

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Sejarah berdirinya Pizza Hut dan Pizza Hut Royal Plaza Surabaya

Pizza Hut adalah restoran franchise dan waralaba makanan Internasional yang mengkhususkan dalam pizza. Pizza Hut saat ini merupakan restoran pizza franchise terbesar di dunia. Pada awalnya pizza hut merupakan restoran perorangan biasa yang berkembang dan berubah menjadi restoran yang terdaftar di Kansas. Pizza Hut didirikan pada tahun 1958. Ketika dua bersaudara Dan dan Frank Carney dari Kansas Amerika Serikat diberi ide oleh saudara mereka untuk membuka restoran pizza. Walaupun konsep tersebut masih baru tetapi mereka melihat peluang yang sangat besar dari konsep ide tersebut.

Setelah itu Dan dan Frank Carney meminjam uang dari Ibu mereka sebesar US\$ 600. Mereka langsung membelikan peralatan bekas dan menyewa sebuah bangunan kecil dan sederhana dipersimpangan jalan yang ramai di kota kelahiran mereka. Hasil dari usaha mereka adalah restoran pizza hut pertama dan merupakan dasar terciptanya restoran pizza terbesar dan terpopuler di dunia. Hal ini dibuktikan dengan dibukanya cabang restoran pizza yang pertama di Topeka Kansas pada tahun 1959. Hampir 12.000 cabang restoran pizza tersebar lebih di 84 negara salah satunya adalah Indonesia. Pizza Hut di Indonesia pernah mendapatkan QSC award

dari pizza hut Internasional pada tahun 1989 sebagai salah satu dari 10 restoran terbaik di Dunia.

Pada tahun 1968 Pizza Hut memulai perkembangannya menjadi restoran pizza yang terdaftar dan bersifat Internasional dengan membuka cabang restoran pizza Internasional pertama di Canada. Sehingga pada tahun 1969 lambang si atap merah ini resmi diakui penggunaannya untuk restoran Pizza Hut. Kemudian tahun 1970 sandwich masuk sebagai menu tambahan bagi menu dasar pizza hut. Pizza Hut memberikan pizza terbaiknya langsung kepada pelanggan dengan motto "*Pizza hut is the best choice for every pizza occasion*". Sehingga pada tahun 1971 diakui sebagai jaringan restoran Pizza no. 1 yang terbesar di dunia dengan dilihat dari segi penjualan maupun dari segi cabangnya.

Pada tahun 1972 pizza hut masuk dalam daftar bursa saham di New York. Kemudian tahun 1973 membuka cabang di Asia yaitu di Jepang dan Inggris. Master brand icon dari pizza hut adalah logo yang menggambarkan atap berwarna merah, tulisan pizza hut yang agak kontemporer dengan animasi tulisan putih, daun hijau sebagai titik di atas huruf I, garis kuning tebal menggaris bawahi trade mark pizza hut dan berlatar belakang hitam. Standart brand image ini penting bagi perusahaan untuk menjaga dan melindungi trade mark perusahaan.

Target pelanggan untuk keluarga di bagi menjadi dua kelompok yaitu: “*primary service target*” dan “*primary house target*”. *Primary service target* diutamakan untuk keluarga dengan anak-anak mereka yang berusia 5-

12 tahun yang biasanya mencari tempat makan yang nyaman dan terjangkau tetapi bisa membedakan antara restoran cepat saji dan dan makan santai. Sedangkan *primary house target* mengutamakan keluarga dengan anak mereka yang berusia 13-18 tahun yang mencari tempat makan yang strategis, terjangkau dan praktis untuk kehidupan mereka yang sangat sibuk di luar. Target untuk para kerabat atau teman yang berusia antara 18-29 tahun yang mencari tempat untuk bersosialisasi baik di restoran atau di rumah service pelayanan adalah kata yang tidak asing kita dengar yaitu pizza hut.

Pizza Hut memakai "*table service*" dan "*home service*" untuk menjelaskan standart kata yang biasa dipakai seperti: *casual dinning*, *delivery*, atau *like away*. *Table service* memiliki beberapa hal yang menarik khususnya dibidang dekor dan service, yang mengutamakan kepuasan pelanggan. Spesifikasinya *table service* termasuk penuh senyuman, keramah-tamahan dan kehangatan dari crew yang membuat pelanggan merasa nyaman, pelanggan merasakan kegembiraan para crew yang membawakan pizza yang luar biasa untuk pelanggan serta pengetahuannya tentang produk dan seragam karyawan yang memancarkan hasrat kegembiraan yang dimiliki karyawan.

Strategi pengembangan pizza hut di Indonesia tidak hanya didasarkan pada peningkatan jumlah cabang atau outlet ataupun penjualan, namun lebih diutamakan pada peningkatan mutu produk, pelayanan dan kebersihan. Selain budaya di atas, perusahaan juga mempunyai dasar-dasar

core value yang berarti nilai utama dari *core value* ini sangat penting sebagai landasan perusahaan untuk berkembang. Hal inilah yang menjadi dasar bagi PT. Sarimelati Kencana untuk mencanangkan *core value* pada tanggal 11 februari 2001 dan diperkenalkan kepada karyawan Pizza Hut Indonesia pada acara RM Banquet Award 2001.

