

PENGEMBANGAN KETRAMPILAN KARYAWAN DI RUMAH MAKAN KARTIKA

**OLEH :
RIANA DEWI KARTIKA**

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Pengembangan ketrampilan karyawan di Rumah Makan KARTIKA di Singaraja. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengembangan ketrampilan karyawan di Rumah Makan KARTIKA di Singaraja. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala – gejala atau kejadian – kejadian secara sistematis dan akurat mengenai sifat – sifat penelitian serta menganalisa kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi.

Pembahasannya dianalisis melalui hasil wawancara serta menggunakan interpretasi. Informan dalam penelitian ini berjumlah 5 orang, dimana semua informan merupakan karyawan pada Rumah Makan KARTIKA yang mana 1 orang sebagai Pemilik dan 4 orang sebagai karyawan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *purposive sampling*, menggunakan 1 orang informan sebagai informan kunci yaitu Pemilik Rumah Makan KARTIKA dan 4 orang informan biasa yaitu Bagian Kasir, Bagian Koki dan Bagian Pelayanan. Teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengembangankaryawandi Rumah Makan KARTIKA sudah sesuai dengan ketentuan yang dimiliki oleh perusahaan melalui pelatihan dan pemberian *reward/punishment*. Oleh karenanya, adanya pengembangan karyawan yang sangat memiliki dampak baik didalam pengembangan karyawan.

Kata Kunci : Pengembangan Ketrampilan, *Reward, Punishment*

A. PENDAHULUAN

Karyawan (Sumber Daya Manusia) merupakan unsur yang sangat penting dalam menentukan sehat tidaknya suatu organisasi. Peningkatan pengembangan ketrampilan yang terencana dan berkelanjutan merupakan kebutuhan yang mutlak terutama untuk masa depan organisasi. Dalam kondisi tersebut, manajemen dituntut untuk mengembangkan cara baru untuk mempertahankan karyawan pada produktivitas tinggi serta mengembangkan potensinya agar memberikan kontribusi maksimal pada organisasi. Hal ini dibutuhkan agar perusahaan dapat mengelola organisasinya secara optimal sehingga dapat mendukung tercapainya tujuan perusahaan.

Kinerja karyawan merupakan hasil atau prestasi kerja karyawan yang dinilai dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang ditentukan oleh pihak organisasi. Masing-masing perusahaan/organisasi tentu memiliki standar kerja yang berbeda – beda antara satu dengan lainnya yang harus dipenuhi dan dilaksanakan oleh karyawan/anggota organisasi.

Dalam menentukan kinerja perusahaan, seorang atasan juga

wajib menganalisa hal – hal yang terkait dengan sistem pengembangan ketrampilan, *reward* dan *punishment*. Hal ini memiliki tujuan agar apa yang dilakukan oleh karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab berimbang dengan apa yang diberikan oleh perusahaan sebagai hubungan timbal balik yang berkorelasi berkelanjutan antara perusahaan dan karyawan.

Sebagai tempat penyediaan jasa makanan dan minuman Rumah Makan KARTIKA merupakan salah satu deratan penyediaan jasa makanan dan minuman cukup lama di kota Singaraja. Rumah Makan KARTIKA berdiri sejak tahun 1973 – sekarang. Lokasi dari Rumah Makan KARTIKA sangatlah strategis berada di pusat kota Singaraja dan telah memiliki surat ijin yang lengkap dalam membuka usaha. Selain itu juga Rumah Makan KARTIKA telah memiliki pelanggan tetap baik untuk daerah kota singaraja maupun di luar kota Singaraja. Untuk para pelanggan disediakan beberapa meja dan kursi untuk menyantap hidangan yang di sajikan. Nuansa yang di sajikan kepada pelanggan adalah nuansa seperti ala rumah makan keluarga.

Untuk semua bahan masakan dan minuman disajikan secara “*Fresh From Oven*” artinya disajikan secara hangat kepada para pelanggan. Selain menjaga kualitas dan kuantitas dari hidangan yang disuguhkan kepada pelanggan baik yang makan di tempat dan di bungkus, pihak rumah makan juga selalu memperhatikan kinerja dari para karyawannya. Untuk selalu meningkatkan kualitas kinerja karyawannya, pihak rumah makan selalu berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada para pelanggannya dengan meningkatkan kinerja karyawan baik dalam menyediakan hidangan dan pelayanan dengan diimbangi pemberian pelatihan serta reward dan punishment.

