

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Di Era Globalisasi dan pasar bebas sekarang ini, masyarakat dipacu untuk bersaing dalam memperoleh kehidupan yang layak. Hal ini dapat dilihat dalam kehidupan masyarakat yang semakin maju dan berkembang ,baik bidang ekonomi, industri, pendidikan, pariwisata, dan usaha jasa boga. Persaingan antara industri jasa boga semakin pesat sesuai dengan tuntutan, mengikuti selera atau kesenangan serta cara hidup seseorang. Saat ini banyak pelayanan makanan seperti Catering, Rumah Makan, Cafe, Restoran bermunculan disekitar kita terutama di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), karena masyarakat sekarang ini sangat menyukai kepraktisan, waktu yang tersedia untuk menyajikan makanan sempit. Perkembangan teknologi dan informasi yang sangat cepat perlu diimbangi dengan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM). Tantangan bagi industri adalah meningkatkan daya saing dan keunggulan kompetitif di semua sektor jasa dengan mengandalkan kemampuan SDM, manajemen dan teknologi informasi. Industri menuntut adanya tenaga kerja yang profesional untuk memenuhi tuntutan konsumen akan produktivitas perusahaan yang bermutu.

Restoran adalah sebuah industri yang hampir tidak pernah mati serta memiliki potensi, prospek, dan berkembang dengan sangat cepat. Industri hotel dan restoran di Yogyakarta berkembang pesat dengan ± 200 hotel dan ± 293 restoran ([http://bapeda.pemda-diy.go.id/6 September 2008](http://bapeda.pemda-diy.go.id/6_September_2008)). Maraknya usaha

restoran menyebabkan industri restoran mengalami persaingan yang kompetitif. Adanya kenyataan tersebut pihak industri dituntut untuk memiliki sumber daya yang handal, jaringan informasi dan teknologi dengan akses cepat.

Sagan Resto merupakan salah satu industri/restoran yang bergerak dalam jasa makanan dan minuman yang berkembang secara pesat dan mampu bersaing dengan industri jasa pelayanan di DIY, dimana untuk menunjang perkembangan dan persaingan yang sangat pesat dibidang pelayanan makanan dan minuman Sagan Resto membutuhkan SDM (tenaga kerja) yang handal, profesional, efektif dan efisien dalam bekerja.

Tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun masyarakat (UU Ketenagakerjaan No.13 Tahun 2003). Tenaga kerja harus mempunyai kemampuan profesional dan kesiapan kerja agar mampu bersaing dengan tenaga kerja lainnya.

Tuntutan kebutuhan dari dunia kerja yang semakin kompleks dan tinggi terhadap kompetensi calon tenaga kerja, oleh sebab itu dibutuhkan tenaga kerja yang profesional untuk memenangkan persaingan tersebut. Profesionalitas tidak berkembang dengan sendiri namun dilakukan melalui sebuah proses yang diupayakan. Kemampuan profesional dapat diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan yang diberikan oleh lembaga pendidikan secara maksimal. Salah satu lembaga pendidikan tersebut adalah Universitas Negeri Yogyakarta (UNY).

Sering terjadinya kesenjangan antara kebutuhan kompetensi yang diperlukan oleh dunia industri dengan materi kurikulum yang diberlakukan oleh

lembaga pendidikan mengharuskan adanya upaya relevansi dan evaluasi oleh lembaga pendidikan. Dibutuhkan kerjasama antara lembaga pendidikan dengan dunia industri agar diperoleh kesesuaian antara pengetahuan dan keterampilan yang dipersiapkan oleh lembaga pendidikan dengan kompetensi kerja yang dibutuhkan dunia industri

Kompetensi kerja adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek kognif (pengetahuan), afektif (sikap), dan psikomotorik (keterampilan).(UU Ketenagakerjaan No.13 Tahun 2003).

Industri restoran agar dapat memenangkan persaingan bisnis maka harus memiliki standar kompetensi. Standar Kompetensi adalah pengetahuan, sikap dan keterampilan yang harus dimiliki oleh seseorang agar dapat melaksanakan suatu tugas tertentu yang sesuai dengan syarat dan ketentuan dunia kerja/industri.

Kompetensi tenaga kerja karyawan bidang produksi dituntut harus memiliki pengetahuan kerja, sikap kerja, keterampilan kerja, serta profesional sesuai dengan tuntutan dunia kerja. Kompetensi yang harus dikuasai karyawan bidang produksi pada aspek pengetahuan antara lain: *prepare* peralatan, bahan, bumbu, pengolahan bahan, proses pengolahan bahan sampai dengan penyajian. Aspek sikap, karyawan dituntut besikap disiplin dalam bekerja, dapat bekerja sama dengan atasan, bekerja sama dengan tim kerja, bertanggung jawab, punya inisiatif dan kreatif, sopan santun, tolong menolong dan siap menerima kritikan dan saran. Aspek keterampilan karyawan, dituntut mampu mengolah menu-menu yang ada di restoran ,dan mampu menyajikan makanan yang aman sesuai dengan standar kesehatan.

Kompetensi kerja karyawan bidang *service* harus memiliki pengetahuan kerja, sikap kerja, keterampilan kerja serta profesional sesuai dengan tuntutan dunia kerja. Kompetensi yang harus dikuasai karyawan bidang *service* pada aspek pengetahuan kerja antara lain tentang: peralatan tata hidang, perlengkapan tata hidang, menu-menu di restoran, urutan pelayanan makanan, lipatan napkin, hal-hal yang harus dihindari sebagai seorang *waiter/ess* serta tugas dan tanggung jawab sebagai *waiter/ess*. Aspek sikap kerja, karyawan *service* antara lain: disiplin waktu dalam bekerja, berpakaian rapi dan bersih, bekerja sama dengan tim kerja dan atasan, memiliki inisiatif dan kreatif dalam bekerja, berkomunikasi yang baik, ramah-tamah. Aspek keterampilan kerja, karyawan bidang *service* antara lain: mampu melakukan pelayanan makanan dan minuman sesuai dengan prosedur dan jenis *service*, melakukan *clear-up*, dan mampu melayani tamu sampai dengan mengantarkan tamu keluar restoran.

Produk industri restoran terdiri dari produk yang berwujud (*tangible product*) antar lain: makanan, minuman, dan fasilitas barang dan produk yang tidak berwujud (*intangible product*) antara lain: jasa pelayanan, rasa aman, keramahan, kenyamanan, dan lain sebagainya. Agar dapat memenangkan persaingan pasar sebuah industri terutama yang berorientasi untuk mendapatkan laba, selalu menuntut tenaga kerja yang profesional. Semakin berkembangnya usaha restoran maka produk yang diciptakan baik produk baru maupun pengembangan dari produk yang sudah ada saat ini serta cara pelayanan akan menentukan berkembang tidaknya suatu bisnis restoran. Di dalam usaha jasa boga persoalan pelayanan dan hidangan yang timbul untuk memenuhi kebutuhan dan

keinginan para tamu diantaranya: sikap dan penampilan *waiter/waitress* yang kurang memuaskan, waktu penyajian yang kurang cepat, citarasa masakan, kebersihan makanan, dan lain sebagainya Oleh sebab itu kualitas *out put* ( baik dalam bidang pelayanan dan hidangan makanan) tidak dapat diabaikan.

Dengan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di bidang “Kompetensi Kerja Karyawan Bidang Produksi dan *Service* Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta”. Dengan penelitian ini akan diketahui kompetensi yang dimiliki karyawan bidang produksi dan *service* Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta, sebagai tenaga kerja profesional dan juga bisa sebagai umpan balik bagi Fakultas Teknik, Khususnya Jurusan Pendidikan Teknik Boga Universitas Negeri Yogyakarta.

