Barat 40113.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

“Teriring salam hormat, semoga rahmat dan karunia Allah SWT senantiasa menyertai Bapak/Ibu, Aamiin.”

Dalam rangka memenuhi salah satu syarat dalam kurikulum, setiap mahasiswa jenjang Pendidikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Sangga Buana (USB) YPKP, diharuskan melakukan penelitian dengan mengumpulkan data/informasi yang akan digunakan sebagai bahan penyusunan skripsi.

Sehubungan hal tersebut, dengan ini kami sampaikan permohonan izin bagi mahasiswa:

Nama	: Regina Berliana Amanda
NPM	: 3111201033
Program Studi	: Administrasi Bisnis
Semester	: VII (tujuh)
Judul	: Analisis Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung.

Atas perhatian dan izin yang diberikan, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Bandung, 04 Januari 2024


 Dekan
 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Universitas Sangga Buana
Dr. Hersusetiyati, Dra., M.Si.

Lampiran 3 : Surat Balasan Izin Penelitian

Bandung, 24 Januari 2024

Nomor : 26/02/2024/JBRBA/263

Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.

Universitas Sangga Buana YPKP

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jl. PHH. Mustofa No.68 Bandung

Dengan hormat.

Menjawab surat Nomor : 01/01.1-ADBIS-FISIP/I/2024 tertanggal 04 Januari 2024 *perihal permohonan izin penelitian* atas nama :

Nama : Regina Berliana Amanda

NPM : 3111201033

Program Studi : Administrasi Bisnis

Universitas : Universitas Sangga Buana YPKP

Dengan ini kami informasikan bahwa permohonan tersebut dapat kami kabulkan.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Bandung, 22 Januari 2024

Hormat Kami

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Pebrani', written over a faint, illegible stamp or background.

Pebrani

Restoran Manager Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung

Lampiran 4 : Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara dengan *Trainer* Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung

No.	Aspek Wawancara	Pertanyaan
	Metode Pelatihan	
1	Rotasi Jabatan	Apakah Karyawan baru diberikan pengetahuan terkait bagian-bagian yang ada di Pizza Hut?
2	Latihan instruksi pekerjaan	Apakah karyawan baru Pizza Hut diberikan latihan instruksi kerja saat akan terjun bekerja? Apakah setelah bekerja karyawan Pizza Hut berkerja sesuai instruksi yang diterapkan oleh <i>trainer</i> ?
3	Magang	Apakah karyawan baru Pizza Hut melakukan magang terlebih dahulu sebelum sah menjadi karyawan di Pizza Hut?
4	Pengarahan	Apakah karyawan diberikan arahan terlebih dahulu sebelum melakukan pekerjaan di Pizza Hut?
5	Penugasan	Apakah karyawan baru Pizza Hut diberikan pembagian tugas terlebih dahulu sebelum melakukan pekerjaan di Pizza Hut? Apakah pembagian tugas tersebut mulai dari yang paling basic dilakukan hingga yang sulit dilakukan? Apakah ada tes berkala untuk menilai tugas yang diberikan sehingga dapat lanjut ke tugas yang sulit dilakukan?
6	Metode Studi Kasus	Apakah Karyawan baru Pizza Hut diberikan studi kasus terlebih dahulu untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi ketika bekerja?

Pedoman wawancara dengan Restoran Manager dan Manager Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung

No.	Aspek Wawancara	Pertanyaan
1	Prestasi Kerja Karyawan	Bagaimana anda meningkatkan prestasi kerja karyawan Pizza Hut Riau? Bagaimana anda memotivasi karyawan untuk terus meningkatkan prestasi mereka dan mencapai target perusahaan?

2	Kedisiplinan Karyawan	Apakah karyawan disiplin terhadap waktu saat bekerja?
3	Absensi Karyawan	Bagaimana tingkat absensi karyawan Pizza Hut Riau?
		Apakah semua masuk sesuai dengan jadwal yang ditentukan atau masih ada yang telat atau tidak hadir tanpa alasan yang jelas?
4	Tingkat kerusakan produksi, alat dan mesin-mesin	Apakah terjadi kerusakan pada alat atau mesin yang digunakan sehingga menghambat dalam pekerjaan karyawan di Pizza Hut?
5	Tingkat kecelakaan karyawan	Bagaimana tingkat kecelakaan karyawan di Pizza Hut Riau?
6	Tingkat pemborosan bahan baku, tenaga dan waktu	Apakah tenaga kerja yang ditargetkan sesuai?
7	Tingkat kerjasama karyawan	Bagaimana tingkat kerjasama karyawan?
8	Tingkat upah insentif karyawan	Apakah diberikan upah insentif karyawan seperti kompensasi bonus atau yang lainnya? Dalam hal apa upah insentif tersebut diberikan?

Pedoman wawancara dengan karyawan Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung

No.	Aspek Pelatihan	Pertanyaan
	Metode Pelatihan	
1	Rotasi Jabatan	Apakah saat menjadi karyawan baru diberikan pengetahuan terkait bagian-bagian yang ada di Pizza Hut?
2	Latihan instruksi pekerjaan	Apakah saat menjadi karyawan baru Pizza Hut diberikan latihan instruksi kerja saat akan terjun bekerja?
		Apakah setelah bekerja melakukan pekerjaan sesuai dengan instruksi yang diterapkan oleh <i>trainer</i> ?
3	Magang	Apakah saat menjadi karyawan baru melakukan magang terlebih dahulu sebelum sah menjadi karyawan di Pizza Hut?
4	Pengarahan	Apakah diberikan arahan terlebih dahulu sebelum melakukan pekerjaan di Pizza Hut oleh <i>trainer</i> ?
5	Penugasan	Apakah saat menjadi karyawan baru diberikan pembagian tugas terlebih dahulu sebelum melakukan pekerjaan di Pizza Hut?
		Apakah pembagian tugas tersebut mulai dari yang paling basic dilakukan hingga yang sulit dilakukan?

