

Pelatihan Pramusaji Kale Tortilla Eldorado The Family Club Bandung

Heru Riyadi*¹, Dendy Sundayana²

Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, Indonesia^{1,2}

Email: heruriyadi@stp-bandung.ac.id

Abstract

Human resources is one of the important assets of the company, though the presence of the high-tech equipment that is human resources which will operate. Therefore the interest of the company to maintain the performance of its employees, as management's assessment of the company. In creating a good performance, it is necessary to factor that can create the best performance. Training is a factor that can improve employee performance. Indication of the low performance of employees in Cafe the Family Club Eldorado Tortilla Bandung allegedly due to lack of effective implementation of the training program at the hotel. The low performance is caused by the waitress several factors which include lack of training implementation. Implementation of training greatly affect the performance of the waitress, this is evidenced by the results of the analysis are correlated between the effect of the training on the performance that is equal to 0.869 in the strong range. And the coefficient of determination of 71.4%, meaning that 71.4% of performance is determined by training. While 28.6% influenced by factors - other factors. In addressing this issue, needs to be improved with the implemented training to employees.

Keywords: Human Resources, Performance, Quality of service

Abstrak

Sumber daya manusia adalah salah satu aset penting perusahaan, meskipun keberadaan peralatan teknologi tinggi yaitu sumber daya manusia yang akan beroperasi. Oleh karena itu kepentingan perusahaan untuk mempertahankan kinerja karyawannya, sebagai penilaian manajemen terhadap perusahaan. Dalam menciptakan kinerja yang baik, perlu faktor yang dapat menciptakan kinerja terbaik. Pelatihan adalah faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan. Indikasi rendahnya kinerja karyawan di Kafe Klub Keluarga Eldorado Tortilla Bandung diduga karena kurang efektifnya implementasi program pelatihan di hotel. Rendahnya kinerja disebabkan oleh beberapa faktor pelayan yang meliputi kurangnya pelaksanaan pelatihan. Penerapan pelatihan sangat mempengaruhi kinerja pelayan, hal ini dibuktikan dengan hasil analisis yang berkorelasi antara pengaruh pelatihan terhadap kinerja yaitu sama dengan 0,869 di kisaran kuat. Dan koefisien determinasi 71,4%, artinya 71,4% kinerja ditentukan oleh pelatihan. Sedangkan 28,6% dipengaruhi oleh faktor - faktor lain. Dalam menyikapi masalah ini, perlu ditingkatkan dengan pelatihan yang diterapkan kepada karyawan.

Kata Kunci: Sumber Daya Manusia, Kinerja, Kualitas layanan

A. PENDAHULUAN

Pembangunan bidang pariwisata dilaju pembangunan. Bidang ini merupakan salah satu sumber penghasil devisa yang juga mendorong terciptanya lapangan kerja khususnya di dunia Hospitality Industri. Salah satu jasa yang di tawarkan dibidang pariwisata adalah penyediaan sarana akomodasi atau usaha perhotelan.

Keberhasilan di bidang ini, harus ditunjang dengan keberadaan dan keterampilan sumber daya manusia itu sendiri. Pengembangan usaha jasa pariwisata khususnya dibidang perhotelan dewasa ini semakin meningkat terbukti banyaknya wisatawan domestik dan mancanegara yang datang ke tempat

* Corresponding author

Received: August 03, 2017; Revised: November 09, 2017; Accepted: December 21, 2017

pariwisata. Hal ini tentunya akan membuat Indonesia lebih Indonesia makin berkembang seiring dengan bersemangat dalam menggalakkan sektor industri pariwisata dan sebagai sektor dalam penghasil devisa bagi negara selain faktor migas.

Hotel yang merupakan bagian dari industri pariwisata dan perhotelan, di dalam operasionalnya, hotel memiliki struktur organisasi yang terdiri dari beberapa departemen seperti kantor depan (Front Office), tata graha (House Keeping), tata hidang (Food and Beverage), akunting (ACCOunting), pemasaran (Marketing), dan departemen lainnya. Departemen-departemen tersebut mempunyai fungsi dan tugas yang berbeda-beda pula. Yang penting hubungan antar departemen tersebut harus selaras berkaitan, dan kepuasan pada tamu dan tentunya memperoleh keuntungan dari usaha yang dijalankan (profitable).

Adapun salah satu fasilitas yang mendukung sebuah hotel sebagaimana disebutkan dalam pengertian hotel di atas adalah penyediaan makan dan minum, dalam hal ini adalah restoran. Restoran merupakan salah satu prasarana yang mendukung usaha pariwisata.

