

**PENGARUH STANDAR OPERASIONAL KERJA DAN
PENGALAMAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA PIZZA HUT PTC PALEMBANG**

SKRIPSI

**Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada
Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang**



Diajukan oleh :

ADE FERAL PUTRA

1511110167

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS TRIDINANTI PALEMBANG

2020

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : ADE FERAL PUTRA
Nomor Pokok/Npm : 1511110167
Jurusan/Prog.Studi : MANAJEMEN
Jenjang Pendidikan : Strata I
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul skripsi : Pengaruh Standar Operasional Kerja dan Pengalaman
Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Pizza Hut PTC
Palembang

Pembimbing Skripsi :

Tanggal 2 - 7 - 2020

Pembimbing I

Mariyam Zanariah, SE, MM

NIDN : 0222096301

Pembimbing II

Yun Suprani, SE, M.Si

NIDN : 0207066701

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Tanggal 2 - 7 - 2020

Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si, Ak.CA, CSRS

NIDN : 0205026401



PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertranda tangan dibawah ini :

Nama : Ade Ferial Putra

NPM : 1511110167

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Menyataka bahwa skripsi ini telah ditulis dengan sungguh – sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dengan segala konsekuensinya.

Palembang, Maret 2020



Ade F. Putra

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

- ❖ *Jadilah diri sendiri karena itu lebih baik daripada berpura-pura menjadi orang lain.*
- ❖ *Nilai prestasi adalah keseluruhan pribadi yang cerdas dan beretika bukan dengan angka.*
- ❖ *Terlalu memperdulikan apa yang orang pikirkan dan kau akan selalu menjadi tahanan mereka.– Lao Tzu*

KUPERSEMBAHKAN KEPADA :

- ❖ **Alm. Ayahku Tercinta**
- ❖ **Ibuku Tercinta**
- ❖ **Seluruh Keluarga Besar**
- ❖ **Teman – Teman di Universitas Tridinanti Palembang**
- ❖ **Almamaterku Universitas Tridinanti Palembang**

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “PENGARUH STANDAR OPERASIONAL KERJA DAN PENGALAMAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PIZZA HUT PTC PALEMBANG” Sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Tridinanti Palembang.

Dalam penyusunan Skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat dilalui berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Dr. Ir. Hj. Nyimas Manisah, MP. Selaku rektor Universitas Tridinanti Palmbang.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial, SE,M.Si, Ak. CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.
3. Ibu Mariyam Zanariah,SE,MM Selaku Pembimbing pertama.
4. Ibu Yun Suprani SE.M.Si selaku Pembimbing kedua, yang selalu membimbing, mengayomi dan memberikan saran dalam penulisan skripsi ini sehingga skirpsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Pak Leo Tri Samudra sebagai Asisten Manager dari Pizza Hut PTC Palembang yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di perusahaan Pizza Hut Ptc Palembang.
6. Terkhusus kedua orang tua saya yang selalu mendukung dan menyemangati serta mendoakan saya selama masa perkuliahan dan dalam penyusunan skripsi ini terutama ibu yang sangat saya sayangi yang selalu memperjuangkan anaknya tanpa kenal lelah.
7. Seluruh karyawan Pizza Hut PTC Palembang yang telah memberikan saran dan masukan.

8. Seluruh teman-teman seangkatan yang sudah memberikan semangat, ide, dukungan serta doanya.
9. Semua pihak terkait yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu yang ikut membantu dalam penulisan skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penulisan ini skripsi ini dan semoga penelitian ini bermanfaat bagi kita semua. Aamiin

Penulis



Ade Ferial Putra

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	I
LEMBAR PERSETUJUAN	II
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	III
MOTTO	IV
KATA PENGANTAR	V
DAFTAR ISI.....	VII
DAFTAR TABEL	XI
DAFTAR GAMBAR.....	XII
ABSTRAK.....	XIII
RIWAYAT HIDUP	XIV
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Pengertian Standar Operasional Kerja	6
2.1.2 Jenis-Jenis Standar Operasional Prosedur.....	7
2.1.3 Standar Operasional Prosedur Restoran	9
2.1.4 Tujuan Standar Operasional Prosedur.....	12
2.1.5 Fungsi Standar Operasional Kerja	14