Rumusan Masalah

Bagaimana Pengembangan Ketrampilan serta *Reward* dan *Punishment* Karyawan Pada RM. KARTIKA?

Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Pengembangan Ketrampilan serta *Reward* dan *Punishment* Karyawan Pada RM. KARTIKA.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Ketrampilan

Schuller (dalam Kadarisman, 2013) telah menyatakan bahwa skill (ketrampilan atau keahlian) merupakan tingkat penguasaan senyatanya tentang situasi atau ide yang ada saat sekarang. Dengan kata lain, skill memberikan suatu indikasi yang baik tentang seberapa baik individu atau seseorang akan melakukan pekerjaan saat ini. Ketrampilan merupakan salah satu faktor utama dalam usaha mencapai kesuksesan bagi pencapaian tujuan organisasi. Dengan adanya peningkatan keterampilan pegawai, maka hal tersebut akan mempengaruhi keahlian pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Gibson (1998:33) mendefinisikan keterampilan sebagai, “Kecakapan yang berhubungan dengan tugas yang dimiliki seseorang dalam waktu yang tepat”. Sedangkan menurut Siagian (1992:167) ketrampilan adalah “Kemampuan teknis untuk melakukan sesuatu kegiatan tertentu yang dapat dipelajari dan dikembangkan”. Dengan demikian keterampilan berarti penguasaan terhadap berbagai teknik, prosedur serta peraturan yang berhubungan dengan bidang tugas yang dimiliki anggota organisasi.

2. Pengembangan Ketrampilan

Ganguli et al. (2014) mengatakan bahwa pengembangan keterampilan berarti mengembangkan diri bersama dengan keterampilan untuk menambah nilai bagi organisasi dan untuk pengembangan karir sendiri. Membina sikap untuk belajar sepanjang hayat, terus belajar dan mengembangkan keterampilan seseorang membutuhkan identifikasi keterampilan yang dibutuhkan untuk mobilitas, dan kemudian berhasil melalui pelatihan atau on-the-job untuk mengembangkan keterampilan. Beberapa langkah efektif dalam pengembangan keterampilan yang dilakukan HRD (Ganguli et al. 2014) adalah: 1. Pengembangan keterampilan primer, yaitu melatih orang dasar keterampilan orang yang direkrut. 2. Keterampilan Upgradation, yaitu melatih karyawan yang ada dengan keterampilan tinggi sehingga produktivitas organisasi dapat meningkat. 3. Pengkajian dan sertifikasi sistem untuk tenaga terlatih. 4. Program pelatihan trainer untuk pengaturan organisasi. 5. Mentoring dan bimbingan pengaturan untuk tenaga kerja utama. 6. Pemantauan dan evaluasi output

a. Fungsi Pengembangan Ketrampilan

Menurut Carrell dan Kuzmits (1982 : 278), tujuan utama pelatihan dapat dibagi menjadi 5 area:

- a. Untuk meningkatkan keterampilan karyawan sesuai dengan perubahan teknologi.
- b. Untuk mengurangi waktu belajar bagi karyawan baru agar menjadi kompeten.
- c. Untuk membantu masalah operasional.
- d. Untuk menyiapkan karyawan dalam promosi.
- e. Untuk memberi orientasi karyawan untuk lebih mengenal organisasinya.

b. Indikator Pengembangan

- a. Sasaran pelatihan atau pengembangan : setiap pelatihan harus mempunyai sasaran yang jelas yang bisa diuraikan kedalam perilaku-perilaku yang dapat diamati dan diukur supaya bisa diketahui efektivitas dari pelatihan itu sendiri.
- b. Pelatih (Trainer): pelatih harus bisa mengajarkan bahan-bahan pelatihan dengan metode tertentu sehingga peserta akan memperoleh pengetahuan keterampilan dan

sikap yang diperlukan sesuai dengan sasaran yang ditetapkan.