		Apakah ada tes berkala untuk mendapatkan penilaian dari tugas yang diberikan, sehingga dapat lanjut ke tugas yang sulit dilakukan?
6	Metode Studi Kasus	Apakah saat menjadi karyawan baru Pizza Hut diberikan studi kasus terlebih dahulu untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi ketika bekerja?
		Apakah hal itu diterapkan saat menghadapi masalah yang terjadi di Pizza Hut Riau?

No.	Aspek pengembangan	Pertanyaan
1	Prestasi Kerja Karyawan	Bagaimana cara anda meningkatkan prestasi kerja?
		Bagaimana anda dapat termotivasi untuk terus meningkatkan prestasi dan mencapai target perusahaan?
2	Kedisiplinan Karyawan	Apakah karyawan di Pizza Hut Riau sudah disiplin terhadap waktu saat bekerja?
3	Absensi Karyawan	Bagaimana tingkat absensi karyawan Pizza Hut Riau?
		Apakah semua masuk sesuai dengan jadwal yang ditentukan atau masih ada yang telat atau tidak hadir tanpa alasan yang jelas?
4	Tingkat kerusakan produksi, alat dan mesin-mesin	Apakah terjadi kerusakan pada alat atau mesin yang digunakan sehingga menghambat dalam bekerja di Pizza Hut?
5	Tingkat kecelakaan karyawan	Bagaimana tingkat kecelakaan karyawan di Pizza Hut Riau?
6	Tingkat pemborosan bahan baku, tenaga dan waktu	Apakah tenaga kerja yang ditargetkan oleh manajemen sudah sesuai dengan pelaksanaan kerja di hari itu?
7	Tingkat kerjasama karyawan	Bagaimana tingkat kerjasama karyawan?
8	Tingkat upah insentif karyawan	Apakah diberikan upah insentif karyawan seperti kompensasi bonus atau yang lainnya? Dalam hal apa upah insentif tersebut didapatkan?

Lampiran 5 : Hasil Wawancara

Hasil wawancara dengan *Trainer* Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung

Nama : Indah Sri Lestari

Tanggal : 21 Februari 2024

Pukul : 11.00 WIB

Tempat : Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung

No.	Aspek Wawancara	Pertanyaan	Jawaban
	Metode Pelatihan		
1	Rotasi Jabatan	Apakah Karyawan baru diberikan pengetahuan terkait bagian-bagian yang ada di Pizza Hut?	Iya, saat karyawan baru di rekrut kita adain magang/training selama seminggu itu dijelasin tentang core value, tentang main jobnya kerja di Pizza Hut apa aja, bagian-bagiannya, layoutnya, semua dijelasin sebelum anak baru part time itu terjun ke restoran.
2	Latihan instruksi pekerjaan	Apakah karyawan baru Pizza Hut diberikan latihan instruksi kerja saat akan terjun bekerja?	Iya, dalam seminggu itu diberikan pembekalan terlebih dahulu seperti 10 hal yang harus di lakukan (10 moment of truth) di bagian FOH.
		Apakah setelah bekerja karyawan Pizza Hut berkerja sesuai instruksi yang diterapkan oleh <i>trainer</i> ?	Sesuai, karena mereka bekerja sesuai main jobnya. Kalau FOH gamungkin dalam seminggu itu langsung menguasai 10 moment of truth, pasti anak baru itu fokusnya ke greeter, runner agar sambil menghapalkan produk, ya pasti sesuai dengan yang kemaren diajarkan selama seminggu. Cuman kan bertahap gamungkin semuanya pasti fokusnya greeter kalau cewe dan kalau cowo fokusnya ke runner atau cleaning. Kalau sekarang anak baru FOH akan langsung di latih ke server karena tuntutan pekerjaan dan melihat terbatasnya tenaga kerja di Pizza Hut.
3	Magang	Apakah karyawan baru Pizza Hut melakukan magang terlebih dahulu sebelum sah menjadi karyawan di Pizza Hut?	Iya, magangnya itu selama seminggu.