2.1.6 Manfaat Standar Operasional Kerja.....	14
2.1.7 Indikator Standar Operasional Kerja.....	16
2.2 Pengalaman Kerja.....	17
2.2.1 Pengertian Pengalaman Kerja.....	17
2.2.2 Pengukuran Pengalaman Kerja.....	18
2.2.3 Faktor-Faktor Pengalaman Kerja.....	19
2.2.4 Indikator Pengalaman Kerja.....	20
2.2.5 Cara Memperoleh Pengalaman Kerja.....	21
2.2.6 Manfaat Pengalaman Kerja.....	22
2.3 Kinerja Karyawan.....	23
2.3.1 Pengertian Kinerja.....	23
2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	25
2.3.3 Strategi Peningkatan Kinerja.....	26
2.3.4 Metode Penelitian Kinerja.....	28
2.3.5 Indikator Kinerja.....	28
2.3.6 Pengukuran Kinerja.....	30
2.4 Penelitian yang Relevan.....	31
2.5 Kerangka Berfikir.....	32
2.6 Hipotesis.....	34

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	35
3.1.1 Tempat Penelitian.....	35
3.1.2 Waktu Penelitian.....	35
3.2 Sumber data dan Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.2.1 Sumber Data.....	36

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.3 Populasi, Sample, Dan Sampling.....	37
3.3.1 Populasi.....	37
3.3.2 Sample.....	38
3.3.3 Sampling.....	38
3.4 Rancangan Penelitian.....	39
3.5 Variabel dan Definisi Operasional.....	40
3.5.1 Variabel Penelitian.....	40
3.5.2 Definisi Operasional Variabel.....	41
3.6 Instrumen Penelitian.....	43
3.7 Teknik Analisi Data.....	46
3.7.1 Analisi Regresi Linier Berganda.....	47
3.7.2 Analisis Koefisien Korelasi.....	50
3.7.3 Analisis Koefisien Determinasi.....	50
3.8 Uji Hipotesis.....	51
3.9 Sistematika Penulisan.....	53

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	54
4.1.1 Sejarah Pizza Hut PTC Palembang.....	54
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	55
4.1.3 Nilai-nilai Organisasi.....	56
4.1.4 Struktur Organisasi.....	57
4.1.5 Logo Perusahaan.....	58
4.2 Pembahasan.....	58
4.2.1 Analisis Data.....	58

4.2.2 Uji Instrumen	60
4.2.2.1 Uji Validitas.....	60
4.2.2.2 Uji Reliabilitas	61
4.2.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
4.2.2.4 Analisis Koefisien Korelasi	64
4.2.2.5 Analisis Koefisien Determinasi	66
4.3 Asumsi Klasik	67
4.3.1 Uji Normalitas	67
4.3.2 Uji Multikolonieritas	68
4.3.3 Uji Heterokedastisitas	69
4.4 Pengujian Hipotesis	70
4.4.1 Uji Simultan (Uji F).....	70
4.4.2 Uji Parsial (Uji t).....	71

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran.....	77

Daftar Tabel

	Halaman
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	35
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	41
Tabel 3.3 Skala Penilaian Jawaban Kuisisioner	45
Tabel 3.4 Interpretasi Nilai (r).....	50
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	59
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	60
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	62
Tabel 4.4 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	63
Tabel 4.5 Hasil Analisis Koefisien Korelasi.....	65
Tabel 4.6 Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	66
Tabel 4.7 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	70
Tabel 4.8 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	72

Daftar Gambar

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pizza Hut PTC.....	58
Gambar 4.2 Logo Perusahaan.....	59
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas.....	67
Gambar 4.4 Hasil Uji Multikolonieritas.....	68
Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	69

ABSTRAK

Ade Ferial Putra, Pengaruh Standar Operasional Kerja dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Pizza Hut PTC Palembang. (Di bawah bimbingan Ibu Mariyam Zanariah, SE, MM dan Ibu Yun Suprani, S.E., M. Si).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh signifikan antara Pengaruh Standar Operasional Kerja dan Pengalaman Kerja Terhadap kinerja karyawan pada Pizza Hut PTC Palembang. Populasi dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 49 orang responden. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Adapun data primer diperoleh penulis dengan menyebarkan kuesioner kepada responden, dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Sedangkan uji hipotesis dilakukan dengan uji F dan uji t.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SPSS Ver.24 pada uji F diperoleh F hitung sebesar ($188,494 > 2,274$) diketahui bahwa Standar Operasional Kerja dan pengalaman Kerja secara bersama – sama memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan di Pizza Hut PTC Palembang.