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan Latar Belakang Masalah Penelitian Dapat Diidentifikasi Sebagai Berikut :

1. Apakah yang mendasari industri jasa boga berkembang pesat saat ini?
2. Bagaimana kompetensi tenaga kerja bidang produksi dan *service* Di Sagan Resto?
3. Bagaimana tahapan pengambilan tenaga kerja bidang produksi dan *service* Di Sagan Resto?
4. Adakah persyaratan khusus yang harus dikuasai oleh tenaga kerja bidang produksi Di Sagan Resto?
5. Adakah persyaratan khusus yang harus dikuasai oleh tenaga kerja *service* Di Sagan Resto?
6. Kompetensi seperti apa sajakah yang diperlukan oleh industri agar dapat menjadi tenaga kerja Di restoran bidang produksi dan *service*?
7. Apa saja tugas seorang tenaga kerja restoran di bidang produksi Di Sagan Resto?
8. Apa saja tugas seorang tenaga kerja restoran di bidang *service* Di Sagan Resto?
9. Mengapa masih terjadi kesenjangan antara kebutuhan kompetensi yang diperlukan oleh dunia industri dengan kompetensi yang berlaku di LPTK?
10. Kompetensi seperti apa sajakah yang diperlukan oleh industri agar seseorang dapat menjadi tenaga kerja bidang produksi dan *service* secara profesional dalam bekerja?

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah, terdapat banyak permasalahan yang timbul sehingga diperlukan pembatasan masalah, hal ini dimaksudkan untuk memperjelas fokus permasalahan karena keterbatasan pengetahuan, biaya, waktu dan tenaga peneliti.

Pada penelitian ini, lebih difokuskan pada masalah Kompetensi Kerja Karyawan Bidang Produksi dan *Service* Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini dapat disusun sebagai berikut :

1. Bagaimana pendapat supervisor tentang kompetensi kerja karyawan bidang produksi dan *service* Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta?
2. Bagaimana kompetensi kerja karyawan bidang produksi Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta?
3. Bagaimana kompetensi kerja karyawan bidang *service* Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta?

### **E. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui pendapat supervisor tentang kompetensi kerja karyawan bidang produksi dan *service* Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta
2. Mengetahui kompetensi kerja karyawan bidang Produksi Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta.
3. Mengetahui kompetensi kerja karyawan bidang *service* Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta.

### **F. Manfaat Penelitian**

1. Memberikan informasi kepada Program Studi Pendidikan Teknik Boga mengenai kompetensi kerja karyawan bidang produksi dan pelayanan (*service*) yang diperlukan pada suatu usaha Restoran.
2. Memberikan informasi kepada pihak Lembaga Pendidikan Bidang Boga untuk mengadakan proses relevansi dan evaluasi terhadap kurikulum dan program-programnya.
3. Bagi Industri, sebagai referensi dalam perekrutan tenaga kerja bidang Produksi & *Service* di Restoran.
4. Bagi Peneliti, dapat memberi informasi dan masukan yang diperlukan untuk menjadi tenaga kerja professional bidang Produksi & *Service*.
5. Bagi peneliti berikutnya, dapat dijadikan referensi untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut.



## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Deskripsi Teori**

##### **1. Kompetensi**

Kompetensi berasal dari kata "*Competence*" yang berarti kecakapan, kemampuan. Kompetensi merupakan pengetahuan, keterampilan dengan nilai-nilai dasar yang direfleksikan dalam kebiasaan berfikir dan bertindak (Depdiknas:2002). Kebiasaan berfikir dan bertindak secara konsisten serta secara terus menerus memungkinkan seseorang menjadi berkompetensi. Artinya pengetahuan, keterampilan dan nilai-nilai dasar untuk melakukan sesuatu yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan.

Kompetensi adalah kumpulan pengetahuan , keterampilan, sikap, dan nilai sebagai kinerja yang berpengaruh terhadap peran, perbuatan, prestasi, serta pekerjaan seseorang (Ella Yulaelawati:2004). Kompetensi dapat ditingkatkan dengan pendidikan dan pelatihan.

Jadi Kompetensi dapat didefinisikan sebagai aspek-aspek pribadi dari seseorang pekerja yang memungkinkan dia untuk mencapai kinerja yang telah disyaratkan oleh industri. Kompetensi umumnya berhubungan dengan kemampuan atau keterampilan, pengetahuan, sikap.

Kompetensi kerja adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, ketrampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan (UU Ketenagakerjaan No. 13 Tahun 2003).

Kompetensi tidak semata-mata diartikan sebagai kemampuan melaksanakan tugas secara teknis yang bersifat unjuk kerja yang dapat diamati (*performance observable*) tetapi juga menyangkut kemampuan dasar (*key competencies*) yang bersifat intelektual dan mental emosional yang sangat diperlukan untuk perkembangan sikap profesional dalam pekerjaan dan perkembangan aspek-aspek kehidupan yang lebih luas, seperti peka dan responsif terhadap berbagai hal yang terjadi rasional dan berfikir logis, membuat keputusan, bertanggung jawab, mandiri dan dapat bekerja sama (Depdiknas:2002).

Menurut Mulyasa , (2002:35). Standar Kompetensi adalah pernyataan-pernyataan mengenai pelaksanaan tugas di tempat kerja yang digambarkan dalam bentuk hasil *output* yaitu apa yang diharapkan dapat dilaksanakan oleh karyawan, tingkat kesempurnaan pelaksanaan kerja yang diharapkan dari karyawan sehingga nilai kemampuan karyawan telah berada pada tingkat yang diharapkan.

Standar kompetensi adalah pernyataan yang menguraikan keterampilan, pengetahuan dan sikap yang harus dilakukan saat bekerja serta penerapannya, sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh tempat kerja atau industri. (Laksaguna:2006). Standar Kompetensi menjelaskan kompetensi yang dibutuhkan untuk kinerja yang efektif dan berperan sebagai patokan bagi pengujian, serta memiliki format yang baku, serta meliputi : judul unit, uraian unit, elemen kompetensi, kriteria unjuk kerja, ruang lingkup dan petunjuk bukti. Standar Kompetensi dinyatakan dalam bentuk hasil di tempat kerja

dengan pendefinisian pengetahuan, keterampilan, serta sikap kerja dan penerapan yang dibutuhkan untuk semua pekerjaan dalam industri atau perusahaan (Endar Sugiarto dan Sri Sulartiningrum:1998).

Menurut Surya Dharma (2003) penentuan tingkat kompetensi diperlukan untuk mengetahui tingkat kinerja yang diharapkan. Penentuan kompetensi dijadikan dasar bagi proses seleksi, perencanaan, evaluasi kinerja dan pengembangan Sumber Daya Manusia.

Manfaat dari Standar Kompetensi merupakan unsur utama bagi pelayanan yang diberikan kepada para tamu sesuai dengan kebutuhan agar kebutuhan industri dapat dipenuhi oleh institusi pendidikan. Standar kompetensi ini akan menjadi dasar untuk sistem pengembangan sumber daya manusia sehingga akan dapat dipergunakan untuk: menetapkan jabatan sesuai dengan kebutuhan usaha, membentuk tim kerja, tingkatan jabatan dan struktur organisasi, proses penerimaan tenaga kerja, pengembangan program bahan pembelajaran, penilaian dan pertimbangan untuk peningkatan jabatan, pertukaran atau untuk kebutuhan struktural lainnya, penghubung antara ketrampilan dan citra industri (<http://www.geocities.com/smkn8makassar/skni.html>, 6 September 2008 ).

Menurut Organisasi Industri Psikologi Amerika bahwa hasil test sikap dan pengetahuan, prestasi belajar disekolah dan diploma tidak dapat memprediksi kinerja atau keberhasilan dalam menjalani kehidupan.

Kompetensi dapat ditingkatkan melalui pelatihan, pendidikan dan pengalaman kerja di lapangan. Aspek yang dapat digolongkan sebagai

kompetensi antara lain pengetahuan, ketrampilan, nilai, dan sikap. Kompetensi dipengaruhi oleh pengetahuan dan ketrampilan yang diberikan, serta pengalaman yang diperoleh dan penguasaan terhadap bidang pekerjaan tertentu.