- c. Bahan-bahan latihan: bahan-bahan latihan harus disusun berdasarkan sasaran pelatihan yang telah ditetapkan
- d. Metode latihan (termasuk alat bantu): Setelah bahan dari latihan ditetapkan maka langkah berikutnya adalah menyusun metode latihan yang tepat.
- e. Peserta (Trainee): Peserta merupakan komponen yang cukup penting, sebab keberhasilan suatu program pelatihan tergantung juga pada pesertanya.

c. Bentuk Pengembangan

Pengembangan di lingkungan RM.KARTIKA terdiri dari beberapa pengembangan antara lain :

- a. Pengembangan *Hard Skill*
- b. Pengembangan *Soft Skill*

3. Pengertian *Reward*

Reward merupakan apresiasi usaha untuk mendapatkan tenaga kerja yang profesional sesuai dengan tuntutan jabatan diperlukan suatu pembinaan yang berkeimbangan, yaitu suatu usaha kegiatan perencanaan,

pengorganisasian, penggunaan, dan pemeliharaan tenaga kerja agar mampu melaksanakan tugas dengan efektif dan efisien. Sebagai langkah nyata dalam hasil pembinaan maka di adakan pemberian *reward* pegawai yang telah menunjukkan prestasi kerja yang baik (Handoyo,2005).

Pegawai memerlukan suatu *reward* pada saat hasil kerjanya telah memenuhi atau bahkan melebihi standar yang telah ditentukan oleh perusahaan. *Reward* ini dapat berupa pujian. Tidak hanya pegawai yang melakukan kesalahan memperoleh makian dari pimpinan. Pegawai bekerja mempunyai tujuan, antara lain untuk memperoleh penghasilan agar kebutuhan dan keinginannya dapat direalisasikan. *Reward* ialah sesuatu yang diberikan kepada perorangan atau kelompok jika mereka melakukan suatu keunggulan di bidang tertentu.

a. Fungsi *Reward*

Menurut Handoko (2000) mengemukakan beberapa fungsi *reward* sebagai berikut:

- a. Memperkuat motivasi untuk memacu diri agar mencapai prestasi.
- b. Memberikan tanda bagi seseorang yang memiliki kemampuan lebih.

c. Bersifat Universal.

b. Indikator Reward

1. Penghargaan Ekstrinsik

Penghargaan Ekstrinsik adalah penghargaan eksternal terhadap pekerjaan, seperti pembayaran, promosi, atau jaminan social (Gibson, Ivancevich, dan Donnelly, 2000 : 182) dalam (Wibowo, 2012).

a) Penghargaan finansial

1) Gaji

Gaji adalah balas jasa dalam bentuk uang yang diterima karyawan sebagai konsekuensi dari kedudukannya sebagai seorang karyawan yang memberikan sumbangan tenaga dan pikiran dalam mencapai tujuan perusahaan atau dapat dikatakan sebagai bayaran tetap yang diterima seseorang dari sebuah perusahaan

2) Jaminan Sosial

Fringe benefit atau jaminan social terutama finansial, tetapi beberapa diantaranya tidak seluruhnya finansial. Jaminan social finansial utama dalam banyak organisasi adalah program pensiun, asuransi kesehatan dan liburan biasanya tidak tergantung pada kinerja.

Dalam banyak hal tergantung pada senioritas dan masa kerja.

3) Penghargaan interpersonal
Penghargaan interpersonal seperti menerima rekognisi atau pengakuan atau menjadi mampu berinteraksi social tentang pekerjaan

4) Promosi

Manajer membuat keputusan penghargaan promosi sebagai usaha mencocokkan orang yang tepat dengan pekerjaannya. Kriteria yang sering dipergunakan untuk mencapai keputusan promosi adalah kinerja dan senioritas. Kinerja, apabila dapat diukur secara akurat, sering memberi bobot penting dalam alokasi penghargaan promosi.