4	Pengarahan	Apakah karyawan diberikan arahan terlebih dahulu sebelum melakukan pekerjaan di Pizza Hut?	Iya, dalam seminggu itu waktu magang diberikan dulu arahnya gimana main jobnya kerjanya apa. Diarahkan 15 menit sebelum bekerja pastikan harus udah masuk udah siap. Semua sudah diarahkan pada saat magang tinggal bagaimana prakteknya nanti di restoran.
5	Penugasan	Apakah karyawan baru Pizza Hut diberikan pembagian tugas terlebih dahulu sebelum melakukan pekerjaan di Pizza Hut?	Iya, pembagiannya bisa ke FOH pelayanan dan juga ada ke BOH bagian dapur.
		Apakah pembagian tugas tersebut mulai dari yang paling basic dilakukan hingga yang sulit dilakukan?	Iya, pasti awalnya dari yang paling basic dulu karena kalau FOH modalnya harus senyum, maka yang pertama harus dilakukan yaitu harus terbiasa berhadapan dengan customer maka ditempatkan di greeter terlebih dahulu.
		Apakah ada tes berkala untuk menilai tugas yang diberikan sehingga dapat lanjut ke tugas yang sulit dilakukan?	Anak baru pasti ada penilaiannya selama 3 bulan sama 6 bulan, kalau misal keputusan anak itu lanjut atau engga dikembalikan lagi ke restoran managernya tapi setidaknya saya report. Misalkan ada 3 orang saya melaporkan ke managernya “pak si a ini cepet tanggap tapi dia kurang hal ini” nanti balik lagi ke restoran managernya karena semua keputusan schedule, pengaturannya dari manager. Terus kalau misalkan hanya diberi schedule 1 maka karyawan tersebut harus instropeksi mungkin selama sebulan ini dibanding teman-temannya kinerjanya kurang bagus. Maka dari itu penilainnya di report ke manager maka manager yang akan menentukan.
6	Metode Studi Kasus	Apakah Karyawan baru Pizza Hut diberikan studi kasus terlebih dahulu untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi ketika bekerja?	Kalau contoh-contoh di awal itu dikasih cuman kan itu tergantung anaknya beda mental dong kalau teori sama praktek beda. Kita kasih studi kasus kaya gini tapi pas dilapangan dia menghadapi hal yang begitukan, pasti balik lagi lebihnya saat dia opration saat dia kerja.

Hasil wawancara dengan Restoran Manajer Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung

Nama : Pebrani

Tanggal : 21 Februari 2024

Pukul : 11.20 WIB

Tempat : Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung

No.	Aspek Wawancara	Pertanyaan	Jawaban
1	Prestasi Kerja Karyawan	Bagaimana anda meningkatkan prestasi kerja karyawan Pizza Hut Riau?	Meningkatkan prestasi kerja karyawan itu tergantung karyawannya dia niat bekerja, disiplin dalam bekerja. Kalau untuk perusahaan tidak ada cara untuk meningkatkan prestasi mereka namun mereka yang harus berusaha me ningkatkan prestasinya untuk perusahaan. Jadi perusahaan tidak ada cara untuk peningkatan prestasi untuk mereka namun sebaliknya bagaimana mereka ningkatkan prestasi kerja mereka sendiri. Tujuan perusahaan hanya memberikan target kepada mereka, mereka bisa berusaha memberikan yang terbaik untuk perusahaan.
		Bagaimana anda memotivasi karyawan untuk terus meningkatkan prestasi mereka dan mencapai target perusahaan?	Salah satunya dengan reward, kita kan ada kompetisi reward untuk karyawan. reward itu bisa berbentuk kupon, peningkatan jabatan, kan di Pizza Hut ini banyak tingkatannya, jadi setiap jenjang karir harus mengikuti tes. Kalau bonus itu merupakan nilai plus untuk perusahaan jika perusahaan mencapai target.
2	Kedisiplinan Karyawan	Apakah karyawan disiplin terhadap waktu saat bekerja?	Disiplin itu tergantung, kalau untuk standar disiplin itukan ketat tergantung karyawannya. Tapi masih ada karyawannya yang tidak disiplin pasti ada disetiap restoran tidak sampai setiap perusahaan itu 100% disiplinnya. Seengganya setiap hari setiap bulannya kita ada penilaian untuk disiplin itu sendiri yang akan dikirim ke pusat. Itupun akan mempengaruhi salah satu komponen bonus dalam disiplin.

3	Absensi Karyawan	Bagaimana tingkat absensi karyawan Pizza Hut Riau?	Bolos masih ada tapi dengan alasan izin kalau keperluan keluarga, Bolos itu kan identic dengan izin kalau bolos dengan sendirinya tanpa kabar itukan tingkatannya beda itu akan diproses lebih lanjut tapi kalau untuk izin dengan alasan keluarga itu masih ada.
		Apakah semua masuk sesuai dengan jadwal yang ditentukan atau masih ada yang telat atau tidak hadir tanpa alasan yang jelas?	Iya, semua harus mengikuti jadwal yang ditentukan.
4	Tingkat kerusakan produksi, alat dan mesin-mesin	Apakah terjadi kerusakan pada alat atau mesin yang digunakan sehingga menghambat dalam pekerjaan karyawan di Pizza Hut?	Masih ada dan pasti ada karena kan alat disini dipai setiap hari dan ini pasti akan mempengaruhi dan menghambat dalam pekerjaan. Alat atau mesin ini akan langsung di <i>follup</i> 1x24 jam paling cepetnya 1 jam atau 2 jaman.
5	Tingkat kecelakaan karyawan	Bagaimana tingkat kecelakaan karyawan di Pizza Hut Riau?	Kalau untuk saat ini tidak ada, selama terakhir 2023 tidak ada insiden yang terlalu parah paling cuman luka kecil atau lecet.
6	Tingkat pemborosan bahan baku, tenaga dan waktu	Apakah tenaga kerja yang ditargetkan sesuai?	Tenaga kerja itu tergantung dari sales yang didapatkan setiap harinya, kalau costumer yang datangnya sedikit maka kebutuhan karyawannya juga dikurangi.
7	Tingkat kerjasama karyawan	Bagaimana tingkat kerjasama karyawan?	Dibilang solid iya dibilang engga juga bisa, karena kan tingkat karakter disuatu restoran kan berbeda-beda, ada yang bisa diajak kerjasama ada juga yang engga. Tergantung bagaimana kita sikapi mereka untuk diajak kerjasama karna wajib hukumnya untuk kerjasama.
8	Tingkat upah insentif karyawan	Apakah diberikan upah insentif karyawan seperti kompensasi bonus atau yang lainnya? Dalam hal apa upah insentif tersebut diberikan?	Ya paling perusahaan memberikan bonus saat ini masih bonus tidak ada yang lain. Tidak ada insentif yang lain selain bonus semua karyawan yang bekerja di Pizza Hut diberikan bonus sama rata.