Menurut Gardor yang dikutip Mulyasa (2002:38-39), aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi adalah sebagai berikut: 1) Pengetahuan (*Know ledge*); yaitu kesadaran dalam bidang kognitif. 2) Pemahaman (*understanding*); yaitu kedalaman kognitif dan afektif yang dimiliki individu. 3) Kemampuan(*skill*); adalah sesuatu yang dimiliki oleh individu untuk melakukan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. 4) Nilai (*value*); adalah suatu standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang. 5) Sikap (*attitude*) ; yaitu perasaan (senang, tidak senang, suka tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar. 6) Minat (*interest*) ; adalah kecenderungan seseorang untuk melakukan sesuatu.

Memiliki sumber daya manusia (SDM) yang kompeten adalah keharusan bagi suatu industri. Mengelola SDM berdasarkan kompetensi diyakini bisa lebih menjamin keberhasilan pencapaian tujuan. Sebagian besar industri memakai kompetensi sebagai dasar dalam memilih orang, mengelola kinerja, pelatihan dan pengembangan serta pemberian kompensasi. Proses rekrutmen dan seleksi diarahkan untuk mencari orang yang mendekati model kompetensinya, demikian pula halnya untuk pengembangan kinerja dan karir karyawan. Setiap kali diadakan uji kompetensi (*assessment*) untuk

mencocokkan apakah karyawan bisa memenuhi model kompetensinya atau tidak. Bila terjadi kekurangan maka karyawan tersebut harus dilatih dan dibina lebih lanjut. Kelalaian atau mengabaikan pelatihan bisa berakibat karyawan menjadi tidak kompeten sehingga kinerja tidak maksimal.

## **2. Pengertian Restoran**

Restoran adalah usaha komersial yang menyediakan jasa pelayanan makan dan minum bagi umum dan dikelola secara profesional (Soekresno, 2000 : 17). Sedangkan menurut Marsum (1993:7) restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makanan maupun minuman.

Menurut Sugiarto dan Sulartiningrum (1998 :235) restoran adalah suatu tempat yang identik dengan jajaran meja-meja yang tersusun rapi, dengan kehadiran orang, timbulnya aroma yang semerbak dan pelayanan yang baik dari pramusaji. Perkembangan dunia yang semakin maju dan modern serta tingkat perbaikan ekonomi masyarakat yang semakin tinggi menyebabkan industri Restoran semakin maju dan berkembang.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa restoran adalah sebuah usaha jasa boga yang bersifat komersial, didesain dengan indah, serta menyediakan makanan dan minuman dengan pelayanan yang baik sehingga konsumen leluasa dan nyaman dalam menikmati sajian makanan yang tersedia. Unsur-unsur yang membentuk suatu

restoran adalah tempat diorganisir secara komersial, menyediakan makanan dan minuman. Untuk itu suatu usaha restoran harus memenuhi syarat tertentu agar para tamu merasa betah dan senang di restoran tersebut.

Menurut Soekresno berdasarkan cara pengelolaan dan sistem penyajian, restoran diklasifikasikan menjadi 3 yaitu:

1. *Formal Restaurant* (Restoran Formal) adalah jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional dengan pelayanan yang eksklusif. Contoh restoran formal antara lain: *Members Restaurant, Super Club, Gourmet, Executive Restaurant, Main Dining Room, Grilled Restaurant*;
2. *Informal Restaurant* (Restoran Informal) adalah jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional, dengan mengutamakan kecepatan dan kepraktisan pelayanan dengan pelanggan yang silih berganti. Contoh restoran informal antara lain: *canteen, family restaurant, pub, cafeteria, café*, dll;
3. *Specialities Restaurant* adalah jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional, dengan menyediakan makanan khas dan dengan menggunakan sistem penyajian yang khas dari wilayah tertentu. Contoh *Specialities* antara lain: *Italian Food Restaurant, Japanese Food Restaurant, Thai Food Restaurant*, dll.

Produk yang dihasilkan oleh organisasi *food and beverage* adalah keseluruhan dari makanan, minuman, dan atribut pendukung, termasuk

didalamnya rasa, warna, aroma, harga, nama produk, reputasi restoran, serta jasa pelayanan yang diterima oleh pelanggan (Soekresno:2001).

Menurut Endar Sugiarto (1999) tamu yang datang ke jasa boga membeli 3 hal yaitu :

(1) *physical product* antara lain barang-barang yang terlihat konkret, seperti pakaian, seragam karyawan, dekorasi restoran, dan *furniture*. (2) *Psychological Product* mencakup aspek-aspek yang berhubungan dengan kejiwaan, yaitu *sensual benefit* (cuci mata, situasi dan suasana restoran yang menyenangkan atau tidak) dan *sense of listenisng* (musik yang disajikan enak didengar atau tidak). (3) *Customer Service Product* merupakan produk pelayanan pelanggan, yang mencakup cepat tidaknya pemenuhan reservasi, dan bisa tidaknya melakukan transaksi dengan menggunakan kartu kredit.

### **3. Produksi Restoran**

Produksi adalah proses koordinasi berbagai faktor produksi dan sumber daya manusia untuk mentransformasi bahan menjadi produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan (M. Manullang: 2002). Produk yaitu hasil proses dari produksi dengan menggunakan berbagai sumber daya yang dimiliki untuk menciptakan penambahan faedah (kegunaan), baik dalam bentuk, waktu, tempat, ataupun kepemilikan (M. Manullang: 2002).

Proses produksi bertujuan untuk menambah kegunaan suatu produk untuk mendapatkan keuntungan maksimal. Proses produksi yang akan memberikan keuntungan adalah produk tersebut tepat dalam jumlah, mutu, waktu dan harga.

Proses produksi restoran dilakukan di area dapur. Di area ini dilakukan pengolahan bahan mentah menjadi makanan yang siap disajikan kepada tamu. Pelanggan datang ke restoran dengan harapan untuk mendapatkan makanan

dan minuman yang sehat. Oleh karena itu makanan dan minuman yang disajikan harus memenuhi tiga aspek yaitu sehat, aman, dan higienis.

Beberapa perlakuan terhadap bahan makanan hingga menjadi suatu makanan yang siap dihidangkan disebut produksi makanan. Dalam memproduksi makanan agar dapat dikonsumsi oleh manusia perlu mengalami suatu proses yaitu melalui persiapan, pengolahan, dan penyajian.

#### **a. Persiapan alat**

Persiapan peralatan dalam mengolah makanan sangatlah penting, karena alat memang memerlukan perhatian sebelum digunakan. Kebersihan dalam menangani alat hendaknya diutamakan. Untuk mendapatkan hasil makanan yang bersih dan sehat menurut pandangan Marwanti (1994:41), salah satu faktor yang perlu mendapat perhatian adalah kebersihan alat-alat yang digunakan baik untuk persiapan, pengolahan maupun alat untuk menyajikan hidangan. Apabila kurang hati-hati dalam membersihkan peralatan maka akan terjadi hal-hal yang tidak diinginkan misalnya keracunan dari pisau yang berkarat dan sebagainya.

Persiapan alat sebelum memasak dapat dimulai dari proses pemeriksaan alat yang meliputi tungku pemasak atau kompor. Kotoran sering merupakan penyebab utama gangguan pada sistem perapian sehingga jika tidak diperhatikan akan berbahaya dan dapat mencemari makanan yang diolah. Peralatan memasak bagi rumah tangga tergantung kebutuhannya dan lebih sederhana dibandingkan dengan peralatan untuk industri jasa boga.