2. Penghargaan Intrinsik

Penghargaan intrinsik adalah merupakan bagian dari pekerjaan itu sendiri, seperti tanggung jawab, tantangan dan karakteristik umpan balik dari pekerjaan. (Gibson, Ivancevich dan Donnelly, 2000: 182) dalam (Wibowo, 2012)

a) Penyelesaian pekerjaan

b) Prestasi

- c) Otonomi
- d) Pengembangan pribadi

c. Bentuk Reward

Reward di lingkungan RM.KARTIKA terdiri dari beberapa dimensi antara lain:

- 1. Penghargaan Finansial
- 2. Pengembangan Pribadi

4. Pengertian Punishment

Hukuman (*Punishment*) menurut Mangkunegara (2000) adalah ancaman hukuman yang bertujuan untuk memperbaiki kinerja karyawan pelanggar memelihara peraturan yang berlaku dan memberikan pelajaran kepada pelanggar.

a. Fungsi dan Tujuan

Punishment

Menurut Soerjono Soekanto (1999), *punishment* dalam sebuah organisasi pun tidak kalah penting karena akan ada keteraturan dalam membentuk sebuah organisasi dengan disiplin yang kuat dan tanggungjawab yang tinggi untuk menciptakan kepribadian yang baik pula pada setiap anggota organisasi tersebut adalah fungsi *punishment*.

Ada tiga fungsi penting dari *punishment* yang berperan besar bagi pembentukan tingkah laku yang diharapkan:

- 1. Membatasi perilaku.
- 2. Bersifat mendidik.
- 3. Memperkuat motivasi untuk menghindarkan diri dari tingkah laku yang tidak diharapkan.

b. Bentuk Punishment

Adapun jenis *punishment* yang akan menjadi konsekuensi yang diterima oleh karyawan manakala karyawan dimaksud melanggar/menyimpang dari apa yang menjadi kewajiban karyawan sesuai dengan apa yang ditetapkan oleh pihak RM.KARTIKA antara lain:

- 1. Hukuman Disiplin Ringan
- 2. Hukuman Disiplin Sedang
- 3. Hukuman Disiplin Berat

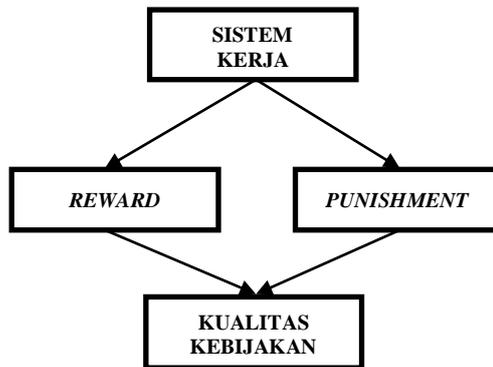
c. Indikator Punishment

- 1. Usaha untuk meminimalisir kesalahan yang akan terjadi.
- 2. Adanya hukuman yang lebih berat bila kesalahan yang sama dilakukan.
- 3. Hukuman diberikan dengan adanya penjelasan.
- 4. Hukuman segera diberikan setelah terbukti adanya penyimpangan.

C. KERANGKA PEMIKIRAN

Adapun kerangka model pemikiran dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

Gambar 2.1.
Kerangka Pemikiran
Kualitas Kebijakan *Reward* dan
***Punishment* karyawan pada**
RM.KARTIKA di Singaraja



D. METODE PENELITIAN

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di RM.KARTIKA yang berlokasi di Jalan Ahmad Yani No 25 I, Taman Lila , Kel.Kampung Anyar Kec. Buleleng, Kab. Buleleng berdasarkan pertimbangan – pertimbangan objektif sebagai berikut :

- Lamanya berdiri dari Rumah Makan KARTIKA dari tahun 1973-sekarang.
- Keberadaan dari Rumah Makan KARTIKA di kabupaten

Buleleng dipandang sangat strategis.

2. Jenis Data

Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Data kuantitatif
Yaitu seluruh informasi yang dikumpulkan dari lapangan dan dapat dinyatakan dengan angka – angka atau dapat dihitung.
- Data Kualitatif
Yaitu data yang tidak berupa angka – angka yang berbentuk keterangan seperti data dan informasi tentang perkembangan SDM serta *reward* dan *punishment* di Rumah Makan .KARTIKA.