Hasil wawancara dengan *Shift Manager* Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung

Nama : Norman Arif

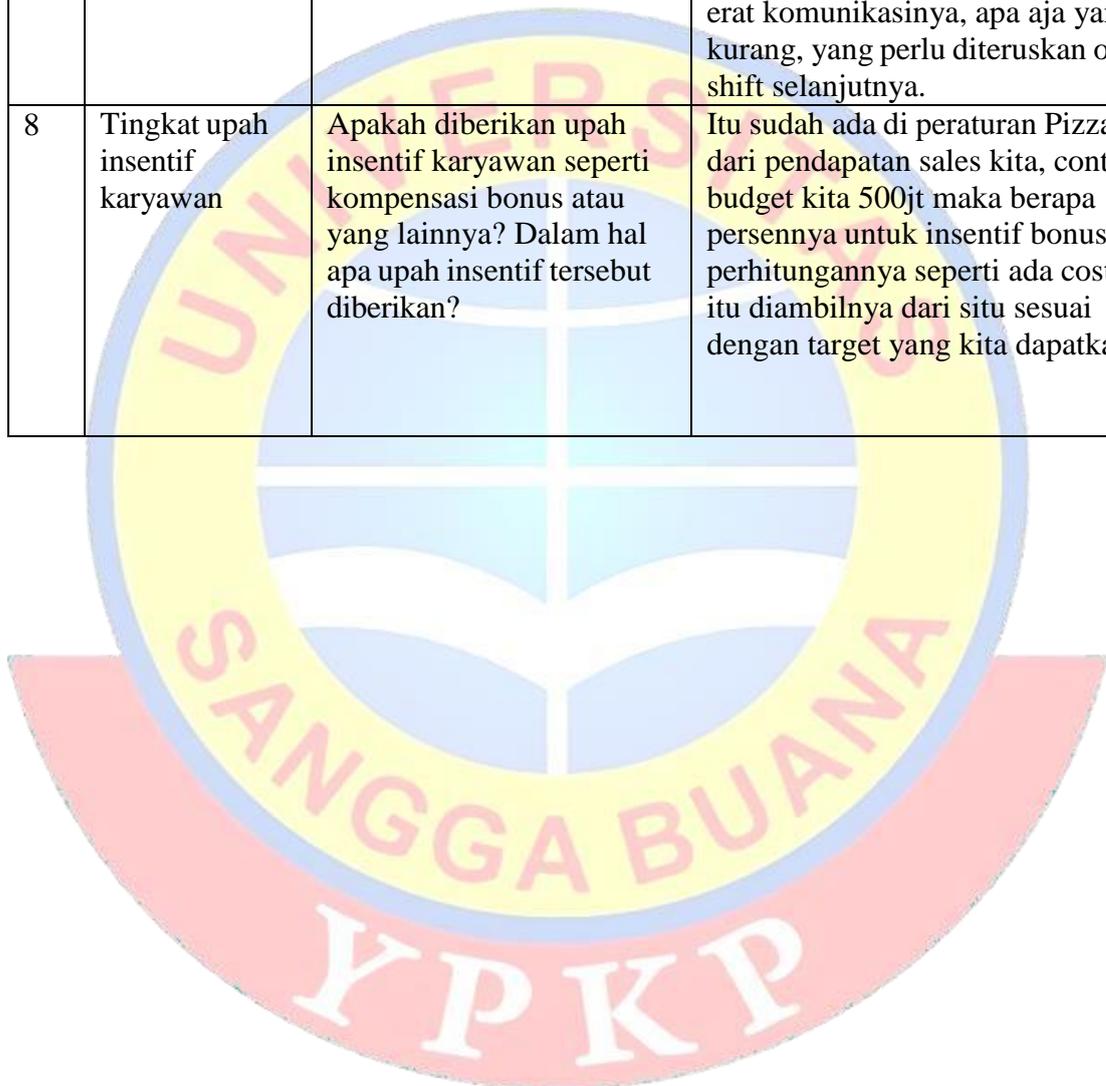
Tanggal : 21 Februari 2024

Pukul : 11.35 WIB

Tempat : Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung

No.	Aspek Wawancara	Pertanyaan	Jawaban
1	Prestasi Kerja Karyawan	Bagaimana anda meningkatkan prestasi kerja karyawan Pizza Hut Riau?	Cara untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan yaitu dengan memberikan tugas dan tanggung jawab supaya karyawan termotivasi dan dapat berkembang di Pizza Hut.
		Bagaimana anda memotivasi karyawan untuk terus meningkatkan prestasi mereka dan mencapai target perusahaan?	Dengan memberikan reward, dengan memberikan kesempatan untuk berkembang lagi pindah <i>section</i> , biar tidak bosan dengan <i>rolling section</i> . Rewardnya dikasih berbentuk voucher.
2	Kedisiplinan Karyawan	Apakah karyawan disiplin terhadap waktu saat bekerja?	Selama ini di Pizza Hut Riau termasuk disiplin, tapi ada aja beberapa orang yang masih tidak disiplin masih ada yang suka ngaret.
3	Absensi Karyawan	Bagaimana tingkat absensi karyawan Pizza Hut Riau?	Yang saya lihat disini cukup bagus meskipun ada yang tidak masuk pasti ada informasi terdahulu gaada yang istilahnya tanpa keterangan tidak ada.
		Apakah semua masuk sesuai dengan jadwal yang ditentukan atau masih ada yang telat atau tidak hadir tanpa alasan yang jelas?	Iya masuk sesuai namun masih ada aja yang suka telat-telat sedikit.
4	Tingkat kerusakan produksi, alat dan mesin-mesin	Apakah terjadi kerusakan pada alat atau mesin yang digunakan sehingga menghambat dalam pekerjaan karyawan di Pizza Hut?	Ada aja kerusakan-kerusakan contohnya dishwashing gak panas ada alat yang harus diganti. Cara menanganulangnya yaitu dengan menjaga alat tersebut dengan melakukan servis rutin.
5	Tingkat kecelakaan karyawan	Bagaimana tingkat kecelakaan karyawan di Pizza Hut Riau?	Selama saya disini tidak ada, karyawan disini sudah mengikuti aturan-aturan yang ada di Pizza Hut.
6	Tingkat pemborosan bahan baku,	Apakah tenaga kerja yang ditargetkan sesuai?	Ya kalau dari segi server pasti ada beberapa hal yang pasti kurang dalam pelayanan. karena kan kalau di Pizza Hut sistemnya dinning restoran

	tenaga dan waktu		beda dengan fast food lainnya. Di Pizza Hut semua sistimnya servis maka semua harus dilayani dari mulai datang hingga ia bayar. Otomatis ketika outlet rame yang kerja cuman 3 orang masih kurang.
7	Tingkat kerjasama karyawan	Bagaimana tingkat kerjasama karyawan?	Tingkat kerjasama karyawan dalam hal bekerja cukup baik komunikasinya berjalan contohnya dari shift pagi ke shift malem masih erat komunikasinya, apa aja yang kurang, yang perlu diteruskan oleh shift selanjutnya.
8	Tingkat upah insentif karyawan	Apakah diberikan upah insentif karyawan seperti kompensasi bonus atau yang lainnya? Dalam hal apa upah insentif tersebut diberikan?	Itu sudah ada di peraturan Pizza Hut dari pendapatan sales kita, contoh budget kita 500jt maka berapa persennya untuk insentif bonus, kan perhitungannya seperti ada cost nah itu diambilnya dari situ sesuai dengan target yang kita dapatkan.



Hasil wawancara dengan Karyawan *Crew II* Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung

Nama : Asti Oktaviani

Tanggal : 24 Februari 2024

Pukul : 17.00 WIB

Tempat : Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung

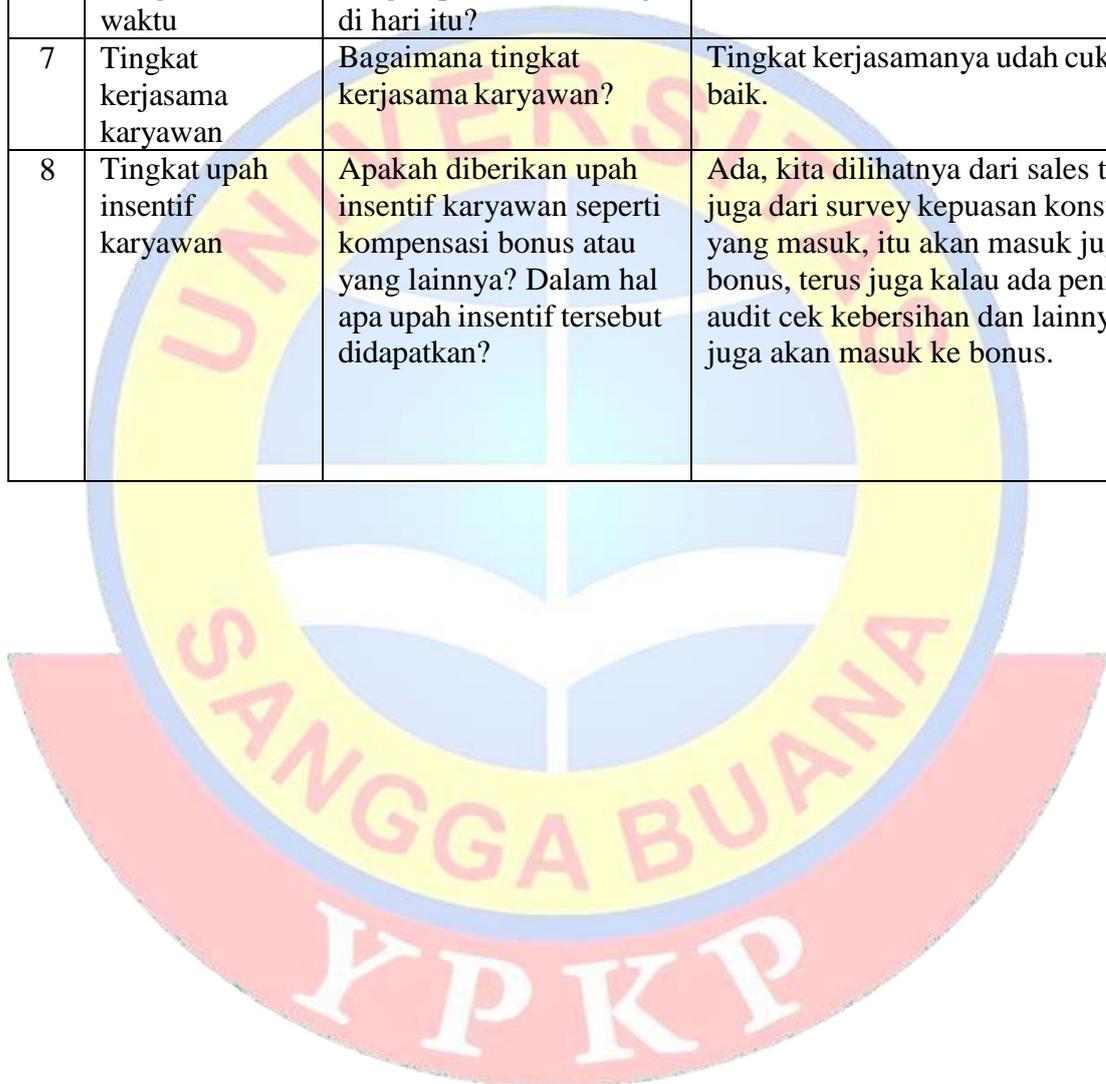
No.	Aspek Pelatihan	Pertanyaan	Jawaban
	Metode Pelatihan		
1	Rotasi Jabatan	Apakah saat menjadi karyawan baru diberikan pengetahuan terkait bagian-bagian yang ada di Pizza Hut?	Iya dikasih tahu
2	Latihan instruksi pekerjaan	Apakah saat menjadi karyawan baru Pizza Hut diberikan latihan instruksi kerja saat akan terjun bekerja?	Iya pasti seperti 10 <i>moment of truth</i>
		Apakah setelah bekerja melalukan pekerjaan sesuai dengan instruksi yang diterapkan oleh <i>trainer</i> ?	Ada yang sesuai tapi ada beberapa juga yang tidak sesuai saat sudah terjun ke restora langsung, contoh kecilnya mulai dari greeter promosi ada yang menjalankan promosi dan ada juga yang tidak, bawa apa-apa wajib pake nampan ada yang pake dan juga engga. Dari 10 <i>moment of truth</i> kalo dulu itu fatal ketika tidak dilakukan seperti <i>follup</i> produk itu wajib itu dapat mengurangi nilai ada penilaiannya, kalo sekarang tidak ada penilaian langsung dari <i>trainer</i> jadi tidak dikerjakan pun tidak apa-apa. Namun sebenarnya fatal tapi tidak seketat dulu karena ketika terjadi kesalahan akan ada komplek langsung dari customer ke survey pelayanan Pizza Hut.
3	Magang	Apakah saat menjadi karyawan baru melakukan magang terlebih dahulu sebelum sah menjadi karyawan di Pizza Hut?	Iya magang dulu selama seminggu.
4	Pengarahan	Apakah diberikan arahan terlebih dahulu sebelum	Iya, kaya training seminggu itu kita diajarin standart bekerja di Pizza Hut

		melakukan pekerjaan di Pizza Hut oleh <i>trainer</i> ?	mulai dari make up, cara anterin makanan, dan lainnya.