Berdasarkan uji t atau uji secara parsial Standar Operasional Kerja (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja karyawan pada Pizza Hut PTC Palembang dengan t Hitung 5,859 dengan signifikansi 0,000.

Berdasarkan uji t atau uji secara parsial Pengalaman Kerja (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja karyawan pada Pizza hut PTC Palembang dengan t Hitung 3,138 dengan signifikansi 0,003.

Disarankan untuk lebih memaksimalkan Standar Operasional Kerja yang ada serta Pengalaman Kerja dari setiap Karyawan agar tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan dapat efektif dan efisien serta dijalankan dengan sebaik-baiknya.

RIWAYAT HIDUP

ADE FERAL PUTRA, dilahirkan di Palembang pada tanggal 21 maret 1995 anak dari pasangan Bapak Syahrul Yumi (Alm) dan Ibu Eliyanti. Anak pertama dari dua bersaudara.

Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2007 di SD Negeri 236 Palembang, Sekolah Menengah Pertama diselesaikan Pada tahun 2010 di SMP Negeri 12 Palembang dan selajutnya menyelesaikan Sekolah Menengah Atas pada tahun 2013 di SMA Binajaya Palembang. Pada tahun 2015 masuk Perguruan Tinggi Universitas Tridinanti Palembang Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen.

Palembang, Maret 2020

Ade F. Putra

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Seiring dengan meningkatnya pola hidup masyarakat yang konsumtif serta semakin berkembangnya restoran cepat saji yang menyediakan makanan dengan mutu dan kualitas yang terjamin membuat para pelaku usaha berfikir mengenai pengoptimalan kinerja serta memaksimalkan kualitas pelayanan dari perusahaan, demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Restoran adalah suatu operasi layanan makanan yang mendatangkan keuntungan yang mana basis utamanya termasuk didalamnya adalah penjualan makanan atau minuman kepada individu-individu dan tamu dalam kelompok kecil, Ninemeier dan Hays (2011). Sedangkan menurut arief (2005), restoran adalah suatu industri yang tak terbatas, yaitu industri yang melayani makanan dan minuman kepada masyarakat umum. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa restoran adalah suatu bentuk usaha atau industri yang berbentuk jasa pelayanan terhadap konsumen sebagai prioritas utama bagi perusahaan. Sejalan dengan hal itu, setiap usaha baik berbentuk jasa atau pabrikan tentu mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam menjalankan setiap aktifitas perusahaan agar pelayanan yang diberikan kepada konsumen dapat dilakukan dengan semaksimal mungkin.

Menurut Tjipto Atmoko (2011), Standar Operasional Prosedur adalah suatu pedoman atau acuan untuk dapat melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kerja berdasarkan indikator-indikator teknis,

administratif, dan prosedur sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Ellerenc (2014), menyebutkan bahwa SOP merupakan pedoman yang berisi prosedur atau langkah-langkah operasional standar yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa setiap keputusan, langkah, atau tindakan dan penggunaan fasilitas pemrosesan dilaksanakan oleh orang-orang di dalam suatu organisasi telah berjalan secara efektif, konsisten, standar dan sistematis.

Dalam pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan memegang peranan yang sangat penting, karena jika tidak adanya tenaga kerja atau karyawan yang profesional dan handal, maka perusahaan tidak dapat melakukan aktifitasnya secara maksimal walaupun telah didukung oleh peralatan-peralatan yang modern. Mengingat sangat pentingnya peranan tenaga kerja atau karyawan sebagai sumber daya manusia dalam setiap proses operasional perusahaan, maka pengalaman kerja yang baik dari karyawan tersebut menjadi salah satu faktor penting dalam pelaksanaan kegiatan atau aktifitas dari perusahaan, sehinggadiharapkan tenaga kerja pegawai atau karyawan dapat bekerja dengan maksimal serta profesional.