Menurut Sulastiyono (2006:300), bahwa: "Restoran adalah ruangan atau tempat dengan segala fasilitasnya yang menyediakan makanan dan minuman serta pelayanannya yang disesuaikan dengan permintaan pelanggan atau konsumen".

Dari pernyataan tersebut di atas, menyatakan bahwa restoran merupakan usaha jasa yang bergerak di bidang pangan yang mengolah, menyimpan, dan menyajikan beberapa jenis makanan dan minuman dan juga pelayanan serta fasilitasnya yang berlangsung dalam waktu yang telah ditentukan ataupun selama 24 jam. Namun keterbatasan prasarana ini harus didukung oleh karyawan yang merupakan asset perusahaan.

Hasibuan (2002:10) mengungkapkan, "Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku, penentu terwujudnya tujuan organisasi". Dapat diartikan pula bahwa diperlukan suatu sistem Manajemen Sumber Daya Manusia untuk dapat menangani permasalahan yang erat hubungannya dengan manusia untuk mencapai tujuan yang diputuskan oleh perusahaan.

Departemen Sumber Daya Manusia ini memiliki tugas dan tanggung jawab dalam membentuk kinerja yang baik dari karyawan. Pengertian kinetja menurut Mangkunegara (2003:67) adalah, "Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya". Salah satu upaya yang dilakukan perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan melaksanakan kegiatan pelatihan.

Sedangkan Critten (1998:85) berpendapat : Training is a planned process to modify attitude, knowledge or skill behavior through learning experience to achieve effective performance in an activity range of activities. Its purpose in the work situation is to develop the abilities of individual and activity and to satisfy the current and future manpower needs of organization.

Dari pernyataan di atas dapat diartikan bahwa pelatihan adalah proses yang direncanakan untuk memperbaiki sikap, pengetahuan, atau ketrampilan melalui proses pembelajaran untuk mencapai kinerja yang efektif serta bertujuan untuk mengembangkan kemampuan individu untuk memenuhi tujuan organisasi saat ini maupun untuk saat yang akan datang.

Kinerja merupakan hasil kerja yang nyata, dan dapat diamati, dinilai, serta dapat diukur. Dari hasil ini kita dapat melihat kemajuan dan kekurangan para karyawan.

Setelah melakukan pengamatan dan wawancara dengan Food and Beverage Manager di Eldorado The Family Club Bandung telah dibenarkannya kinerja pramusaji yang kurang baik, misalnya product knowledge yang masih kurang dan kesalahan pada saat melakukan table set up. Rendahnya kinerja tersebut diakibatkan karena pelatihan yang belum berjalan secara maksimal dan optimal.

Manusia yang produktif adalah manusia yang menghargai kerja sebagai sikap pengabdian kepada Tuhan, berbudi luhur, cakap dalam bekerja, terampil, percaya kepada diri sendiri, mempunyai semangat

kerja yang tinggi dan inemandang hari esok dengan penuh semangat dan optimis. Dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, setiap manusia, organisasi harus mendayagunakan semua sumber-sumber yang tersedia di dalamnya, termasuk manusia itu sendiri, material, mesin, metode, uang, dan pasar.

B. KERANGKA TEORITIS

Manajemen Sumber Daya Manusia

Manusia berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia berperan sebagai perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan, meskipun teknologi yang digunakannya canggih. Mengatur karyawan adalah salah satu pekerjaan yang sulit dan kompleks, karena mereka mempunyai akal, rasa, status, keinginan, dan latar belakang yang heterogen yang dibawa ke dalam organisasi. Karyawan tidak dapat diatur sepenuhnya dan dikuasai sepenuhnya seperti mengatur uang, bahan, mesin, dan gedung. Sumber daya manusia merupakan salah satu kunci kesuksesan dalam proses produksi dan sebagai salah satu faktor penentu dalam keberhasilan tujuan organisasi dan sasarannya yang telah ditetapkan organisasi di masa yang akan datang.

Menurut Hasibuan (2007 ; 10) Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Sedangkan menurut Simamora (1993; 3) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja. Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan aktifitas-aktifitas atau kegiatan kegiatan yang dilaksanakan agar sumber daya manusia dapat digunakan secara efektif supaya mencapai berbagai tujuan.