### **b. Pesiapan Pengolahan**

Bahan yang akan dimasak harus melalui beberapa proses dalam mempersiapkannya yaitu minimal harus dicuci terlebih dahulu. Dalam mempersiapkan bahan makanan, hal yang perlu mendapat perhatian membuang bagian yang tidak dapat dimakan dan membersihkan bahan makanan dari kotoran dan bagian-bagian yang tidak dapat dimakan, mempertahankan nilai gizi dan hemat serta berdayaguna.”

Melihat uraian di atas maka persiapan bahan makanan haruslah meliputi tahap penyiangan, pencucian dan pemotongan yang tidak menghilangkan nilai kesehatan dan gizi. Persiapan bahan ini meliputi bahan makanan pokok, lauk pauk, sayuran dan buah.

### **c. Pengolahan (proses)**

Sebagaimana diketahui, hampir sebagian besar bahan makanan sebelum menjadi makanan selalu harus melalui proses pengolahan atau pemasakan. Pengolahan dengan teknik olah yang tidak benar dapat menjadikan mutu bahan makanan menurun atau mungkin hilang sama sekali dan masakan menjadi tidak enak dan tidak sehat.

Dalam pengolahan makanan sehat perlu ditetapkan prinsip pengolahan yang benar yaitu dengan proses kerja yang baik dan peralatan yang bersih dan aman, sehingga akan sesuai dengan keinginan.

#### **d. Penyajian**

Penyajian makanan adalah kegiatan terakhir dalam penyelenggaraan makanan, setelah bahan makan diolah kemudian dihidangkan dengan terlebih dahulu diatur di atas meja makan dengan menggunakan peralatan untuk menghidangkan yang sesuai, bersih dan aman.

Penyiapan peralatan penyajian makanan seharusnya bertujuan untuk mencegah sekecil mungkin masuknya bibit penyakit, melalui sambungan, lapisan, yang semua itu akan mempermudah dalam membersihkan dan pemeliharannya.

Selain hal di atas, hal yang perlu diperhatikan dalam penyajian makanan sehat adalah sebagai berikut:

- 1) Makanan disajikan tepat waktu, jangan terlalu lama dalam penyajian makanan karena bakteri akan berkembang biak.
- 2) Makanan yang disajikan sebaiknya sesuai dengan jumlah atau porsi yang telah ditentukan, disesuaikan dengan kebutuhan konsumen.
- 3) Melihat kondisi makanan yang akan disajikan dalam hal diperhatikan mengenai temperature makan pada waktu dihidangkan. Misalnya makanan sup harus disajikan hangat, maka usahakan hangat jangan dingin ataupun panas.

#### 4. Pelayanan Restoran

Pelayanan atau *servicing*, menurut Darmono (1997:55) adalah pemindahan makanan dari produsen ke konsumen yang memperlakukan pengawasan sanitasi, kualitas dan harga, pelayanan lebih mengarah pada usaha untuk memberi nilai lebih pada hidangan yang akan disajikan dan bagaimana menghidangkannya. Pendapat tersebut lebih ditegaskan lagi oleh J.Supranto (1997:227) bahwa jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki. Jadi pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas langsung dari orang lain.

Pelayanan restoran dapat diartikan sebagai salah satu jenis usaha penyediaan makanan dan minuman yang bertempat disebagian atau diseluruh bangunan yang permanen dan dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses penyiapan makanan dan minuman untuk umum.

Pelayanan kepada pelanggan baik pelanggan komersil maupun non komersil harus menempatkan konsumen sebagai asset yang sangat berharga karena sebuah restoran tidak akan berkembang tanpa keberadaan pelanggan. Salah satu cara yang dilakukan agar usaha restoran dapat diingat pelanggan yaitu dengan mengembangkan pola layanan terbaik, antara lain dengan cara:

- a. Memperhatikan perkembangan kebutuhan dan keinginan para pelanggan dari waktu ke waktu,
- b. Menyediakan kebutuhan, sesuai dengan keinginan atau lebih dari yang diharapkan pelanggan,

- c. Memperlakukan pelanggan dengan layanan terbaik (Atep Adya Barata: 2004).

Penting untuk menjaga hubungan baik dengan para pelanggan. Dalam pelayanan harus dihindarkan perasaan terpaksa atau memaksakan kehendak terhadap pelanggan. Yang terpenting pada saat pelayanan adalah perhatian terhadap setiap keinginan pelanggan, meskipun memerlukan pengerjaan yang istimewa (Ichsan Maulana dan Moh.Syahrul Mohideen: 2000).

Berikut ini adalah pendapat pakar dan instruktur pelatihan sumber daya manusia mengenai kata “SERVICE” dalam Atep Adya Barata (2000) adalah:

“(1) Self Awareness dan & Self Esteem : Menanamkan kesadaran diri bahwa melayani adalah tugasnya dan melaksanakannya dengan menjaga martabat diri dan pihak lain yang dilayani, (2) Empathy & Enthusiasm: Mengetengahkan empati dan melayani pelanggan dengan penuh gairah, (3) Reform : Berusaha untuk selalu memperbaiki pelayanan, (4) Vision & Victory : Berpandangan ke masa depan dan memberikan layanan yang baik untuk memenangkan semua pihak, (5) Initiative & Impressive : Memberikan layanan dengan penuh inisiatif dan mengesankan pihak yang dilayani, (6) Care & Cooperativeness : Menunjukkan perhatian kepada konsumen dan membina kerjasama yang baik, (7) Empowerment & Evaluation : Memberdayakan diri secara terarah dan selalu mengevaluasi setiap tindakan yang telah dilakukan.”

Pelayanan bisa diartikan bermacam-macam oleh setiap orang. Menurut Marsum WA (1999:273-274) pelayanan dalam usaha jasa layanan dapat diartikan sebagai berikut:

- Senyum kepada setiap orang
- Kita harus menjual jasa keramahmatan. Jadi harus murah senyum, ramah, sopan serta supel.
- Apapun yang kita kerjakan harus berakhir dengan memuaskan. Dalam hal ini, kalau kita bekerja selalu berprinsip “ Do The Best” (kerjakan yang paling baik, apa yang bisa dikerjakan).
- Jangkau dan dekati tamu dengan segala keramahmatan.
- Memandang setiap tamu dengan rasa spesial.
- Mengundang para tamu untuk datang kembali. Disini dimaksudkan bahwa setiap tamu yang datang harus kembali dengan perasaan yang puas : puas atas pelayanan yang bagus, lancar, makanan enak, petugasnya yang ramah, bersahabat, peralatannya yang serba bersih, rapi dan sebagainya. Bila setiap tamu merasa puas, pastikan disuatu saat akan datang kembali.
- Selalu meningkatkan suasana yang hangat dan akrab kepada tamu.
- Mata ,sebentar-bentar kontak dengan pandangan tamu, sebagai tanda bahwa kita senantiasa memperhatikan mereka, sehingga bila tamu membutuhkan sesuatu dapat dengan cepat kita layani.

Menurut Endar Sugiarto (1998:167-174) untuk mencapai tujuan pelayanan yang maksimal perlu diperhatikan delapan ketrampilan dasar yang dapat diterapkan pada semua situasi dalam pelayanan termasuk restoran/rumah makan yaitu:

- a) Memusatkan perhatian kepada pelanggan  
Dilakukan dengan cara selalu mendengarkan dan memperhatikan apa yang dibicarakan oleh pelanggan dan tidak boleh memotong pembicaraannya.
- b) Memberikan pelayanan yang efisien  
Melayani pelanggan dengan cepat, tepat dan segera menyiapkan pesannya. Pelayan menjawab pertanyaan pelanggan secara singkat, tepat, cepat dan tidak bertele-tele.
- c) Meningkatkan perasaan harga diri tamu  
Mengenali kehadiran pelanggan dengan segera, selalu mempergunakan nama pelanggan sesering mungkin.
- d) Membina hubungan baik dengan pelanggan  
Dengan cara mendengarkan apa yang disampaikan oleh pelanggan tanpa memotong pembicaraannya, menunjukkan simpati dengan berbicara penuh perasaan untuk menunjukkan bahwa pelayan mengerti dan memahami perasaan pelanggan.
- e) Memberikan penjelasan dan keterangan  
Dapat dilakukan dengan cara menjelaskan kepada pelanggan secara logis dan rasional bahwa suatu hal tidak diperkenankan

dilakukan tanpa memberi pembelaan bahwa hal tersebut semata-mata merupakan kebijakan perusahaan.