Pengalaman kerja berkaitan dengan kemampuan dan kecakapan karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya. Pengalaman kerja dapat dilihat dari keterampilan, keahlian, dan kemampuan yang dimiliki, serta dari pengalaman seseorang yang telah bekerja atau lamanya berkerja pada suatu perusahaan atau instansi. Menurut Tjutju Yuniarsih dan Suwanto (2013), Pengalaman kerja yaitu pengalaman seorang tenaga kerja untuk melakukan

pekerjaan tertentu, pengalaman pekerjaan ini dinyatakan dalam pekerjaan yang harus dilakukan dan lamanya melakukan pekerjaan itu. *Bill Foster* dalam Khoirul Efendi Lubis (2012) menyatakan bahwa Pengalaman kerja merupakan suatu ukuran tentang lama waktu atau masa kerjanya yang telah ditempuh seseorang dalam memahami tugas-tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakannya pekerjaan tersebut dengan baik.

Faktor sumber daya ini merupakan elemen yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan, terutama bila mengingat saat ini telah memasuki era perdagangan bebas, iklim kompetisi yang dihadapi akan sangat berbeda serta lebih kompetitif. Hal tersebut menjadi acuan perusahaan dalam menetapkan standar tingkat dan kualitas kinerja yang baik terhadap karyawan atau pegawai yang dimiliki untuk dapat bekerja dengan lebih efektif, efisien, serta produktif dalam pemberian pelayanan terhadap konsumen agar tercapainya tujuan dari organisasi atau perusahaan.

Pizza Hut merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa. Restoran yang semakin hari terus berkembang di Indonesia khususnya, yang selalu meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumennya demi mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan serta lingkungan kompetitif diantara para pesaing yang ada.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Standar Operasional Kerja dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Pizza Hut PTC Palembang”**

1.2. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka pokok permasalahan yang akan di teliti adalah :

1. Apakah Standar Operasional Kerjasecara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Pizza Hut PTC Palembang ?
2. Apakah Pengalaman Kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan Pizza Hut PTC Palembang ?
3. Apakah Standar Operasional Kerja danPengalaman Kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Pizza Hut PTC Palembang ?

1.3. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan yang ingin dicapai di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Standar Operasional Kerjaterhadap kinerja karyawan Pizza Hut PTC Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh Pengalaman Kerja terhadap kinerja karyawan Pizza Hut PTC Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh Standar Operasional Kerja dan Pengalaman Kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan Pizza Hut PTC Palembang.

1.4. MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, adapun manfaat dilaksanakannya penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dalam ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya dalam hal kinerja karyawan di dalam sebuah organisasi serta penerapan ilmu yang pernah didapatkan semasa perkuliahan.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan saran dan masukan di dalam menilai peranan Standar Operasional kerja dan Pengalaman Kerja didalam pengevaluasian serta peningkatan kinerja para karyawan Pizza Hut PTC Palembang.

3. Bagi Peneliti lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan bagi para peneliti lain untuk melakukan penelitian di bidang yang sama pada masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, E. (2018). *Penerapan SOP Hygiene dan Sanitasi Teknik Pengolahan Makanan di Kitchen Restaurant Burger King Jakarta*. Jurnal Hospitality dan Pariwisata, 4(1).
- Bill Foster. 2001. *Pembinaan Untuk Peningkatan Kinerja Karyawan*. Ppm : Jakarta.
- Dessler, Gary. 2006. *MSDM*, Jilid II. Jakarta : PT. Indeks
- Drestanto, R. B. (2019). *Pengaruh Standar Operasional Prosedur terhadap Kualitas Pelayanan pada Penumpang dan Bagasi di Check in Counter milik PT. Garuda Angkasa Yogyakarta*.
- Elaine B Johnson, PH.D. 2007. *Contextual Teaching and Learning*. MLC : Bandung
- Hana Maskhufatuz Zahro, Bambang Suyadi, Sutrisno Djaja. 2018. *Pengaruh Pengalaman Kerja dan Curahan Jam Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember.
- Hasibuan, Melayu S.P. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara : Jakarta.
- Hasibuan, Malayu Sp. 2005. *Manajemen SDM*. Edisi Revisi, Cetakan Ke Tujuh. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. 2006. *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Bandung : Refika Aditama.
- Mangkuprawira, Syafri. 2003. *Manajemen Sumber Daya*. Orasi Ilmiah.
- Mathis L Robert, John.H. Jackson. 2002. *Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT.Salemba Empat
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Wirawan, K. E., Bagia, I. W., & Susila, G. P. A. J. (2019). *Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. Bisma: Jurnal Manajemen, 5(1), 60-67