

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Sagan Resto *Seafood & Lounge*

Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta berdiri tanggal 16 November 2006, diresmikan oleh Hamengku Buwono X. Sagan Resto merupakan salah satu aset dari PD Anindya yang berada di jalan Colombo, bersebelahan dengan wisma mahasiswa UGM yang masih belum terpakai. Kota Yogyakarta merupakan kota wisata dan kota pelajar yang masih membutuhkan Resto *Café* sebagai tempat makan dan tempat meeting, kemudian dengan maksud untuk memanfaatkan lahan milik PD Anindya ini lalu dibangun sebuah Resto yang memiliki nama “Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta”. Bermula dari tanah yang berupa halaman kemudian dibangun Resto yang begitu apik dengan konsep *Seafood Resto & Lounge*. Dengan konsep *Seafood* Resto ini Sagan Resto membuat perbedaan yang khas yaitu Resto yang menawarkan hidangan *Seafood*, karena di Yogyakarta sendiri masih sedikit sekali Resto yang membuat konsep *Seafood* Resto dan selain itu juga selera konsumen yang cenderung suka akan makanan *fresh (seafood)*. Sagan Resto selain hidangan *Seafood* juga menawarkan beberapa hidangan yang terbuat dari daging dan ayam. Para konsumen mempercayai dan menyukai suasana Sagan Resto dari hidangan yang ditawarkan, segi letak dan tempat yang berada di tengah kota Yogyakarta dan dekat dari pusat perbelanjaan, kantor dan kampus.

Sagan Resto selain hidangan *Seafood* juga menawarkan beberapa hidangan yang terbuat dari daging sapi dan ayam. Menu andalan dan yang paling disukai konsumen, untuk ikan adalah krapu goreng kiko dan ikan tim saus jamur, untuk kepiting adalah kepiting telur asin dan kepiting lada hitam, untuk cumi adalah cumi cah sawi sendok, untuk udang adalah Kung Po udang, daging sapi adalah sapi Hot Plate Mongolia, untuk ayam adalah Ayam Cah Jamur, dan masih banyak lagi hidangan yang menjadi menu andalan Di Sagan Resto, kita dapat memilih langsung Ikan, Cumi, Kerang, Kepiting, Udang yang masih fresh yang berada di counter display.

Sagan Resto *Seafood & Lounge* mempunyai beberapa fasilitas yang membantu kenyamanan pelanggan atau tamu antara lain setting table set. Masing-masing memuat 150 orang dimana disetiap ruangan terdapat ruang makan khusus untuk meeting, karena di sagan resto menyediakan ruang makan yang berbeda antara lain VIP, joglo, no-smoking area, smoking area, dan standar. Sagan Resto juga bekerjasama dengan Bengawan Solo Coffe (BSC), bagi para konsumen yang menginginkan selingan minuman dari beberapa jenis kopi, yang terletak di depan menjorok ke kanan.

Sagan Resto *Seafood & Lounge* buka antara jam 11 malam sampai jam 2, menawarkan menu makan malam antara lain Mie Goreng Seafood, Nasi Goreng Seafood, Bihun Goreng Seafood, Kwetiau Goreng Seafood, Cumi Goreng Tepung, Lumpia Sagan, Kentang Goreng, dan beberapa menu sajian lainnya.

B. Kompetensi Kerja Karyawan Bidang Produksi

Menurut pendapat Supervisor dan Karyawan Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta kompetensi yang harus dikuasai oleh Karyawan Bidang Produksi Restoran dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 7. Kompetensi Kerja Karyawan Bidang Produksi Yang Harus Dikuasai