- f) Dapat menentukan keinginan pelanggan  
Dilakukan dengan menanyakan kepada pelanggan dan mengulangi kembali keinginan pelanggan kemudian menarik inti dari apa yang dikatakannya.
- g) Menjelaskan jasa pelayanan yang dapat diberikan oleh perusahaan  
Dengan cara menjelaskan kepada pelanggan keuntungan yang akan diperoleh jika menggunakan fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.
- h) Mengalihkan pelayanan ke orang lain  
Dilakukan apabila seorang pelanggan meminta jasa pelayanan diluar kemampuan pelayan untuk melayani, cara terbaik adalah mengalihkan masalah tersebut pada orang atau pelayan lain yang lebih mampu. Dengan pengalihan tersebut pelanggan akan melihat bahwa perusahaan jasa telah bekerja dengan profesional.

## **5. Tenaga Kerja**

Tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun masyarakat (UU Ketenagakerjaan No.13 Tahun 2003). Menurut Made Wena dalam Pramono (1997). Tenaga kerja profesional adalah seseorang yang telah memiliki kemampuan yang sesuai standar profesi yang telah ditetapkan, memiliki kewenangan untuk melaksanakan tugas pada bidang tertentu. Tenaga kerja mempunyai peran yang sangat penting pada pelaksanaan suatu produksi.

Untuk mendukung tercapainya tujuan produksi maka tenaga kerja sebagai sumber daya manusia merupakan faktor produksi penting, sehingga diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas untuk mencapai efisiensi dan efektivitas serta produktivitas industri.

Sebuah restoran selain membutuhkan modal dan bahan baku juga membutuhkan tenaga kerja atau sumber daya manusia yang dapat mendukung efisiensi, efektivitas dan produktivitas dalam proses produksi. Dengan tenaga kerja yang terampil diharapkan akan memperlancar proses produksi sehingga diperoleh hasil yang berkualitas.

Tenaga kerja restoran bagian pelayanan atau disebut juga *waiter/waitress* adalah karyawan atau karyawan dalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu, membuat tamu merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikan, juga membersihkan restoran dan lingkungan serta mempersiapkan meja untuk tamu berikutnya (Marsum:1999). Tenaga kerja pelayanan atau *waiter/waitress* atau pramusaji berperan membantu manajemen untuk mencapai tujuan restoran yaitu, memberi kepuasan pada pelanggan dan memperoleh keuntungan. Mereka berhubungan langsung dengan para tamu sehingga penampilan dapat mempengaruhi pendapat tamu terhadap restoran, serta harus dapat membuat tamu senang dengan pelayanan yang diberikan agar datang kembali.

Pekerjaan seorang *waiter/waitress* sangat penting karena berhubungan langsung dengan para tamu, sehingga semua hal yang dilakukan oleh seorang *waiter/waitress* dapat memberikan pengaruh yang baik atau buruk pada citra restoran.

Agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik maka seorang tenaga pelayanan dituntut untuk menguasai sikap kerja seorang tenaga

pelayanan dan pengetahuan hidangan, alat dan perlengkapan yang digunakan dalam penghidangan serta sistem penyajian yang digunakan. Pengetahuan yang harus dikuasai antara lain: pengetahuan menu dan *waiter/waitress*, *napkin folding*, perlengkapan penghidangan makanan dan minuman, *table setting*, system pelayanan makanan dan minuman, *clear up*.

Pengetahuan persiapan pelayanan (*mise en place*) yaitu: (1) Pengetahuan menu antara lain: bahan dan system pengolahan suatu hidangan. (2) Pengetahuan tenaga pelayanan atau *waiter/waitress*: syarat dan sikap seorang *waiter/waitress* (kemampuan berkomunikasi, fisik dan mental yang sehat, kejujuran, sikap kepada tamu, kecakapan, kesabaran, sopan-santun, *grooming*, pengetahuan jenis-jenis tamu). (3) Pengetahuan *napkin folding*: jenis-jenis napkin, cara penggunaan. (4) Pengetahuan perlengkapan dan peralatan hidangan: jenis-jenis perlengkapan dan peralatan meja makan dan fungsinya, jenis-jenis lenan dan cara pemasangannya. Pengetahuan saat pelayanan hidangan mencakup: (1) Pengetahuan *table setting*: *table accessories*, *table set up*. (2) Pengetahuan system penyajian: persiapan penyajian, jenis-jenis penyajian. Pengetahuan pelayanan setelah makan mencakup: (1) pengetahuan *clear - up*. (2) menyampaikan rekening pembayaran.

Tenaga kerja restoran bagian produksi berdasarkan struktur organisasinya terdiri dari 4 yaitu: *chef de partie*, *ass. chef de partie*, *cook*, *ass.cook*. *Chef de partie* bertanggung jawab untuk pengoperasian dapur restoran dan membagi tugas staf dapur yang lainnya sesuai dengan bidangnya



masing-masing. Ass. *chef de partie* bertugas membantu tugas *chef de partie*. *Cook* bertugas untuk mengolah hidangan sesuai dengan permintaan. Ass. *cook* bertugas membantu *cook*, antarlain: menyiapkan alat dan bahan yang akan digunakan..

Tenaga kerja restoran bagian produksi harus memenuhi beberapa persyaratan antara lain: (1) Semua kegiatan pengolahan makanan harus terlindung dari kontak langsung dengan anggota badan, (2) Perlindungan kontak langsung makanan dapat dilakukan dengan menggunakan sarung tangan, penjepit makanan, dsb. (3) Setiap tenaga pengolah makanan yang bekerja harus menggunakan seragam kerja yaitu: apron, tutup rambut, sepatu dapur (bersol karet), (4) Prilaku tenaga pengolah makanan antara lain: tidak merokok, tidak makan atau mengunyah, tidak memakai perhiasan, mencuci tangan sebelum bekerja atau kontak dengan makanan, pakaian kerja tidak dipakai diluar area kerja, memiliki sertifikat *vaksinasi chotypa* (Soekresno:2001).

## **B. Kerangka Berfikir**

Keberhasilan usaha Restoran sebgaaian besar tergantung kepada manusia-manusia yang bekerja dalam Restoran tersebut, walaupun perkembangan teknologi semakin pesat, dan informasi yang cepat, perlu diimbangi dengan kualitas sumber daya manusia (SDM). Karena sumber daya manusia merupakan sumber daya yang sangat berpengaruh majunya sebuah Restoran dimana manusia yang bekerja pada Restoran tersebut yang dapat

menentukan keberhasilan dan kegagalan suatu usaha Restoran dalam mencapai tujuan.

Tugas pengusaha adalah berusaha menciptakan suatu semangat, suasana atau iklim yang baik untuk bekerja, memberikan pengarahan, kepemimpinan dan dorongan sehingga harus merencanakan, menciptakan dan memelihara organisasi kerja yang efektif.

Setelah diketahui kompetensi kerja bidang produksi dan Bidang *Service* Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta, maka akan menentukan isi kurikulum pada Lembaga pendidikan teknik boga. Apabila kesiapan kerja yang diberikan Lembaga pendidikan teknik boga sudah sesuai dengan standar kerja dunia industri maka isi kurikulum cukup dipertahankan. Namun, apabila materi kesiapan kerja yang diberikan belum sesuai maka perlu adanya perbaikan secara signifikan. Dengan demikian akan terjadi *link and match* antara kesiapan kerja yang diberikan oleh Lembaga pendidikan teknik boga dengan kesiapan kerja yang dituntut oleh industri restoran. Sehingga pada akhirnya akan memberikan manfaat bagi kedua belah pihak. Lembaga pendidikan teknik boga akan tetap *survive* sebagai lembaga yang mendidik calon tenaga kerja dan industri restoran dapat memperoleh tenaga kerja profesional.