Pizza Hut di Indonesia pertama kali berdiri pada tahun 1984 yaitu Pizza Hut Djakarta Theater, kemudian disusul oleh Pizza Hut Pondok Indah pada tahun 1985 dan Pizza Hut Tebet tahun 1987 di bawah naungan PT. Trijaya Pelangi. PT. Sarimelati Kencana berdiri pada tanggal 16 Desember 1987. PT. Sarimelati Kencana saat ini merupakan bagian dari Panderosa Group yang hampir semua bergerak dibidang Restoran. Pada tahun 1994 PT. Trijaya Pelangi bergabung dengan PT. Sarimelati Kencana. PT. Sarimelati Kencana membawa ketiga Restorannya pertama kali berpusat di Djakarta Theater kemudian di Kemayoran.

Saat ini sebagai support center bertempat di gedung graha mustika ratu lantai 8 jalan Gatot Subroto no. 74-75 Jakarta. Sedangkan genstore terletak di jalan Danau Sunter Bart blok A3/12 Jakarta Utara. Pizza Hut Indonesia saat ini sudah membuka 222 cabang di seluruh wilayah Indonesia. Di area Jawa Timur sendiri sudah berdiri 12 cabang salah satunya adalah Pizza Hut Royal Plaza Surabaya. Pizza Hut Royal Plaza Surabaya berdiri pada tanggal 15 Januari 2006. Pada perkembangannya Pizza Hut yang dulu hanya untuk kalangan customer tingkat atas kini mulai menjangkau kalangan menengah ke bawah.

- b) Pemberian gaji untuk karyawan *part time* diberikan secara tunai setiap tanggal 10 bulan depannya. Jika gaji dibayar dengan uang tunai, maka karyawan dapat menyerahkan daftar gaji ke bagian kasir dengan disertai amplop gaji masing-masing karyawan. Kemudian amplop gaji tersebut diserahkan kepada karyawan penerima gaji. Karyawan tersebut harus mengecek apakah jumlah uang yang diterimanya benar-benar sama dengan jumlah yang tercantum didaftar gaji. Untuk itu karyawan harus menghitung uang yang diterimanya di depan kasir. Jika jumlah uang tersebut sudah benar maka karyawan yang bersangkutan harus menandatangani daftar gaji sebagai tanda bahwa karyawan tersebut telah menerima gaji dengan nilai yang tercantum pada daftar gaji tersebut.
- 2) Dokumen yang digunakan dalam penggajian karyawan di Pizza Hut Royal Plaza Surabaya yaitu sebagai berikut:⁶²
- a) Kartu Absensi Bulanan

Yaitu kartu absensi yang dipakai oleh Pizza Hut Royal Plaza Surabaya sebagai salah satu perhitungan gaji yang akan diberikan kepada karyawan. Kartu absensi tersebut berisi tentang absensi karyawan dalam bentuk kartu absensi selama satu bulan yang berisi tentang nama karyawan, no induk karyawan, dan lain-lain. Berikut ini adalah gambar kartu absensi yang digunakan karyawan di Pizza Hut Royal Plaza Surabaya.

⁶² Hasil wawancara dan dokumentasi dengan Bapak Arif Setyanto selaku Asisten Restaurant Manajer pada tanggal 13 April 2011

3) Tunjangan jamsostek

Setiap karyawan yang bekerja di Pizza Hut Royal Plaza Surabaya akan diikutsertakan pada program jaminan sosial tenaga kerja. Tunjangan jamsostek yang diberikan kepada karyawan di Pizza Hut Royal Plaza Surabaya sebagai berikut:

- a) Jaminan kecelakaan kerja
- b) Jaminan kematian
- c) Jaminan hati tua
- d) Jaminan pemeliharaan kesehatan

4) Pajak

Pajak penghasilan atas gaji dan tunjangan bulanan yang diperoleh oleh karyawan akan dibayar oleh Perusahaan. Sedangkan pajak penghasilan atas insentif yang diperoleh oleh karyawan ditanggung oleh karyawan yang bersangkutan.

5) Gaji lembur

Perusahaan memberikan gaji lembur atas kerja karyawan yang dilakukan di luar jam kerja karyawan. Gaji lembur didasarkan pada jumlah jam kerja lembur yang dilaksanakan oleh karyawan.