Aspek Kognitif	Kompetensi	Sumber
	1. Mengetahui dan memahami peralatan untuk pengolahan bahan makanan dan penyajian makanan.	S & K
	2. Mengetahui standar bahan-bahan kering , basah dan kualitas bahan yang akan diolah.	S & K
	3. Mengetahui istilah potongan untuk daging, unggas, sayuran dan <i>seafood</i> .	S & K
	4. Mengetahui teknik dasar memasak dan memilih teknik memasak sesuai dengan jenis menu yang dipesan konsumen.	S & K
	5. Mengetahui bumbu-bumbu untuk masakan <i>seafood</i> , daging, sayuran dan unggas.	S & K
	6. Mengetahui prosedur pembuatan kaldu dan saus.	S & K
	7. Mengetahui dan membedakan jenis hidangan <i>appetizer</i> , <i>main course</i> , dan <i>dessert</i> .	S & K
	8. Mengetahui dan menceritakan prosedur pembuatan hidangan <i>appetizer</i> , <i>main course</i> dan <i>dessert</i> .	S & K
	9. Mengetahui pemorsian makanan.	S & K
	10. Mengetahui standar karakteristik/kriteria hasil masakan.	S & K
	11. Mengetahui penyimpanan bahan makanan basah dan kering.	S & K
	12. Mengetahui keamanan pangan bahan makanan.	
Aspek Afektif	1. Dapat bekerja sama dengan atasan dan rekan kerja yang baik.	S & K
	2. Melaksanakan peraturan yang telah ditetapkan pihak industri/restoran.	S & K
	3. Dapat membagi waktu untuk beberapa jenis pekerjaan yang sedang dihadapi.	S & K
	4. Memakai seragam kerja yang bersih.	S & K
	5. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan.	S & K
	6. Komitmen dan dedikasi terhadap restoran dan pekerjaan.	S & K
	7. Bersedia untuk menerima kritikan,saran dari atasan dan rekan kerja.	S & K
	8. Memiliki sikap sopan santun, ramah-tamah kepada setiap orang.	S & K
	9. Inisiatif dan kreatif dalam melaksanakan pekerjaan tanpa disuruh.	S & K
	10. Memiliki sikap tolong menolong terhadap orang lain.	S & K
	11. Siap menerima kekurangan orang lain ditempat kerja.	S & K

Aspek Psikomotorik	1. Mampu menyiapkan dan mengolah menu hidangan daging, <i>seafood</i> , unggas dan sayuran.	S & K
	2. Mampu menyiapkan dan mengolah menu hidangan mie dan nasi.	S & K
	3. Mampu menyiapkan dan mengolah hidangan <i>appetizer</i> , soup dan <i>dessert</i> .	S & K
	4. Mampu membuat kaldu dan saos.	S & K
	5. Mampu membuat salad dan acar.	S & K
	6. Mampu menyajikan makanan dan pemorsian makanan dengan tepat.	S & K
	7. Mampu menentuka rasa masakan yang enak, dan memiliki filing yang kuat dalam menentukan rasa masakan.	S & K
	8. Mampu mengolah masakan sesuai dengan menu yang dipesan tamu.	S & K
	9. Mampu membuat garnish dan menghias piring saji.	S & K
	10. Mampu menyiapkan peralatan penyajian makanan dengan tepat.	S & K
	11. Melaksanakan prosedur kesehatan, keamanan dan keselamatan kerja.	S & K
	12. Mampu melakukan <i>quality control</i> bahan masakan basah dan kering sesuai dengan standar kesehatan.	S & K
	13. Mampu melaksanakan mencuci peralatan dan membershkan area kerja.	S & K
	14. Mampu membuat soup, kaldu, dan menerapkan teknik dasar dalam memasak	S & K

Berdasarkan tabel 7, menurut Supervisor dan Karyawan Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta kompetensi yang harus dikuasai karyawan bidang produksi baik itu dilihat dari aspek kognitif, afektif, dan psikomotorik berjumlah keseluruhan adalah 37 kompetensi. Dengan menguasai kompetensi tersebut sebagai calon tenaga kerja dituntut juga harus bekerja secara profesional, efektif dan efisien.