### C. Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan yang akan diungkap dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pendapat supervisor tentang kompetensi kerja karyawan bidang produksi dan *service* Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta?
2. Bagaimana kompetensi kerja karyawan bidang produksi Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta?
3. Bagaimana kompetensi kerja karyawan bidang *service* Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta?

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

##### 1. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian dilaksanakan di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta yang beralamat di Jln Colombo No 35, Karang Malang, Yogyakarta Phone: +62-274 550293 huting(ect-104), Fax: +62-274 550312, e-mail: info@Saganresto.com. Pengambilan data dilaksanakan pada bulan Oktober – November 2008.

##### 2. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sugiyono, 2005: 21). Sedangkan Saifuddin Anwar, 1998:5) bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian yang menggambarkan secara sistemik dan akurat fakta dan karakteristik mengenai populasi atau mengenai bidang tertentu. Jadi penelitian ini berusaha menggambarkan situasi atau kejadian sebagaimana apa adanya dan analisis deskriptif yang digunakan hanya sampai pada taraf deskriptif saja, yaitu menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis sehingga dapat lebih

mudah dipahami atau disimpulkan. Kesimpulan yang diberikan selalu jelas dasar faktualnya sehingga semuanya selalu dapat dikembalikan langsung pada data yang diperoleh. Kebanyakan pengolahan datanya di dasarkan pada analisis presentase dan analisis kecenderungan (Saifuddin Anwar, 1998:6-7).

## **B. Variabel Penelitian**

Variabel merupakan gejala yang menjadi fokus penelitian (Sugiyono:2005). Menurut Saifuddin Anwar (1998) variable penelitian dapat berupa apapun juga yang variasinya perlu kita perhatikan agar dapat mengambil kesimpulan mengenai fenomena yang terjadi. Dalam penelitian ini terdapat satu variabel dan 2 sub variabel. Adapun variabel yang dimaksud dalam penelitian ini adalah : Kompetensi kerja karyawan, sedangkan sub variabel penelitian ini adalah Kompetensi bidang produksi dan *service*.

## **C. Populasi Penelitian**

Populasi penelitian adalah keseluruhan subyek penelitian (Suharsimi Arikunto,1998:115). Populasi menurut Sugiyono (2005:117) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakterlistik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi penelitian dalam penelitian ini adalah Supervisor bidang produksi dan *service* 2 orang dan Karyawan Bidang Produksi 16 orang dan *Service* 14 orang Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta. Dalam penelitian ini, seluruh populasi digunakan sebagai sampel

karena jumlahnya relatif kecil, yaitu kurang dari 30 orang. Teknik sampling ini menurut Sugiyono (2005) disebut sampling jenuh.

#### **D. Definisi Operasional**

Agar dapat memperjelas dan menghindari terjadinya salah penafsiran, maka akan dikemukakan definisi operasional variable istilah yang ada sebagai berikut:

- a. Kompetensi tenaga kerja karyawan bidang produksi adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang karyawan bidang produksi baik itu dilihat dari aspek kognitif/pengetahuan kerja, aspek afektif/sikap kerja, aspek psikomotorik/keterampilan kerja yang sesuai dengan syarat dan ketentuan yang dibutuhkan dunia kerja/industri. Kompetensi yang harus dikuasai karyawan bidang produksi pada aspek pengetahuan kerja antara lain: *prepare* peralatan, bahan, bumbu, pengolahan bahan, proses pengolahan bahan sampai dengan penyajian. Aspek sikap karyawan, antara lain dituntut besikap disiplin dalam bekerja, dapat bekerja sama dengan atasan, bekerja sama dengan tim kerja, bertanggung jawab, memiliki inisiatif dan kreatif dalam bekerja, menerima kekurangan orang lain, tolong menolong, siap menerima kritikan dan saran. Aspek keterampilan kerja karyawan antara lain: dituntut mampu mengolah menu-menu yang ada di Restoran, dan mampu menyajikan makanan yang aman sesuai dengan standar kesehatan.
- b. Kompetensi tenaga kerja karyawan bidang *service* adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang karyawan bidang *service*/pelayanan baik itu dilihat

dari aspek kognitif/pengetahuan kerja, aspek afektif/sikap kerja, aspek psikomotorik/keterampilan kerja yang sesuai dengan syarat dan ketentuan yang dibutuhkan dunia kerja/industri. Kompetensi yang harus dikuasai karyawan bidang *service* pada aspek pengetahuan kerja antara lain: *prepare* peralatan tata hidang, perlengkapan tata hidang, menu-menu di Restoran, urutan pelayanan makanan, lipatan napkin, hal-hal yang harus dihindari sebagai seorang *waiter/ess* serta tugas dan tanggung jawab sebagai *waiter/ess*. Aspek sikap kerja karyawan *service* antara lain: dituntut disiplin waktu dalam bekerja, berpakaian rapi dan bersih, bekerja sama dengan tim kerja, dapat bekerja sama dengan atasan kerja, memiliki inisiatif dan kreatif dalam bekerja, berkomunikasi yang baik, ramah-tamah. Aspek keterampilan kerja karyawan bidang *service* antara lain: dituntut mampu melakukan pelayanan makanan dan minuman sesuai dengan prosedur dan jenis *service*, melakukan *clear-up*, dan mampu melayani tamu sampai dengan mengantarkan tamu keluar restoran.

## **E. Instrumen Penelitian**

### **a. Penyusunan instrumen**

Menurut Suharsimi Arikunto (1998:136) instrumen penelitian merupakan alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah untuk diolah.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menggunakan metode angket dan wawancara. Angket dipergunakan untuk mengungkap kompetensi kerja karyawan bidang produksi dan *service* Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta. Sedangkan teknik wawancara dipergunakan untuk memperdalam pertanyaan yang telah disampaikan dengan metode angket.

Teknik pengumpulan data dengan metode angket memiliki beberapa kelebihan, yaitu :

1. Data dapat mencakup semua sampel
2. Data dapat terkumpul dengan cepat serta memiliki validitas dan reabilitas yang cukup tinggi.
3. Dapat mengurangi subyektifitas penelitian.

Asumsi lain yang mendasari dipakainya metode angket sebagai alat pengumpul data menurut Sutrisno Hadi (2002) adalah :

1. Subyek adalah orang yang tahu tentang dirinya.
2. Apa yang dinyatakan oleh subyek kepada penyelidik adalah benar dan dapat dipercaya
3. Interpretasi subyek tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepadanya adalah sama dengan apa yang dimaksudkan oleh penyelidik.

Angket yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan tipe angket tertutup yaitu responden tinggal memberikan jawaban yang telah disediakan. Pertimbangannya memakai angket tertutup ini adalah agar responden merasa mudah untuk menjawab dibandingkan dengan isian angket terbuka/isian. Data



yang diperoleh dari angket merupakan data hasil pengukuran langsung dari responden.

