

## ABSTRAK

Nufaisa, 2011 : *Sistem Penilaian Prestasi Kinerja Karyawan Di KFC Royal Plaza Surabaya*

Permasalahan yang diteliti dalam skripsi ini adalah : 1. Bagaimana sistem penilaian prestasi kinerja karyawan di KFC Royal Plaza Surabaya. 2. Apakah dampak positif dan dampak negatif dari adanya sistem penilaian prestasi kinerja karyawan di KFC Royal Plaza Surabaya.

Dalam menjawab permasalahan tersebut peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis studi kasus untuk memperoleh data tentang sistem penilaian prestasi kinerja karyawan di KFC Royal Plaza Surabaya. Jenis data yang digunakan adalah bentuk kata-kata dan tindakan serta sumber datanya berupa informan dan dokumen. Di samping itu tahap-tahap penelitian yang dilakukan meliputi tahap pra lapangan, pekerjaan lapangan dan analisis data. Adapun teknik pengumpulan datanya menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan analisis data menggunakan data reduction, data display, verification. Hasil penelitian ini ditargetkan memperoleh gambaran seutuhnya dari obyek yang diteliti, tanpa harus diperincikan secara detail unsur-unsur yang ada di dalam keutuhan obyek penelitian tersebut.

Berdasarkan hasil pengamatan, diketahui sistem penilaian prestasi kinerja karyawan di KFC Royal Plaza Surabaya ada dua macam yaitu penilaian rutin untuk seluruh karyawan dan penilaian untuk kenaikan jabatan bagi karyawan tertentu. Penilaian rutin untuk seluruh karyawan dibagi menjadi dua macam yaitu penilaian CMS dan penilaian *rating scale*. Penilaian CMS dinilai oleh orang yang tidak ada hubungannya dengan KFC secara diam-diam pada waktu 1 bulan 2 kali. Sedangkan penilaian *rating scale* biasanya yang menilai atasannya sendiri tapi dapat pula bawahan atau rekan kerja pada waktu 6 bulan sekali. Untuk dampak positif dan dampak negatif dari adanya sistem penilaian ini lebih banyak dampak positifnya yang terlihat seperti adanya semangat kerja karyawan, adanya kebersamaan anatar karyawan. Sedangkan dampak negatifnya hanya sedikit, seperti adanya keirian antar karyawan apabila penilaiannya beda.

Dengan demikian sistem penilaian prestasi kinerja karyawan di KFC Royal Plaza Surabaya telah terlaksana dengan baik. Hal ini terbukti dengan adanya antusias karyawan dalam bekerja. Tetapi masih perlu juga adanya peningkatan dalam sistem penilaian prestasi kinerja karyawan agar menjadi lebih baik lagi.