C. Kompetensi Kerja Karyawan Bidang Service

Menurut pendapat Supervisor dan Karyawan Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta mengenai kompetensi yang harus dimiliki oleh Karyawan Bidang *Service* Restoran dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

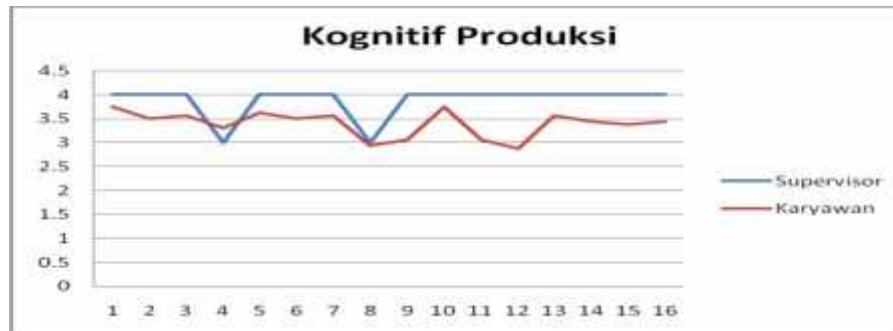
Tabel 8. Kompetensi Kerja Karyawan Bidang *Service* Yang Harus dikuasai

Aspek Kognitif	Kompetensi	Sumber
	1. Mengetahui dan memahami peralatan tata hidang untuk <i>service</i> .	S & K
	2. Mengetahui jenis-jenis peralatan dan perabotan tata hidang untuk <i>service</i> .	S & K
	3. Mengetahui perlengkapan meja makan.	S & K
	4. Mengetahui fungsi masing-masing peralatan tata hidang untuk <i>service</i> .	S & K
	5. Mengetahui bahan, cara dan waktu pengolahan hidangan yang dijual di restoran	S & K
	6. Mengetahui harga menu dan mencatatnya, menghitung jumlah makanan dan minuman yang dipesan konsumen.	S & K
	7. Mengetahui urutan pelayanan makanan dan minuman.	S & K
	8. Mengetahui jenis-jenis dan fungsi lipatan napkin.	S & K
	9. Mengetahui cara memberikan pelayanan dengan baik dalam kondisi pelanggan yang ramai	S & K
	10. Mengetahui tugas dan tanggung jawab serta hal-hal yang harus dihindari sebagai <i>waiter/ess</i> ketika bekerja sebagai <i>service</i> .	S & K
Aspek Afektif	1. Dapat bekerja sama dengan atasan dan rekan kerja yang baik	S & K
	2. Melaksanakan peraturan yang telah ditetapkan pihak industri/restoran.	S & K
	3. Dapat membagi waktu untuk beberapa jenis pekerjaan yang sedang dihadapi	S & K
	4. Berpenampilan menarik yang bersih dan rapi.	S & K
	5. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan.	S & K
	6. Komitmen dan dedikasi terhadap restoran dan pekerjaan.	S & K
	7. Bersedia untuk menerima kritikan,saran dari atasan dan rekan kerja	S & K
	8. Memiliki sikap sopan santun, ramah-tamah , tolong menolong kepada setiap orang.	S & K
	9. Inisiatif dan kreatif dalam melaksanakan pekerjaan tanpa disuruh.	S & K
	10. Mengetahui teknik dan etika berkomunikasi	S & K
	11. Siap menerima kekurangan orang lain ditempat kerja.	S & K
	12. Menjaga kebersihan dan kesehatan tubuh.	S & K
	13. Sabar dan menjaga sikap amarah kepada pelanggan yang datang.	S & K
	14. Berusaha mengetahui keinginan tamu.	S & K
	15. Melakukan komunikasi secara efektif dengan tamu	S & K
	16. Menguasai bahasa asing ketika melayani tamu asing yang datang di Restoran.	S & K
	17. Memberikan pelayanan dengan tepat waktu.	S & K