Dari dua definisi di atas dapat dikatakan bahwa manajemen sumber daya manusia secara khusus menitikberatkan pada peranan manusia sebagai karyawan dalam usaha mencapai tujuan perusahaan atau organisasi dengan menjalin hubungan antara sesama karyawan dan dengan perusahaan. MSDM adalah salah satu ilmu yang mempelajari khusus mengenai pengelolaan sumber daya manusia. Ilmu ini ditujukan untuk membantu para karyawan, manajer, dan organisasi. MSDM mempelajari bagaimana merencanakan sumber daya manusia, merencanakan kepegawaian, melakukan rekrutmen, seleksi, penilaian kinerja, mengadakan pelatihan, dan pengembangannya, pemberian kompensasi, pemeliharaan karyawan, pemberhentian, serta hubungan karyawan sehingga tercipta keseimbangan.

Pengertian Pelatihan

Pelatihan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam mengembangkan sumber daya manusia, dimana tidak saja menambah ilmu pengetahuan dan wawasan, melainkan juga meningkatkan keterampilan, keahlian dan kemampuan karyawan dalam bekerja yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan kinerja karyawan beberapa pendapat pakar. yang memberikan perumusan atau definisi pelatihan yang berbeda-beda, namun demikian inti dan pengertian yang diberikan tetap sama.

Menurut Rivai (2004; 226) menerangkan bahwa pelatihan adalah proses secara sistematis mengubah tingkah laku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi. Pelatihan memiliki orientasi saat ini dan membantu pegawai untuk mencapai keahlian dan kemampuan tertentu agar berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya, seperti yang digambarkan pada gambar 1 berilcut ini.



Sumber: Rivai, 2004

Gambar 1: Model Konsep Sistem Pelatihan

Menurut Handoko (2000; 204) menyatakan pengertian pelatihan adalah: "Untuk memperbaiki penguasaan berbagai keterampilan dan teknik pelaksanaan kerja tertentu, terinci dan rutin".

Setelah mengetahui beberapa pengertian mengenai pelatihan yang dikemukakan oleh beberapa ahli, maka dapat disimpulkan pengertian pelatihan yaitu suatu aktifitas yang dilakukan perusahaan untuk dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan keahlian, serta kemampuan dan mahal biayanya, tetapi akan mengurangi karyawan, yang sangat dibutuhkan untuk dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan tertentu, agar efektifitas dan kinerja karyawan dapat tercapai dengan baik.

C. HASIL DAN ANALISIS

Pada bagian ini akan membahas pelaksanaan pelatihan yang diberikan untuk pramusaji tersebut, maka kinerja pramusaji akan meningkat dan mencapai kineja yang diharapkan oleh manajemen untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam penanganan pelatihan bagi pramusaji secara langsung ditangani oleh Human Resources Department. Berikut ini adalah penjelasan mengenai kegiatan secara terperinci berdasarkan pada basil wawancara dengan Food and Beverage Manager.

- a. Kebutuhan Pelatihan maksudnya menilai apakah kegiatan pelatihan benar dibutuhkan atau tidak untuk karyawannya. Untuk menilai kebutuhan pelatihan ini dilakukan melalui pengumpulan data, analisis gejala-gejala dan informasi yang diharapkan dapat menunjukkan adanya kebutuhan akan pelatihan.
- b. Tujuan Pelatihadilakukaniah untuk meningkatkan kinerja pramusaji ke tingkat kinerja yang lebih baik untuk mencapai kelancaran operasional.
- c. Mated Pelatihan yang diberikan kepada pramusaji yang berkaitan dengan keterampilan untuk menangani operasional yaitu . Product Knowledge (pengetahuan produk), Handling Complaint (menangani keluhan), Selling Technique (teknik menjual produk), Telephone Coau-tessy (etika menerima telepon).
- d. Metode Pelatihan yang diberikan
- e. Fasilitas Penunjang Pelatihan, hanya menggunakan alat dan bahan dari asset ada.
- f. Pelatih/instruktur memberikan materi kepada karyawan yang sudah berada pada posisi manajerial level dari Kafe Tortilla Eldorado The Family Club Bandung.
- g. Jadwal Pelaksanaan Pelatihan dijadwalkan dalam setiap dua bulan sekali. Dan pelatihan dilakukan di tempat yang telah ditentukan oleh Hiunan Resources Department bekerja sama dengan Food and Beverage Manager.