3. Sumber Data

Adapun sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Data Primer
Yaitu segala sumber data yang didapatkan di Rumah Makan .KARTIKA yang terkait dengan penelitian ini melalui wawancara.
- Data Sekunder
Yaitu segala jenis data yang didapatkan pada Rumah Makan .KARTIKAyang berhubungan dengan penelitian ini melalui dokumentasi atau pengamatan

langsung ke lokasi seperti :
 pengembangan SDM serta
reward dan *punishment* bagi
 pegawai di Rumah Makan
 KARTIKA.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Teknik Wawancara

Digunakan sebagai teknik
 pengumpulan data yang
 dilakukan untuk menemukan
 permasalahan yang harus
 diteliti. Wawancara (*interview*)
 adalah pengumpulan data
 dengan melakukan wawancara
 langsung dan mendalam kepada
 informan di Rumah Makan
 KARTIKA.

Tabel 3.1.
Tabel Responden Wawancara

Nama Responden	Reprentasi Responden	Jumlah Responden	Format Wawancara
Pemilik dari Rumah Makan KARTIKA		1	Form narasi, unsur dan makna, yang didukung wawancara, yang dikuatkan oleh analisis kualitatif
Bagian Kasir Rumah Makan KARTIKA		1	
Bagian Masak Rumah Makan Kartika		1	
Bagian Pelayanan Tamu di Rumah Makan Kartika		1	
Jumlah		4	

b. Teknik Dokumentasi

Pengumpulan data yang
 dilakukan dengan cara melihat,
 catatan – catatan serta dokumen
 yang ada di Rumah Makan
 Kartika seperti : Surat Ijin
 Usaha, system kerja karyawan,
 jenis *reward* dan jenis
punishment karyawan.

c. Teknik Pemeriksaan dan Keabsahan Data

Untuk meningkatkan kredibilitas penelitian kualitatif oleh karenanya dalam penelitian ini, untuk mendapatkan validitas dan kredibilitas data dilakukan pemeriksaan keabsahan data melalui teknik Triangulasi. Menurut Patton (dalam Sulistiany 1999) ada 4 macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan untuk mencapai keabsahan, yaitu triangulasi data, triangulasi pengamat, triangulasi teori dan triangulasi metode. Dari 4 (empat) macam teknik yang ada, peneliti akan menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi dibagi kedalam 4 (empat) bagian, namun dari keempat bagian dimaksud peneliti akan menggunakan teknik triangulasi data sebagai metode pemeriksaan dan keabsahan data.

5. Teknik Analisis Data

Analisis yang dilakukan bersifat deskriptif kualitatif dengan cara mendeskripsikan fakta – fakta yang diperoleh dari Rumah Makan KARTIKA mengenai perkembangan karyawan serta *reward* dan *punishment* karyawan

di Rumah Makan KARTIKA. Dalam menganalisa penelitian kualitatif terdapat beberapa tahapan-tahapan yang perlu dilakukan (Marshall dan Rossman dalam Kabalmay, 2002), diantaranya :

1. Mengorganisasikan Data
2. Pengelompokkan berdasarkan Kategori, Tema dan pola jawaban
3. Menguji Asumsi atau Permasalahan yang ada terhadap Data
4. Mencari Alternatif Penjelasan bagi Data
5. Menulis Hasil Penelitian

E. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

1. Pengembangan Ketrampilan

- a. Pengembangan Hard Skill
Berdasarkan hasil wawancara dengan Pemilik Rumah Makan KARTIKA, Ibu Putu Budiasih pada hari Sabtu, 03 Agustus 2018, Pukul 10.00 Wita, terkait dengan pengembangan ketrampilan hard skill sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan oleh Rumah Makan KARTIKA untuk kemajuan, dijelaskan bahwa pelatihan ketrampilan hard skill diberikannya setiap sebulan sekali khusus untuk karyawan di

bagian koki karena bagian koki merupakan ujung tombak untuk di Rumah Makan KARTIKA sebab kita perusahaan kita berada pada bidang penyedia jasa makanan jadi secara otomatis kualitas dari segi hidangan yang kita utamakan untuk diberikan pelatihan memasak semua jenis masakan nusantara seperti masakahan *chiness food*, *baliness food* dan *Indonesia food*. Tidak hanya untuk karyawan dibagian koki saja kita berikan pelatihan *hard skill* di bagian pelayanan juga kita berikan pelatihan seperti pelatihan bagaimana memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan.