	18. Mengangkut bahan makanan dengan cara aman dan bersih.	S & K
Aspek Psikomotorik	1. Mampu menata area pelayanan sesuai dengan standar perusahaan.	S & K
	2. Mampu menata peralatan makan minum dan perlengkapan sesuai dengan jenis <i>service</i> .	S & K
	3. Menerapkan jenis parabol tata hidang sesuai dengan <i>service</i> .	S & K
	4. Mampu membuat berbagai jenis lipatan napkin.	S & K
	5. Melakukan <i>clear-up</i> peralatan makan dan minum yang telah selesai digunakan oleh konsumen dan sudah tidak dipergunakan lagi.	S & K
	6. Menguasai dan memahami pelayanan secara <i>american</i> dan <i>family service</i> .	S & K
	7. Mampu menyajikan masakan dan minuman tidak menggunakan alat nampan/troli.	S & K
	8. Melaksanakan kebersihan, keamanan dan keselamatan ketika melayani tamu.	S & K
	9. Mampu menyajikan makanan dan minuman sesuai dengan urutan dan permintaan konsumen.	S & K
	10. Mampu mengangkut dan menyusun peralatan penyajian makanan dan minuman.	S & K
	11. Mampu menerapkan cara perawatan peralatan tata hidang yang sesuai dengan keinginan restoran.	S & K
	12. Mampu menawarkan menu dan memahami menu-menu yang dijual di Restoran	S & K

Berdasarkan tabel 8, menurut Supervisor dan Karyawan Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta kompetensi yang harus dikuasai karyawan bidang *service* baik itu dilihat dari aspek kognitif, afektif, dan psikomotorik jumlah keseluruhan adalah 40 kompetensi. Dengan menguasai kompetensi tersebut sebagai calon tenaga kerja dituntut bekerja secara profesional, efektif dan efisien.

D. Perbandingan Pendapat Supervisor Dan Karyawan Tentang Kompetensi Karyawan Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta



Gambar 1. Kompetensi kerja karyawan bidang produksi aspek kognitif menurut pendapat Supervisor dan Karyawan Sagan Resto Yogyakarta

Berdasarkan gambar 1, grafik kompetensi kerja karyawan bidang produksi dilihat dari aspek kognitif menurut Supervisor dan Karyawan Sagan Resto dapat disimpulkan bahwa karyawan bidang produksi Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta menguasai kompetensi tersebut dan tidak jauh berbeda dengan pendapat Supervisor bahwa kompetensi tersebut sangat dibutuhkan Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta.



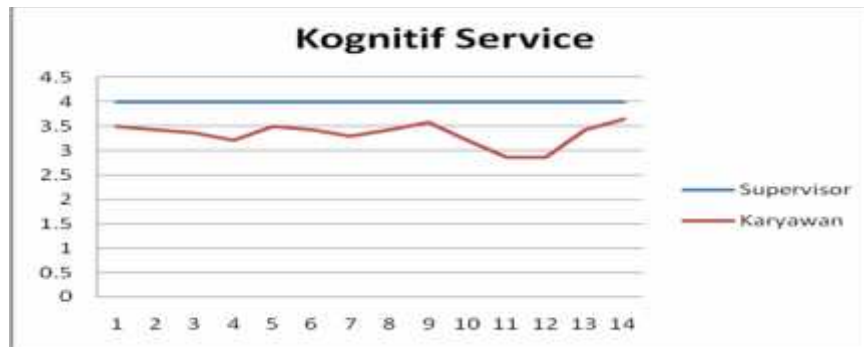
Gambar 2. Kompetensi kerja karyawan bidang produksi aspek afektif menurut pendapat Supervisor dan Karyawan Sagan Resto Yogyakarta

Berdasarkan gambar 2, grafik kompetensi kerja karyawan bidang produksi dilihat dari aspek afektif menurut Supervisor dan Karyawan Sagan Resto dapat disimpulkan bahwa karyawan bidang produksi Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta menguasai kompetensi tersebut dan tidak jauh berbeda dengan pendapat Supervisor bahwa kompetensi tersebut sangat dibutuhkan Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta.



Gambar 3. Kompetensi kerja karyawan bidang produksi aspek psikomotorik menurut pendapat Supervisor dan Karyawan Sagan Resto Yogyakarta

Berdasarkan gambar 3, grafik kompetensi kerja karyawan bidang produksi dilihat dari aspek psikomotorik menurut Supervisor dan Karyawan Di Sagan Resto dapat disimpulkan bahwa karyawan bidang produksi Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta menguasai kompetensi tersebut dan tidak jauh berbeda dengan pendapat Supervisor bahwa kompetensi tersebut sangat dibutuhkan Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta.