Tabel 2
Jadwal Pelatihan Pramusaji
Kafe Tortilla Eldorado The Family Club Bandung
Periode November 2013 — Januari 2014

No	Materi Pelatihan	Bi1LAN			Metode Pelatihan	Pelatih
		Nov	Des	Jan		
1	SOP Service	X			Simulasi	Café Captain
2	Handling Complaint			X	Simulasi	Restaurant Manager
3	Personal Grooming			X	Ceramah	Café Captain
4	VIP Service	X			Ceramah	Restaurant Manager

Sumber: Human Resources Department Kafe TortillaEldorado The Family Club Bandung, 2014

Alokasi Biaya Pelatihan

Pengeluaran biaya untuk kegiatan pelatihan biasanya berkisar untuk membiayai trainer dan konsumsi jika dirasakan perlu. Kadang digunakan pula untuk membiayai pelatihan yang membutuhkan alat atau bahan bantu peraga. Dengan demikian, maka tingkat persentase pelatihan yang dilakukan di Kafe Tortilla Eldorado The Family Club Bandung secara umum adalah 50,93%. Setelah mendapatkan jumlah nilai tertinggi 320 dan nilai terendah adalah 64. Berdasarkan analisis dengan menggunakan skala Likert, maka terlihat kegiatan pelaksanaan pelatihan secara umum di Kafe Tortilla Eldorado The Family Club Bandung tergolong "Kurang".

Pelatihan Secara Khusus (Per pertanyaan)

Untuk penghitungan pelatihan secara khusus ini, penulis mencari jumlah skor tertinggi dan terendah serta rentang dan skala Likert dari setiap pertanyaan.

Bobot nilai per aspek serta persentase nilainya bila dibandingkan dengan jumlah skor tertinggi, yaitu 40. Hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Table13
Kriteria Bobot Nilai Per Aspek
Tanggapan Pramusaji Mengenai Pelatihan

No	Aspek Pertanyaan	Total Nilai	Persentase	Kriteria
1	Materi Pelatihan	28	70	C
2	Pemahaman Materi	24	60	C
3	Jadwal Pelatihan	21	52,5	C
4	Metode Pelatihan	22	55	C
5	Pelatih	23	57,5	C
6	Fasilitas Pelatihan	15	37,5	IC
7	Manfaat Pelatihan	15	37,5	K
8	Kehadiran	15	37,5	K

Sumber: Hasil Olahan Kuesioner, 2014

Sedangkan Skor rata-rata dari setiap unsur pertanyaan dengan menggunakan basil kuesioner yang disebarkan kepada pramusaji yang hasilnya adalah:

Tabel 4
Nilai Rata — Rata Per Aspek Tanggapan
Pramusaji Mengenai Pelatihan

No	Aspek Pertanyaan	Penghitungan
1	Materi Pelatihan	$28/8 = 3,5$
2	Pemahaman Materi	$24/8 = 3$
3	Jadwal Pelatihan	$21/8 = 2,62$
4	Metode Pelatihan	$22/8 = 2,75$
5	Pelatih	$23/8 = 2,87$
6	Fasilitas Pelatihan	$15/8 = 1,87$
7	Manfaat Pelatihan	$15/8 = 1,87$
8	Kehadiran	$15/8 = 1,87$

Sumber: Hasil Olahan Kuesioner, 2014

Pengaruh Pelaksanaan Pelatihan Terhadap Kinerja Pramusaji

Dengan tujuan mengetahui seberapa jauh pelaksanaan pelatihan, dapat mempengaruhi kinerja pramusaji Kafe Tortilla dapat dilihat dalam penghitungan koefisien korelasinya.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan koefisien korelasi RankSpearman untuk meneliti seberapa kuat pengaruh pelatihan terhadap kinerja serta koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa besar kontribusi factor pelatihan terhadap kinerja. Adapun data yang penulis gunakan untuk penghitungan tersebut adalah hasil olahan kuesioner mengenai pelaksanaan pelatihan yang penulis sebarakan kepada pramusaji, untuk selanjutnya disebut sebagai variabel X serta hasil dari penilaian kinerja (Performance Appraisal) yang penulis dapatkan dari Food and Beverage Manager Kafe Tortilla yang untuk selanjutnya disebut sebagai variabel Y. Berikut ini adalah hasil kuesioner tanggapan pramusaji mengenai pelatihan yang telah diberikan di Kafe Tortilla Eldorado The Family Club Bandung. Hasilnya adalah sebagai berikut:

- Materi pelatihan yang diberikan kepada peserta mendapat respon cukup yaitu berjumlah 62,5% .
- Penahaman materi yang diterima oleh peserta pelatihan sebanyak 62,5%
- Jadwal pelatihan yang diberikan kepada peserta mendapat tanggapan sebanyak 62.5%.
- Metoda pelatihan peserta yang menjawab cukup sebanyak 62,5%
- Untuk instruktur/pelatih masih kurang, karena peserta pelatihan yang menjawab kurang sebanyak 50/0.
- Fasilitas pelatihan masih kurang, (50%), yang dikarenakan fasilitas yang ada kurang memadai.
- Manfaat pelatihan yang diterima oleh peserta cukup berkitas 62,5% berdasarkan tanggapan para peserta pelatihan.
- Untuk kehadiran cukup baik, yang dikarenakan motivasi yang tinggi dari para peserta pelatihan.