Angket yang digunakan untuk mengungkapkan aspek pengetahuan, aspek sikap dan aspek keterampilan karyawan bidang produksi dan *service* Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta yaitu digunakan angket tertutup. Aspek pengetahuan, aspek sikap, dan aspek keterampilan yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan cara memberi tanda *checklis* (✓). Dalam pengukurannya digunakan skala likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur pengetahuan, sikap dan keterampilan karyawan bidang produksi dan *service* Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta.. Pengetahuan kerja karyawan yang diukur meliputi pengetahuan peralatan yang ada dibidang produksi maupun bidang *service*, pengetahuan bahan dan bumbu bidang produksi, pengetahuan prepare pengolahan bidang produksi, proses pengolahan sampai dengan penyajian makanan dan minuman bidang produksi dan *service*. Sikap karyawan diukur meliputi kedisiplin dalam bekerja, bekerjasama, bertanggung jawab, komitmen dan dedikasi, inisiatp dan kreatif dalam bekerja, berkomunikasi yang baik dan benar, berpakaian rapi, bersih dsb. Keterampilan karyawan diukur meliputi mampu mengerjakan sesuatu yang berkaitan dengan bidang produksi maupun bidang *service* pelayanan jasa makanan dan minuman di Restoran.

b. Metode wawancara

Metode wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan langsung kepada responden dan jawaban responden dicatat atau direkam (M. Iqbal Hasan: 2002). Dalam penelitian ini metode wawancara hanya digunakan untuk memperdalam pertanyaan yang telah disampaikan dengan metode angket.

Instrumen penelitian, agar lebih mudah dipahami maka harus dibuat kisi-kisinya terlebih dahulu. Adapun kisi-kisi instrumen dibuat berdasarkan indikator-indikator yang terkandung dalam definisi operasional sebagai berikut:

**Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen Kompetensi Kerja Karyawan Dibidang Produksi Di Sagan Resto *Seafood & lounge* Yogyakarta.**

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Sub Indikator	No Butir	Jml
Kompetensi Kerja Karyawan bidang produksi Di Sagan Resto <i>Seafood &amp; lounge</i> Yogyakarta.	Jenis kemampuan bidang produksi yang dibutuhkan dan diimplimentasikan Di Sagan Resto <i>Seafood &amp; Lounge</i> Yogyakarta.	Pengetahuan kerja Aspek ( <i>Kognitif</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pesiapan Peralatan</li> <li>2. Bumbu dan bahan</li> <li>3. Teknik pengolahan makanan</li> <li>4. Terminologi /istilah dan prosedur pengolahan makanan</li> <li>5. Kriteria dan pemorsian makanan</li> <li>6. Keamanan pangan</li> </ol>	1,2,3 4,5,6,7 8,9 10,11,12 13,14 15,16	<b>16</b>
		Sikap Kerja Aspek ( <i>Afektif</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bekerja sama</li> <li>2. Disiplin</li> <li>3. Bertanggung jawab</li> <li>4. Kesediaaan diberi saran dan kritikan</li> <li>5. Berjiwa inisiatif ,kreatif dan menerima kekurangan orang lain</li> </ol>	17,18 19,20,21 22,23,24 25,26 27,28,29	<b>13</b>
		Keterampilan Kerja Aspek ( <i>Psikomotorik</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengolah menu hidangan daging, unggas ,<i>seafood</i> dan sayuran</li> <li>2. Mengolah menu hidangan nasi, dan pasta</li> <li>3. Mengolah menu hidangan <i>Appetizer</i> dan <i>Dessert</i></li> <li>4. Mengolah kaldu dan saos</li> <li>5. Membuat garnish dan salad</li> <li>6. Menyajikan masakan</li> <li>7. Mengolah masakan sesuai standar</li> <li>8. Melaksanakan kebersihan dan kemanan pangan</li> </ol>	30,31,32 ,33 34,35 36,37 38 39,40 41,42 43 44,45,46	<b>17</b>
<b>Jumlah Buitr</b>					<b>46</b>

**Tabel 2. Kisi-kisi Instrumen Kompetensi Kerja Karyawan Dibidang *Service* Di Sagan Resto *Seafood & lounge* Yogyakarta.**

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Sub Indikator	No Butir	Jml	
Kompetensi Kerja Karyawan bidang <i>service</i> Di Sagan Resto <i>Seafood &amp; lounge</i> Yogyakarta.	Jenis kemampuan bidang produksi yang dibutuhkan dan diimplimentasikan Di Sagan Resto <i>Seafood &amp; Lounge</i> Yogyakarta.	Pengetahuan kerja Aspek ( <i>Kognitif</i> )	1.Pesiapan Peralatan makan ,minuman dan perawatan peralatan 2. Perabotan <i>service</i> 3. Perlengkapan <i>service</i> 4. Menu dan kartu bil 5. Mengetahui Urutan pelayanan 6. Mengetahui Napkin (serbet makan) 7. Mengetahui Kualifikasi menjadi seorang waiter/ess	1,2,3 4,5 6 7,8,9 10 11,12 13,14	14	
		Sikap Kerja Aspek ( <i>Afektif</i> )	1. Bekerja sama 2. Disiplin 3. Bertanggung jawab 4. Sikap Komitmen dan dedikasi 5. Kesedian menerima saran dan kritikan 6.Berjiwa inisiatif dan kreatif , sikap mengatasi pelanggan dan menerima kurang orang lain. 7. Menyadari penampilan kerja 8.Ramah, sopan, sabar dan mengucapkan rasa terima kasih	15,16 17,18 19,20 21 22,23 24 25,26 27,28 29,30,31		17
		Keterampilan Kerja Aspek ( <i>Psikomotorik</i> )	1.Menata area untuk pelayanan/ <i>service</i> . 2.Memasang perabot/ <i>table accessories</i> 3.Menata peralatan dan perabot disesuaikan dengan <i>service</i> 4.Membuat lipatan napkin (serbet makan) dan <i>clear up</i> peralatan makanan 5.Menguasai pelayanan/ <i>service</i> 6.Penyajian makanan dan melayani tamu dengan baik 7.Melakukan komunikasi yang efektif kepada tamu 8.Terampila membawa makanan dan membuat minuman 9.Menjaga kebersihan dan keamanan makanan	32 33,34 35,36 37,38 39,40 41,42,43,44. 45,46 47,48 49,50		
<b>Jumlah</b>				<b>50</b>		

## F. Validitas

Validitas adalah keadaan yang menggambarkan tingkat instrumen yang bersangkutan mampu mengukur apa yang akan diukur (Suharsimi Arikunto, 2005: 167). Menurut Sugiyono (2005: 109), instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid mempunyai validitas rendah. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap dari data variabel yang akan diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauhmana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud.

Dalam penelitian ini pengujian validitas instrument menggunakan validitas kontruksi (*construct validity*) karena disusun berdasarkan materi yang diajarkan dan pendapat dari para ahli.

Uji validitas yang digunakan adalah validitas internal. Validitas internal dengan validitas Kontruksi (*construct validity*) untuk menguji validitas kontruksi, maka dapat digunakan pendapat dari ahli (*judgment experts*) yaitu konsultasi dengan ahli untuk mengetahui apakah butir-butir instrument telah menggambarkan indikator dari ubahan yang dimaksud. Dimana *experis judgement* terdiri dari dosen pembimbing dan dosen diluar pembimbing. Untuk melakukan pengujian validitas konstruksi, diawali dengan mempelajari teori yang terkait, menyusun konstruksi teori dan telaah empiris. Sedangkan langkah-langkah yang ditempuh untuk uji validitas internal: 1) menyusun butir-butir item berdasarkan indicator ubahan yang telah ditentukan untuk

konstruk dari masing-masing ubahan, 2) selanjutnya instrument dikonsultasikan dengan pembimbing. Setelah data diperoleh dan ditabulasikan maka pengujian validitas instrument dilakukan dengan bantuan program statistik edisi Sutrisno Hadi dan Pamardiningsih. Butir instrument dikatakan valid apabila harga koefisien korelasi ( $r_{xy}$ ) lebih besar atau sama dengan harga korelasi ( $r$ ) pada tabel dengan huruf signifikansi 5 % dengan  $r$  tabel = 0,3. (Sugiyono 2005:288). Untuk mengkorelasikan skor tiap item digunakan korelasi product moment dari Pearson dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\Sigma xy - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{[(N\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2)(N\Sigma y^2 - (\Sigma y)^2)]}}$$

Keterangan :

- $r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara x dan
- N = banyaknya subyek
- x y = Perkalian x dengan y
- x = jumlah x
- y = jumlah y .(Sugiyono 2005: 213).