Gambar 4. Kompetensi kerja karyawan bidang *service* aspek kognitif menurut pendapat Supervisor dan Karyawan Sagan Resto Yogyakarta

Berdasarkan gambar 4, grafik kompetensi kerja karyawan bidang *service* dilihat dari aspek kognitif menurut Supervisor dan Karyawan Di Sagan Resto dapat disimpulkan bahwa karyawan bidang *service* Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta menguasai kompetensi tersebut dan tidak jauh berbeda dengan pendapat Supervisor bahwa kompetensi tersebut sangat dibutuhkan Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta.



Gambar 5. Kompetensi kerja karyawan bidang *service* aspek afektif menurut pendapat Supervisor dan Karyawan Sagan Resto Yogyakarta

Berdasarkan gambar 5, grafik kompetensi kerja karyawan bidang *service* dilihat dari aspek afektif menurut Supervisor dan Karyawan Di Sagan Resto

dapat disimpulkan bahwa karyawan bidang *service* Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta menguasai kompetensi tersebut dan tidak jauh berbeda dengan pendapat Supervisor bahwa kompetensi tersebut sangat dibutuhkan Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta.



Gambar 6. Kompetensi kerja karyawan bidang *service* aspek psikomotorik menurut pendapat Supervisor dan Karyawan Sagan Resto Yogyakarta

Berdasarkan gambar 5, grafik kompetensi kerja karyawan bidang *service* dilihat dari aspek psikomotorik menurut Supervisor dan Karyawan Sagan Resto dapat dilihat bahwa karyawan bidang *service* Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta dilihat menguasai kompetensi tersebut dan tidak jauh berbeda dengan pendapat Supervisor bahwa kompetensi tersebut sangat dibutuhkan Di Restoran Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta.

E. Profil Karyawan Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta

Profil karyawan bidang produksi dan *service* Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta yang diamati dalam penelitian ini berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, status pernikahan, bidang pekerjaan, dan lama bekerja. Profil responden tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

1. Jenis kelamin

Jenis kelamin karyawan bidang produksi dan *service* Di Sagan Resto *Seafood & Longue* Yogyakarta terdiri dari 20 orang berjenis kelamin laki-laki, sedangkan 10 orang perempuan. Jabatan karyawan bidang produksi terdiri dari *Executife Chef* 1 orang, *Cook* 3 orang, *Butcher Seafood* 2 orang, *Butcher Vegetarian* dan daging 4 orang, *Cook Helper* 3 orang, *Grill* 2 orang, sedangkan jabatan karyawan bidang *service* terdiri dari Resto Brant SPY 1 Orang, Captain, 1 orang, Bar Captain 1 orang, *Waiter* 4 orang, *Waitress* 4 orang, *Cashier* 3 orang untuk jenis kelamin keseluruhan karyawan bidang produksi dan *service* dapat dilihat pada tabel 9 berikut ini:

Tabel 9. Jenis Kelamin Karyawan Bidang Produksi dan *service* Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	20	66,67%
Perempuan	10	33,33%
Jumlah	30	100%

Berdasarkan tabel 9, di atas dapat diketahui dari 30 responden karyawan Sagan Resto bidang produksi dan *service* yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 20 orang (66,67%) responden laki-laki dan 10 orang (33,33%) responden perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan Di Sagan Resto

Seafood & Lounge Yogyakarta sebagian besar adalah laki-laki. Dengan banyaknya karyawan laki-laki Sagan Resto menginginkan karyawan agar bekerja lebih maksimal.