5	Penugasan	Apakah saat menjadi karyawan baru diberikan pembagian tugas terlebih dahulu sebelum melakukan pekerjaan di Pizza Hut?	Kalau zaman dulu karyawan baru belajar mulai dari menyambut tamu masuk dulu di greeter, baru bertahap ke nganterin produk atau runner fungsinya untuk menghapal produk, baru kalau sudah paham produknya seperti apa baru ke server. Kalau sekarang karyawan langsung dituntut harus mulai paham dari ditraining udah menguasai semua yang diajarkan dan pas waktunya kerja harus udah bisa semuanya. Hal ini sangat mempengaruhi ke kecepatan karyawannya kan kalau sekarang karyawan baru bisa ditempatkan dimana aja, tapi saat ada tamu yang nanya mereka malah kebingungan karena belum terlalu menguasai, terus juga saat nganterin produk kadang suka lupa alat yang digunakannya apa terus harus nanya dulu ke senior maka hal tersebut mempengaruhi dalam kecepatan penyajian produk.
		Apakah pembagian tugas tersebut mulai dari yang paling basic dilakukan hingga yang sulit dilakukan?	Kalau dulu iya mulai dari greeter tapi kalau sekarang engga harus udah bisa ke server.
		Apakah ada tes berkala untuk mendapatkan penilaian dari tugas yang diberikan, sehingga dapat lanjut ke tugas yang sulit dilakukan?	Ada kalau dulu, kalau sekarang engga tapi kalau ada menu knowledge tetep ada trainingnya dan ada tesnya walaupun cuman sedikit. Kalau dulu adanya tes ini berpengaruh banget ke kenaikan jabatan semakin dia cepet menguasai sectionnya semakin cepet juga naik jabatannya tapi kalau sekarang udah gaada kenaikan jabatan.
6	Metode Studi Kasus	Apakah saat menjadi karyawan baru Pizza Hut diberikan studi kasus terlebih dahulu untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi ketika bekerja?	Iya dikasih