Uji coba instrumen dilakukan pada bulan 3 November 2008 di Restoran Sintawang *Seafood* Jln. Magelang No.9 Yogyakarta. Restoran Sintawang dipilih untuk uji coba karena restorannya tidak jauh beda dengan Restoran Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta dengan jumlah responden karyawan bidang produksi 11 orang dan karyawan bidang *service* 13 orang.:

Apabila perhitungan koefisien korelasi lebih besar atau sama dengan nilai  $r_{tabel}$ , maka butir pertanyaan dari instrumen dikatakan valid (sahih). Harga koefisien korelasi pada tabel untuk jumlah populasi bidang karyawan produksi (pengelola) N = 11 pada taraf signifikansi 5 % adalah 0,6 , sedangkan

karyawan bidang *service* (pengelola)  $N = 13$  pada taraf signifikansi 5 % adalah 0,5. Setelah dilakukan uji validitas seperti terdapat pada lampiran, bahwa koefisien korelasi  $r_{hitung} > r_{tabel}$  untuk semua populasi. Dimana nilai koefisien korelasi tertinggi dan terendah karyawan bidang produksi adalah mulai dari 0,693-0,80 untuk pengetahuan pengelola, 0,612-0,875 untuk sikap pengelola, dan 0,625-0,854 untuk keterampilan pengelola, sedangkan nilai koefisien korelasi tertinggi dan terendah karyawan bidang *service* adalah mulai dari 0,605-0,761 untuk pengetahuan pengelola, 0,626-0,767 untuk sikap pengelola, dan 0,654-0,799 untuk keterampilan pengelola. Dapat disimpulkan bahwa 24 populasi (pengelola) karyawan bidang produksi dan *service* dikatakan valid (sahih). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3. Ringkasan uji coba validitas karyawan bidang produksi

Variabel	Jumlah butir			Harga koefisien	
	Di uji	Sahih	Gugur	Rxy	r tabel
Aspek Kognitif/pengetahuan	16	16	-	0,693 sd 0,830	0,602
Aspek Afektif/Sikap	13	13	-	0,612 sd 0,875	0,602
Aspek Psikomotorik/keterampilan	17	17	-	0,625 sd 0,854	0,602

Tabel 4. Ringkasan uji coba validitas karyawan bidang *service*

Variabel	Jumlah butir			Harga koefisien	
	Di uji	Sahih	Gugur	rxxy	r tabel
Aspek Kognitif/pengetahuan	14	14	-	0,605 sd 0,761	0,553
Aspek Afektif/Sikap	17	17	-	0,626 sd 0,767	0,533
Aspek Psikomotorik/keterampilan	19	19	-	0,654 sd 0,799	0,533

## G. Reliabilitas

Menurut Suharsimi Arikunto (2005:278) reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik.

Uji reliabilitas instrumen dilakukan untuk memperoleh instrumen yang benar-benar dapat dipercaya atau handal sehingga dapat digunakan pada penelitian berikutnya. Uji reliabilitas instrumen pada penelitian ini menggunakan bantuan SPSS-2000 dan uji keterandalan teknik Cronbach's Alpha Sutrisno Hadi (2005:282). Pengujian reliabilitas tehnik Cronbach's Alpha dilakukan untuk jenis data interval/essay.

Rumus koefisien reliabilitas Cronbach's Alpha sebagai berikut :

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left[ 1 - \frac{s_i^2}{s_t^2} \right]$$

Di mana :

$k$  = mean kuadrat antara subyek

$s_i^2$  = mean kuadrat kesalahan

$s_t^2$  = varians total

Rumus untuk varians total dan varians item sebagai berikut :

$$s_t^2 = \frac{\sum X_t^2}{n} - \frac{(\sum X_t)^2}{n^2}$$

$$s_t^2 = \frac{\sum Jk_i}{n} - \frac{\sum JKs}{n^2}$$

Di mana :

$Jk_i$  = jumlah kuadrat seluruh skor item

$JKs$  = jumlah kuadrat subyek



Hasil uji reliabilitas seperti pada lampiran 2 yaitu nilai koefisien reliabilitas Cronbach'Alpha untuk jumlah populasi pengelola karyawan bidang produksi (N=11) dan karyawan bidang *service* (N=13) adalah 0,8. Butir pertanyaan dikatakan valid/sahih apabila koefisien reliabilitas Cronbach'Alpha lebih besar 0.8 dari 45 butir pertanyaan untuk karyawan bidang produksi dari variabel kognitif 16 butir pertanyaan dihasilkan  $r_{hitung}$  0,959 , afektif 13 butir pertanyaan dihasilkan  $r_{hitung}$  0,939 dan psikomotorik 17 butir pertanyaan dihasilkan  $r_{hitung}$  0,950 dan 50 butir pertanyaan untuk karyawan bidang *service* dari variabel kognitif 14 butir pertanyaan dihasilkan  $r_{hitung}$  0,933, afektif 17 butir pertanyaan dihasilkan  $r_{hitung}$  0,941, dan psikomotorik 19 butir pertanyaan dihasilkan  $r_{hitung}$  0,952. Dapat diketahui bahwa nilai koefisien reliabilitas Cronbach'Alpha lebih besar dari  $r_{tabel}$  0.8 maka dinyatakan semua pertanyaan valid/sahih.

Tabel 5. Ringkasan reliabilitas karyawan bidang produksi dan *service*

No	Instrumen Penelitian	Nilai reliabilitas karyawan bidang produksi	Keterangan	Nilai reliabilitas karyawan bidang service	Keterangan
1.	Aspek <i>Kognitif</i>	0,959	Sangat tinggi	0,933	Sangat tinggi
2.	Aspek <i>Afektif</i>	0,939	Sangat tinggi	0,941	Sangat tinggi
3.	Aspek <i>Psikomotorik</i>	0,950	Sangat tinggi	0,952	Sangat tinggi

## H. Teknik Analisis Data

Penelitian kebutuhan kompetensi kerja mahasiswa praktek industri sebagai tenaga kerja restoran bidang produksi dan pelayanan di Yogyakarta adalah penelitian deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistic yang berfungsi untuk menggambarkan obyek yang diteliti melalui data sample atau populasi

sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sugiyono:2005).

Teknik analisis data yang digunakan untuk membantu menarik kesimpulan dengan menghitung yaitu Mean/rerata (M), Median (Me), Modus (Mo), dan Standar Deviasi.

Cara yang dilakukan untuk mengidentifikasi kecenderungan skor rata-rata data, menurut Suharsimi Arikunto (2002) harga rerata dikategorikan menjadi empat dengan norma sebagai berikut :

Tabel 6. Kecenderungan Skor Rata-rata.

No	Kecenderungan	Kategori
1	$> (Mi + 1,5 SDi)$ keatas	Sangat Baik
2	$Mi$ s/d $(Mi + 1,5 SDi)$	Baik
3	$(Mi - 1,5 SDi)$ s/d $< Mi$	Cukup Baik
4	$< (Mi - 1,5SDi)$ s/d $Mi$ dibawah	Kurang Baik

Adapun rumus rerata ideal ( $Mi$ ) dan simpangan baku ideal ( $SDi$ ), tiap-tiap variabel adalah sebagai berikut :

$$Mi : \frac{1}{2}(\text{skor maksimal ideal} + \text{skor minimal ideal})$$

$$SDi : \frac{1}{6}(\text{skor maksimal ideal} - \text{skor minimal ideal})$$

Dengan demikian, hasil dari analisis data dalam penelitian ini dapat menginterpretasikan kecenderungan data yang diperoleh berdasarkan kategori yang ada.