Hal tersebut dibenarkan oleh semua karyawan, Bagian Kasir Mila Suryani, Bagian Pelayanan Tamu Kadek Sudeni, Pak Ar menjelaskan bahwa pelatihan untuk *hard skill* memang selalu diberikan seperti memasak menu-menu baru, latihan *taking order* tamu baik tamu local maupun domestic.

b. Pengembangan *Soft Skill*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pemilik Rumah Makan KARTIKA, Ibu Putu Budiasih pada hari Sabtu, 03 Agustus

2018, Pukul 10.00 Wita, terkait dengan pengembangan ketrampilan *soft skill* sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan oleh Rumah Makan KARTIKA untuk kemajuan, dijelaskan bahwa pelatihan ketrampilan *soft skill* diberikan kepada semua karyawan karena merupakan ujung tombak untuk di Rumah Makan KARTIKA sebab kita perusahaan kita berada pada bidang penyedia jasa makanan jadi secara otomatis kualitas dan kuantitas dari segi hidangan dan servis yang kita utamakan untuk diberikan buku-buku mengenai memasak semua jenis masakan nusantara seperti masakahan *chiness food*, *baliness food* dan *Indonesia food*. Selain juga pelatihan tentang menu serta *taking order* kita juga memberikan pelatihan komunikasi menggunakan bahasa asing.

Hal tersebut dibenarkan oleh semua karyawan, Bagian Kasir Mila Suryani, Bagian Pelayanan Tamu Kadek Sudeni, Pak Ar menjelaskan bahwa pelatihan untuk *soft skill* memang selalu diberikan seperti memasak menu-menu baru, latihan *taking order* tamu

dengan menggunakan bahasa asing khusus untuk tamu asing .

2. *Reward*

a. Penghargaan Ekstrinsik

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pemilik Rumah Makan KARTIKA, Ibu Putu Budiasih., pada hari Senin, 06 Agustus 2018, Pukul 09.00 Wita, diperoleh informasi bahwa penghargaan finansial (gaji dan bonus) serta promosi merupakan salah satu dari bentuk penerapan *Reward* yang diberikan kepada para karyawan. Dijelaskan bahwasannya sistematika didalam pemberian gaji setiap pegawai didasarkan pada Masa Kerja Efektif (MKE) setiap karyawan. Terkait dengan besaran bonus yang diterima oleh setiap pegawai ditentukan oleh kalkulasi besaran nilai penjualan dari keseluruhan. Selain dari Masa Kerja Efektif (MKE) pemberian bonus juga di berikan ketika ada hari raya besar seperti hari raya galungan, kuningan dan nyepi. Besar kecilnya gaji dan bonus disesuaikan juga dengan masa lamanya karyawan bekerja. Hal tersebut dibenarkan oleh Bagian Kasir ,Mila Suryani menjelaskan bahwa gaji dan

bonus memang diberikan sesuai masa bekerja dan besar kecilnya omset selama periode tertentu.

b. Penghargaan Intrinsik

Sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Pemilik Rumah Makan KARTIKA, Putu Budiasih, pada tanggal 08 Agustus 2016, Pukul 10.30 Wita terkait dengan penyelesaian pekerjaan sesuai dengan sistem kerja yang dimiliki oleh Rumah Makan KARTIKA serta kualitas kebijakan *Reward* sebagai respon timbal balik manajemen, dijelaskan bahwa penilaian Tingkat Kinerja Individu (TKI) tiap 6 bulan merupakan media untuk memberikan penilaian kepada setiap karyawan atas hasil kinerja yang telah dilakukan selama 1 (satu) tahun sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang dimiliki yang sejalan dengan sistem kerja perusahaan. Pelaksanaan proses penilaian kinerja individu ini dilaksanakan oleh pemilik langsung dari karyawan bersangkutan. Manakala karyawan dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang dimilikinya sesuai dengan standar kinerja yang dimiliki