- c. Bonus diberikan kepada karyawan untuk memotivasi prestasi kinerja karyawan. Mengarahkan seluruh kegiatan karyawan dan memastikan tujuan pencapaian perusahaan dalam mengukur hasil kerja karyawan dapat tercapai. Bonus diberikan kepada semua karyawan Pizza Hut Royal Plaza Surabaya setiap bulan. Adapun yang mendapatkan fasilitas bonus

pemberian kompensasi yang ditentukan berdasarkan gaji pokok karyawan, tunjangan karyawan, dan bonus untuk karyawan. Gaji pokok diberikan kepada karyawan setiap bulan. Gaji yang diberikan kepada karyawan merupakan penghargaan atas kompetensi yang dimiliki oleh karyawan yang diberikan kepada perusahaan. Gaji setiap karyawan di Pizza Hut Royal Plaza Surabaya tidak akan sama, hal yang membedakan penentuan gaji karyawan tidak sama adalah tingkat kenaikan golongan, jabatan setiap karyawan dan bonus yang diperoleh karyawan. Penentuan kompensasi karyawan di Pizza Hut Royal Plaza Surabaya ditentukan berdasarkan tingkat kenaikan golongan dan jabatan. Selain gaji regular penggajian karyawan di Pizza Hut Royal Plaza Surabaya juga didasarkan pada prestasi masing-masing karyawan dan prestasi yang dicapai oleh *outlet* itu sendiri. Gaji pokok karyawan di Pizza Hut Royal Plaza Surabaya ditentukan sesuai UMR (Upah Minimum Regional) yang ditetapkan oleh pemerintah kota Surabaya.

Tunjangan adalah tambahan pendapatan di luar gaji yang diberikan kepada karyawan. Tunjangan yang diberikan kepada karyawan di Pizza Hut Royal Plaza Surabaya terdiri dari tunjangan jabatan diberikan guna memberikan penghargaan atas kompetensi dan tanggung jawab karyawan dalam memegang jabatan. Tunjangan jabatan ini hanya diberikan kepada golongan V ke atas yaitu restaurant manajer dan asisten restaurant manajer Pizza Hut Royal Plaza Surabaya. Tunjangan khusus khusus diberikan guna memberikan penghargaan atas tanggung jawab dan peran karyawan yang ditugaskan di dalam negeri atau di luar negeri dan karyawan tersebut

mempunyai keahlian khusus. Tunjangan khusus ini hanya diberikan kepada golongan V ke atas yaitu restaurant manajer dan asisten restaurant manajer Pizza Hut Royal Plaza Surabaya. Tunjangan jamsostek diberikan kepada karyawan yang bekerja di Pizza Hut Royal Plaza Surabaya. Karyawan akan diikutsertakan pada program jaminan sosial tenaga kerja yang meliputi Jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, jaminan hari tua, jaminan pemeliharaan kesehatan, jaminan. Pajak penghasilan atas gaji dan tunjangan bulanan yang diperoleh oleh karyawan akan dibayar oleh Perusahaan. Sedangkan pajak penghasilan atas insentif yang diperoleh oleh karyawan ditanggung oleh karyawan yang bersangkutan. Dan gaji lembur didasarkan pada jumlah jam kerja lembur yang dilaksanakan oleh karyawan. Gaji lembur diberikan oleh setiap karyawan yang melakukan kerja lembur di luar jam kerja karyawan.

Bonus yang diberikan kepada karyawan bertujuan untuk memotivasi prestasi kinerja karyawan. Mengarahkan seluruh kegiatan karyawan dan memastikan tujuan pencapaian perusahaan dalam mengukur hasil kerja karyawan dapat tercapai. Bonus diberikan kepada karyawan setiap bulan. Adapun yang mendapatkan fasilitas bonus ini adalah seluruh karyawan mulai golongan I-IV. Total bonus yang tersedia untuk dibagikan kepada karyawan adalah sebesar 2.5% dari total penjualan bersih selama sebulan dengan kriteria dari absensi bulanan (disiplin score), sales (penjualan), COST (biaya food & beverage), dan HQSC (prestasi *outlet*). Ketentuan-ketentuan khusus bagi karyawan meliputi ketentuan penggantian biaya makan, ketentuan

Wasallam “Berikanlah gaji kepada pekerja sebelum kering keringatnya, dan beritahukan ketentuan gajinya terhadap apa yang dikerjakan” sesuai dengan pekerja yang menjalankan tugas dengan baik dan dihargai dengan gaji yang seimbang. Demikian pula, Rasulullah *Sallallahu Alaihi Wasallam* berpesan agar para pemimpin tidak merugikan para pekerja dalam bentuk apapun, termasuk tidak membebani pekerja di luar kemampuannya. Prinsip pertama yang ditegakkan Islam dalam mengatur masyarakat ialah agar setiap orang bekerja untuk memenuhi kebutuhan diri dan orang-orang yang menjadi tanggungannya.

Apa yang telah diterapkan di Pizza Hut Royal Plaza Surabaya ini tidak bertentangan dengan Prinsip-prinsip ajaran Islam. Karyawan akan menerima kompensasi sesuai dengan hasil kerja mereka, semakin giat karyawan tersebut bekerja maka semakin besar pula kompensasi atau bonus yang didapatkannya. Islam telah menggariskan bahwa seseorang akan mendapatkan imbalan sesuai dengan amal perbuatan yang telah dikerjakan sebelumnya. Islam juga menetapkan untuk membayarkan gaji seseorang tepat pada waktunya. Di Pizza Hut Royal Plaza Surabaya telah ditetapkan tanggal penerimaan gaji karyawan. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa penerimaan gaji karyawan tidak menyalahi aturan seperti yang digariskan Islam.