		Apakah hal itu diterapkan saat menghadapi masalah yang terjadi di Pizza Hut Riau?	Iya pasti diterapkan, contohnya seperti ada komplek dari customer kita harus melakukan apa aja itu ada tahapannya, ketika hal itu terjadi di restoran maka mengikuti tahapan sesuai dengan arahan yang diberikan.
--	--	---	---

No.	Aspek pengembangan	Pertanyaan	Jawaban
1	Prestasi Kerja Karyawan	Bagaimana cara anda meningkatkan prestasi kerja?	Cara meningkatkan prestasi kerja karyawan yaitu harus bekerja sesuai standart, sesuai yang sudah di trainingkan dan sesuai dengan 10 <i>moment of truth</i> untuk FOH, harus kerja tepat waktu dan disiplin
		Bagaimana anda dapat termotivasi untuk terus meningkatkan prestasi dan mencapai target perusahaan?	Iya dapat reward, kalau dulu setiap bulan ada penilaian untuk karyawan-karyawan yang cepet bisa dikasih rewardnya berupa voucher nominal atau voucher pizza. Atau ga kalau yg bisa ngejual produk cheesybite terbanyak bisa dapat free pizza itupun masuknya ke reward. Itukan bisa membuat kita makin semangat dalam bekerjanya, kalau sekarang target masih ada cuman rewardnya yang gaada.
2	Kedisiplinan Karyawan	Apakah karyawan di Pizza Hut Riau sudah disiplin terhadap waktu saat bekerja?	Sekarang udah engga aturan di Pizza Hut kan harusnya bekerja aja 15 menit sebelum masuk. Misal masuk jam 13.00 jam 12.45 harus udah siap stand by melakukan cleaning terlebih dahulu, kalau dulu wajib kalo 45 belum naik bisa di coaching langsung, kalau sekarang engga lebih 1 menit aja gapapa masih dimaklum.
3	Absensi Karyawan	Bagaimana tingkat absensi karyawan Pizza Hut Riau?	Kalau bolos engga, masih ada keterangan seperti izin atau sakit.
		Apakah semua masuk sesuai dengan jadwal yang ditentukan atau masih ada yang telat atau tidak hadir tanpa alasan yang jelas?	Iya sesuai tapi masih ada aja yang telat.
4	Tingkat kerusakan produksi, alat	Apakah terjadi kerusakan pada alat atau mesin yang digunakan sehingga	Iya ada kendalanya pasti, kalau sekarang server pake tab, kalau tab gaada sinyal aja berkendala akan

	dan mesin-mesin	menghambat dalam bekerja di Pizza Hut?	menghambat produk jadi ga masuk ke bagian dapur.
5	Tingkat kecelakaan karyawan	Bagaimana tingkat kecelakaan karyawan di Pizza Hut Riau?	Sejauh ini tingkat kecelakaan paling 1% cuman sedikit-sedikit.
6	Tingkat pemborosan bahan baku, tenaga dan waktu	Apakah tenaga kerja yang ditargetkan oleh manajemen sudah sesuai dengan pelaksanaan kerja di hari itu?	Engga kalau buat sekarang, soalnya kalau pagi 1 orang handle semua section ga kepegang apalagi kalau otletnya tiba-tiba rame.
7	Tingkat kerjasama karyawan	Bagaimana tingkat kerjasama karyawan?	Tingkat kerjasamanya udah cukup baik.
8	Tingkat upah insentif karyawan	Apakah diberikan upah insentif karyawan seperti kompensasi bonus atau yang lainnya? Dalam hal apa upah insentif tersebut didapatkan?	Ada, kita dilihatnya dari sales terus juga dari survey kepuasan konsumen yang masuk, itu akan masuk juga ke bonus, terus juga kalau ada penilaian audit cek kebersihan dan lainnya, itu juga akan masuk ke bonus.



Hasil wawancara dengan Karyawan *Part Time* Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung

Nama : Mardiana

Tanggal : 24 Februari 2024

Pukul : 17.30 WIB

Tempat : Pizza Hut Restoran Cabang Riau Kota Bandung

No.	Aspek Pelatihan	Pertanyaan	Jawaban
	Metode Pelatihan		
1	Rotasi Jabatan	Apakah saat menjadi karyawan baru diberikan pengetahuan terkait bagian-bagian yang ada di Pizza Hut?	Iya kaya pas hari pertama turun ke outlet itukan kita langsung orientasi 4 jam itu untuk training pengenalan outlet, job descnya apa semua dijelasin. Orientasinya dilakukan cuman 1 hari terus hari berikutnya langsung kerja di outlet
2	Latihan instruksi pekerjaan	Apakah saat menjadi karyawan baru Pizza Hut diberikan latihan instruksi kerja saat akan terjun bekerja?	Iya, seperti 10 <i>moment of truth</i> .
		Apakah setelah bekerja melalukan pekerjaan sesuai dengan instruksi yang diterapkan oleh <i>trainer</i> ?	Iya sesuai instruksi, namun setelah turun ke outlet yang membimbingkan kan senior di outlet jadi gasesuai dengan yang instruksikan <i>trainer</i> , tapi mengikuti instruksi dari senior.
3	Magang	Apakah saat menjadi karyawan baru melakukan magang terlebih dahulu sebelum sah menjadi karyawan di Pizza Hut?	Iya magang dulu 4 jam untuk pengenalan perusahaan.
4	Pengarahan	Apakah diberikan arahan terlebih dahulu sebelum melakukan pekerjaan di Pizza Hut oleh <i>trainer</i> ?	Iya diberikan arahan sama <i>trainer</i> .
5	Penugasan	Apakah saat menjadi karyawan baru diberikan pembagian tugas terlebih dahulu sebelum melakukan pekerjaan di Pizza Hut?	Kalau dulu iya ada <i>Service By Section</i> (SBS) karna masih banyak orang yang bekerja. Kita anak baru bisa bekerja di cleaning dulu kalau engga di <i>greeter</i> dulu atau di <i>runner</i> . Tapi untuk sekarang karna orang yang kerjanya sedikit jadi semua yang kerja harus bisa di server, walaupun anak baru harus semuanya bisa.