oleh Rumah Makan KARTIKA atau bahkan kurang dari standar dimaksud, maka implikasinya akan berpengaruh positif di dalam penilaian kinerja karyawan, namun sebaliknya apabila lebih dari standar dimaksud yang cenderung buruk maka akan berpengaruh negative pada penilaian kinerja karyawan yang dimilikinya. Perihal yang diutarakan oleh Pemilik Rumah Makan KARTIKA senada dengan apa yang disampaikan oleh Bagian Pelayanan Tamu, Kadek Sudeni, Nyoman Ar dan Ketut Nyoni yang secara keseluruhan menjelaskan bahwasannya adanya standar yang digunakan untuk membedakan antara pegawai yang dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang dimilikinya dengan tuntas sesuai dengan sistem kerja yang dimiliki oleh perusahaan dengan yang tidak. Standar dimaksud adalah pelaksanaan penilaian tingkat kinerja individu yang digunakan untuk melaksanakan penilaian terhadap hasil kinerja pegawai tiap semester selama 1 (satu) tahun. Hasil akhir dari penilaian kinerja dimaksud akan mempengaruhi akumulasi

jumlah gaji serta bonus yang diterima oleh pegawai.

2. *Punishment*

Sesuai dengan wawancara yang dilakukan peneliti dengan pemilik Rumah Makan KARTIKA, Putu Budiasih., tanggal 10 Agustus 2018, Pukul 10.30 Wita terkait dengan penerapan *punishment* bagi pegawai yang melakukan pelanggaran terhadap ketentuan dan prosedur yang berlaku di perusahaan dijelaskan bahwa melaksanakan komunikasi terlebih dahulu dengan pegawai bersangkutan dengan tetap mengedepankan asas praduga tak bersalah. Manakala terbukti maka akan diberikan peringatan ringan seperti teguran dan nasehat kepada karyawan yang bersangkutan sedangkan jika kesalahan yang fatal maka karyawan tersebut akan di berhentikan secara langsung oleh pemilik.

Penyampaian penjelasan oleh Pemilik Rumah Makan KARTIKA sesuai dengan penjelasan yang disampaikan oleh Bagian Kasir yaitu Mila Suryani yang secara keseluruhan menjelaskan bahwa manakala ada pegawai yang melakukan pelanggaran, komunikasi dengan asas praduga tak bersalah tetap dikedepankan oleh manajemen. Manakala

terbukti dan peringatan lisan sudah diberikan kepada pegawai namun tetap melakukan kesalahan yang sama maka akan diberikan surat peringatan secara bertahap mulai dari tatap muka sampai pemberhentian secara tidak hormat kepada yang bersangkutan.

PEMBAHASAN

Dilihat dari hasil triangulasi kebijakan tertulis, wawancara dengan pemilik serta penerapan pengembangan SDM serta *reward* dan *punishment* yang dilihat dari aspek penghargaan ekstrinsik dan penghargaan intrinsik serta hukuman yang lebih berat manakala kesalahan yang sama dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwasannya pengembangan SDM sangat diperlukan sekali dalam karir karyawan serta ketentuan *reward* berupa gaji, bonus maupun promosi antara kebijakan tertulis, hasil wawancara dengan pemilik dan penerapannya sudah valid. Begitu juga halnya dengan ketentuan *punishment* berupa adanya hukuman yang lebih berat bila kesalahan yang sama dilakukan sudah valid dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan dengan pimpinan, kebijakan tertulis maupun penerapannya.

F. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan tersebut di atas, maka dapat ditarik suatu kesimpulan terkait dengan kualitas pengembangan terampilan serta *reward* dan *punishment* di Rumah Makan KARTIKA bahwa seluruh indikator pengembangan ketrampilan yang ada baik pelatihan *hard skill* dan *soft skill* serta *reward* berupa gaji, bonus serta promosi maupun *punishment* berupa hukuman apabila kesalahan yang sama dilakukan dapat diterapkan dengan baik di Rumah Makan KARTIKA. Apabila pegawai dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan sistem kerja perusahaan, maka timbal baliknya perusahaan akan memberikan *reward* baik berupa gaji, bonus maupun promosi. Adanya pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai, maka akan diberikan *punishment* sesuai dengan tingkat dan repetisi kesalahan yang dilakukan. Ketentuan *reward* dan *punishment* yang diterapkan mengacu pada aturan manajemen perusahaan. Uraian tersebut di atas sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan Pemilik Rumah Makan KARTIKA, Bagian Kasir Rumah Makan KARTIKA, Bagian Masak Rumah Makan KARTIKA, Bagian Pelayanan Tamu serta

Cleaning Servis Rumah Makan
KARTIKA.

DAFTAR PUSTAKA

Anonim. 2012. Reward Dan Punishment Terhadap Pengendalian Kinerja. Jurnal.

http://digilib.ubaya.ac.id/index.php?page=view_pdf&kode=KS-AK-1918&file=uploads_pdfmirrorghost/file/KS-AK-1918/AK_1918_Abstrak.pdf
. Tanggal 11 Juni 2016.

Ardana, I Komang, dkk. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Graha Ilmu : Yogyakarta

Cushway, Barry. 1994. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Elex Media Komputindo

Febrianti, Silvia, dkk. 2014. Pengaruh Reward dan Punishment Terhadap Motivasi Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja. Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya.

Hasibuan, Malayu. 1990. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: CV. Haji Masagung

J. Tanzil. 2014 “ Reward and Punishment System Sebagai

Alat Motivasi Karyawan “. <http://www.jtanzilco.com/blog/detail/8/slug/reward-and-punishment-system-sebagai-alat-motivasi-karyawan>.
Tanggal 05 Juni 2016.

Keputusan Direksi No. Skep/19/III/1998 tanggal 2 Maret 1998 tentang Sistem Pola Karir Pegawai PT. Jasa Raharja (Persero)

Keputusan Direksi No. Skep/32/V/1991 tanggal 3 Mei 1991 tentang Sistem Imbalan/Gaji dan metode penilaian kerja pegawai PT. Jasa Raharja (Persero)

Keputusan Direksi Nomor KEP/289/2014 tanggal 31 Desember 2014 tentang Sistem Pola Karir Pegawai PT. Jasa Raharja (Persero)

Keputusan Direksi Nomor Skep/27/IV/1998 tanggal 02 April 1998 tentang Peraturan Disiplin Pegawai PT. Jasa Raharja (Persero)

Keputusan Direksi Nomor Skep/37/III/1984 tanggal 26 Maret 1984 tentang Peraturan Pokok Kepegawaian PT. Jasa Raharja (Persero)

Manual Administrasi Pelayanan Santunan dan Pencegahan Kecelakaan dan Standar Prosedur Operasi Pelayanan

- Santunan dan Peceghahan Kecelakaan. Divisi Pencegahan dan Pelayanan. 2013.
- Molee, Allrise. 2012. Teori Punishment.
- Molee, Allrise. 2012. Teori Reward.
- Nurmiyati, Eni. 2011. Hubungan Pemberian Reward dan Punishment Dengan Kinerja Karyawan pada BPRS Harta Insan Karimah. Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah.
- PratamaPutra, DhonnyYudha. 2012. PengaruhPemberianReward DanPunishment TerhadapKinerjaPegawai. FakultasEkonomiUniversitas KomputerIndonesia(UNIKOM)
- Purnama, Ade Vici. 2015. Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan PT. Kereta Api Indonesia Persero Daop 8 Surabaya. Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Putra Surabaya.
- Pustaka Digital Jasa Raharja/<http://elib.jasaraharja.net/main>. Tanggal 15 Juni 2016
- Siahaan, Rumiris. 2013. Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Disiplin Kerja Karyawan Pada PT. Perkebunan Nusantara Iii Rambutan. JurnalIlmiahBussinessProgress
- Undang – Undang No. 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggung Jawaban Wajib Kecelakaan Penumpang.
- Undang – Undang No. 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.
- Wibowo. 2012. Manajemen Kinerja. Rajawali Pers : Jakarta