D. SIMPULAN

Pelaksanaan pelatihan pramusaji di Kafe Tortilla Eldorado The Family Club Bandung, dapat diketahui bahwa pelaksanaannya kurang berjalan baik. Aspek-aspek yang kurang seperti fasilitas, manfaat, dan kehadiran.

Kinerja pramusaji, secara umum kinerja pramusaji cukup. Ada beberapa aspek yang masuk dalam kategori cukup, meliputi attendance reliability, attitude, grooming, loyalty, kualitas kerja, adaptasi, dan kerja sama tim. Namun ada beberapa hal juga yang dinilai kurang seperti produktifitas dan inisiatif.

Pengaruh pelaksanaan pelatihan terhadap kinerja pramusaji sangat kuat terhadap kinerja karyawan Kantor Depan. Hal ini didukung oleh hasil analisis koefisien korelasi yang memiliki nilai 0,869

dengan koefisien determinasi sebesar 71,4%, dimana berarti pelatihan memberikan kontribusi sebesar 71,4% kepada kinerja

Berdasarkan pada uraian simpulan tersebut, diberikan beberapa rekomendasi yang berhubungan dengan pelatihan dan nantinya diharapkan akan dapat meningkatkan kinerja pramusaji di Kafe Tortilla Eldorado The Family Club Bandung.

Pelaksanaan pelatihan prarngiji di Kale Tortilla Eldorado The Family Club Barzdunzg, disarankan manajemen memberikan mated sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pramusaji dal am pengembangan keahliannya, pengetahuan produk yang dimiliki, standar lcerja serta kualitas kerja dengan menggunakan pelatih/trainer yang lebih komunikatif, metode yang lebih inovatif, serta penempatan jadwal yang lebih terencana, serta agar manajemen hams lebih meningkatkan pelatihan.

Dan untuk mengefektifkan isi program pelatihan maka prinsip — prinsip pembelajaran yang hams diperhatikan. Prinsip piinsip ini meliputi partisipatif, relevan, repetitive, pemindahan dan memberikan umpan balik mengenai kemajuan peserta pelatihan.

DAFTAR REFERENSI

- Arep, Ishak dan Tanjung, Hendri.2003.Manajenren Motivasi. Jakarta. PT. Gram edia Widiasarana Indonesia.
- Cherington, David J. 1999.The Management of Human Resources.
- Critten, Peter, 1998.1-iunran Resources in The Leisure Industry. New Jersey. Longman.
- Desler, Gary. 1998.Manajemen Sumber Daya Manusia.
- De Cenzo, David & Robbins, Stephen P.1 998.Hunran Resources A~lanagenr ent 5'r' Edition. New York. John Wiley and Sons Inc.
- Flippo, Edwin B. 1993.Manajenren Personaliala, Jilid I. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Gomez — Meija, Luis R., Balkin, David B. & Cardy, Robert L. 1998. Managing Human Resources.
- Hasibuan, H. Malayu S. P. 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu.2003. Perencanaan dan Pengerbangan Sumber Daya Manusia. Bandung. PT. Refika Adita ma.
- Mathis, Robert L. & Jackson, John H.2003. Manajemen Sumber Daya Manusia.
- Nasution, M. A. S. 2003. Metode Research. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Nawawi, Hadari.2003. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif Gadjah Mada University Press.
- Rivai, Prof. Dr. Veithzal M. B. A.2004. Manajemen Sumber Daya ManusiaUntuk Perusahaan. Dari Teori ke Praktek. Jakarta. Murai Kencana.
- Samsudin, Sadili.2005. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung. PT. Pustaka Setia.
- Schuler, Randall S. & Jackson, Susan E. 1998.Manajemen Sumber Daya Manusia: Menghadapi Ahad — 21. Bandung. PT. Erlangga.
- Sherman, Bohlander & Sne11.1998. Managing Human Resources.
- Sugiyono.2003. Metode Penelitian Administrasi. Bandung. Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus.2001. Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi: Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung. Alfabeta.
- Stoner, dkk. 1999.Managenrent 6"" Edition.
- Terry, George R. & Rue, Leslie NV.1998. Dasar—Dasar Manajemen. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Usmara, A. 2006. Praktek Manajemen SDM: Unggul Melalui Orientasi dan Pelatihan Karyawan. Yogyakarta : Santusta.