		Apakah pembagian tugas tersebut mulai dari yang paling basic dilakukan hingga yang sulit dilakukan?	Iya dari yang basic dulu, dari cleaning dulu atau greeter dulu cuman kalau sekarang greeter sebentar langsung ke server.
		Apakah ada tes berkala untuk mendapatkan penilaian dari tugas yang diberikan, sehingga dapat lanjut ke tugas yang sulit dilakukan?	Kalau dulu iya, ada tesnya dulu secara bertahap setiap bulannya, kalau sekarang engga.
6	Metode Studi Kasus	Apakah saat menjadi karyawan baru Pizza Hut diberikan studi kasus terlebih dahulu untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi ketika bekerja?	Tidak ada
		Apakah hal itu diterapkan saat menghadapi masalah yang terjadi di Pizza Hut Riau?	

No.	Aspek pengembangan	Pertanyaan	Jawaban
1	Prestasi Kerja Karyawan	Bagaimana cara anda meningkatkan prestasi kerja?	Tunjukkan kerja sesuai skill sama kemampuan yg kamu punya maka bos-bos pun akan melihat dan bisa diangkat jabatannya.
		Bagaimana anda dapat termotivasi untuk terus meningkatkan prestasi dan mencapai target perusahaan?	Kalau dapat schedule banyak bakal termotivasi sama dapat reward dulu kalau penjualan extracheese tercapai akan ada juara 1 2 3 dapat reward voucher dari manager.
2	Kedisiplinan Karyawan	Apakah karyawan di Pizza Hut Riau sudah disiplin terhadap waktu saat bekerja?	Kalau sekarang kurang disiplin kalau menurut saya, kalau misalkan yang kerja yang seharusnya masuk jam 1 jam 12.45 harus udah kerja kalau sekarang baru masuk jam 1 pas, jadi kurang mengikuti aturan.
3	Absensi Karyawan	Bagaimana tingkat absensi karyawan Pizza Hut Riau?	Kalau untuk saat ini di Pizza Hut Riau tinggal absensinya bagus.
		Apakah semua masuk sesuai dengan jadwal yang ditentukan atau masih ada yang telat atau tidak hadir tanpa alasan yang jelas?	Iya semua masuk sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, tapi ya masih ada aja yang telat.

4	Tingkat kerusakan produksi, alat dan mesin-mesin	Apakah terjadi kerusakan pada alat atau mesin yang digunakan sehingga menghambat dalam bekerja di Pizza Hut?	Iya masih ada aja yang menghambat, contohnya mesin presan di bar yang rusak, jika ada orderan minuman di bungkus akan lama.
5	Tingkat kecelakaan karyawan	Bagaimana tingkat kecelakaan karyawan di Pizza Hut Riau?	Untuk saat ini belum ada.
6	Tingkat pemborosan bahan baku, tenaga dan waktu	Apakah tenaga kerja yang ditargetkan oleh manajemen sudah sesuai dengan pelaksanaan kerja di hari itu?	Belum sesuai karena karyawan saat ini masih sering merasa keteteran kalau kondisi outlet tiba-tiba rame.
7	Tingkat kerjasama karyawan	Bagaimana tingkat kerjasama karyawan?	Kerjasamanya udah cukup baik.
8	Tingkat upah insentif karyawan	Apakah diberikan upah insentif karyawan seperti kompensasi bonus atau yang lainnya? Dalam hal apa upah insentif tersebut didapatkan?	Masuknya bonus aja bisa dari survey atau sales atau yang lainnya.



Lampiran 6 : Hasil Dokumentasi

Dokumentasi selama penelitian di Pizza Hut Cabang Riau Kota Bandung



Wawancara dengan *Trainer* Pizza Hut Cabang Riau



Wawancara dengan Restoran Manager Pizza Hut Cabang Riau



Wawancara dengan *Shift Manager* Pizza Hut Cabang Riau



Wawancara dengan Karyawan *Part Time* Pizza Hut Cabang Riau



Wawancara dengan Karyawan *Crew II* Pizza Hut Cabang Riau



Karyawan Pizza Hut Cabang Riau saat melakukan *Following Up After The Main Course*



Karyawan Pizza Hut saat melakukan *meeting*



Kondisi restoran saat sepi



Kondisi restoran saat ramai

Lampiran 7 : Publikasi Hasil Rekaman Audio Wawancara

https://drive.google.com/drive/folders/1PzGqRUQwKZFvwoFUzHJcOMMPwTeW_eKS