2. Umur

Umur karyawan bidang produksi dan *service* Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta dapat dilihat pada tabel 10 berikut ini:

Tabel 10. Umur Karyawan Bidang Produksi dan *Service* Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta

Umur	Frekuensi	Persentase
< 21 Tahun	2	6,7%
21 – 25 Tahun	12	40%
26 – 30 tahun	14	46,7%
> 30 Tahun	2	6,6%
Jumlah	30	100%

Berdasarkan tabel 10, di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar karyawan bidang produksi dan *service* Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* berumur 26 – 30 tahun yaitu sebanyak 14 orang (46,7%), dan sebagian besar termasuk dalam kelompok usia produktif dari 30 responden, hanya 2 orang yang sudah berumur lebih dari 30 tahun. Melihat umur karyawan Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta yang berada dalam usia, dapat disimpulkan sebagian besar masih mampu untuk menjalankan aktivitas usaha sebagai karyawan bidang produksi dan *service*.

3. Tingkat Pendidikan

Pendidikan karyawan bidang produksi dan *service* Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta dapat dilihat pada tabel 11 berikut ini:

Tabel 11. Pendidikan Karyawan Bidang Produksi dan *service* Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SD	0	0,0%
SMP	0	0,0%
SMA	14	46,67%
D3	13	43,33%
S1	3	10%
Jumlah	30	100%

Pendidikan yang dimaksud disini adalah pendidikan terakhir yang pernah ditempuh oleh para karyawan bidang produksi dan *service* Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta. Berdasarkan tabel 11 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar karyawan bidang produksi dan *service* Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta pendidikan terakhirnya adalah SMA yaitu sebanyak 14 orang (46,67%) , bahkan lulusan D3 dan SI ada beberapa orang. Tidak ada karyawan yang pendidikan terakhirnya SD dan SMP.

4. Status Pernikahan

Status pernikahan karyawan bidang produksi dan *service* Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta dapat dilihat pada tabel 12 berikut ini:

Tabel 12. Status Pernikahan Karyawan Bidang Produksi dan *service* Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta

Status	Frekuensi	Persentase
Menikah	13	43,33%
Belum menikah	17	56,67%
Jumlah	30	100%

Berdasarkan tabel 12, di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar karyawan bidang produksi dan *service* Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta statusnya belum menikah yaitu sebanyak 17 orang (56,67%) dan 13 orang lainnya (43,33%) menikah. Status pernikahan dan belum menikah bisa memberi semangat karyawan Sagan Resto untuk lebih giat bekerja untuk mencari nafkah dan bisa mengembangkan karir lebih baik lagi bagi karyawan yang belum menikah.

5. Pengalaman Bekerja

Pengalaman bekerja karyawan bidang produksi dan *service* Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta dapat dilihat pada tabel 13 berikut ini:

Tabel 13. Pengalaman Bekerja Karyawan Bidang Produksi Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta

Lama	Frekuensi	Persentase
1 – 5 Tahun	23	76,67%
6 – 10 Tahun	6	20%
> 10 Tahun	1	3,33%
Jumlah	30	100%

Berdasarkan tabel 13, di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar karyawan bidang produksi dan *service* Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta telah bekerja selama 1 – 5 tahun yaitu sebanyak 23 orang (76,67%) dan hanya 1 orang (3,33%) yang bekerja selama lebih dari 10 Tahun. Pengalaman bekerja lebih lama bagi karyawan sangatlah penting agar bisa mengerti tugas dan kewajibannya sebagai karyawan yang profesional dalam bekerja sehingga dapat melaksanakan pekerjaannya dengan maksimal dan bertanggung jawab.

F. Deskripsi Data Penelitian

Deskripsi data penelitian berfungsi untuk memudahkan dalam penyajian data penelitian. Deskripsi data dimaksudkan untuk memberi gambaran jelas mengenai karakteristik distribusi skor tiap ubahan yang diperoleh dalam penelitian ini. Deskripsi data tersebut meliputi: Rerata Mean (M), Mean Ideal (Mi), Standar Deviasi Ideal (SDi), Median (Me), Modus (Mo), Simpangan Baku dan Distribusi Frekuensi. Hasil perhitungan analisis deskriptif dari data penelitian adalah sebagai berikut:

1. Kompetensi Kerja Bidang Produksi Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta

Kompetensi bidang produksi Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta diukur dengan cara mengisi test pengetahuan yang berisi 46 butir pertanyaan. Kompetensi tersebut dibagi menjadi 3 aspek yaitu kognitif, afektif dan psikomotorik. Deskripsi data penelitian dari masing-masing aspek adalah sebagai berikut:

a. Aspek Kognitif

Butir soal dalam angket penelitian aspek kognitif produksi berjumlah 16 butir, dari 16 responden. Berdasarkan hasil perhitungan aspek kognitif karyawan bidang produksi Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta diperoleh skor maksimum 64,00, minimum 46,00, rerata mean (M) 54,31, mean ideal (Mi) 40,00 standar deviasi ideal (Sdi) 8,00, median (Me) 53,00, modus (Mo) 64,00 dan nilai simpangan baku sebesar 6,82.

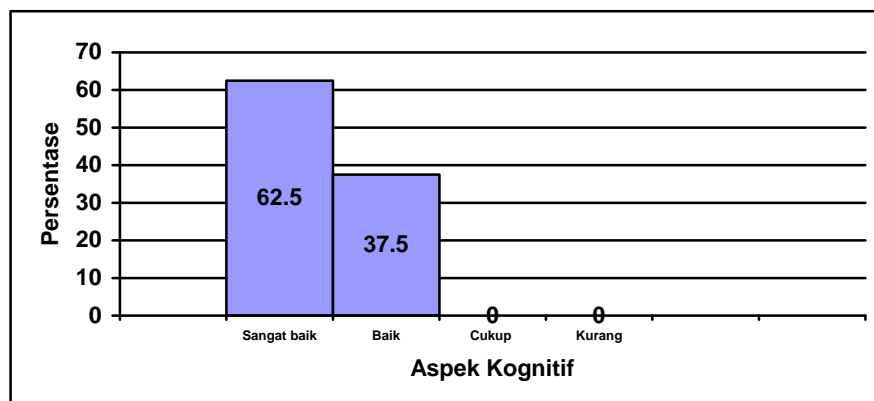
Data selanjutnya dibuat bentuk kategori yang terdiri dari empat kategori, yaitu: sangat baik, baik, cukup, dan kurang. Kategorisasi untuk aspek kognitif disajikan pada tabel berikut:

Tabel 14. Kompetensi Aspek Kognitif Karyawan Bidang Produksi Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta

Interval Skor	Nilai	Frekuensi	Persentase	Kategori
> $M_i + 1,5 S_{di}$	52,00 s/d 64,00	10	62,5%	Sangat baik
M_i s/d $M_i + 1,5 S_{di}$	40,00 s/d 52,00	6	37,5%	Baik
$M_i - 1,5$ s/d M_i	28,00 s/d 40,00	0	0,0%	Cukup
< $M_i - 1,5 S_{di}$	16,00 s/d 28,00	0	0,0%	Kurang
Total		16	100%	

Berdasarkan tabel 14, di atas dapat diketahui sebagian besar karyawan bidang produksi mempunyai kompetensi kerja pada aspek kognitif dalam kategori sangat baik yaitu sebesar 62,5%. Sebanyak 37,5% mempunyai kompetensi aspek kognitif dalam kategori baik dan tidak ada yang mempunyai kompetensi kognitif dalam kategori cukup atau kurang. Hasil kategorisasi data aspek kognitif karyawan bidang produksi dalam katagori baik didukung oleh hasil perhitungan yang menunjukkan bahwa rerata perhitungan lebih besar dari rerata ideal yaitu ($54,31 > 40,00$).

Distribusi frekuensi kompetensi aspek kognitif karyawan bidang produksi Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta dapat dilihat pada histogram berikut:



Gambar 7. Histogram Frekuensi kompetensi aspek kognitif karyawan bidang produksi Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta

Distribusi frekuensi di atas menunjukkan bahwa sebagian besar kompetensi aspek kognitif karyawan bidang produksi Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta dalam kategori sangat baik sebanyak 62,5%.

b. Aspek Afektif

Butir soal dalam angket penelitian aspek afektif produksi berjumlah 13 butir, dari 16 responden. Berdasarkan hasil perhitungan aspek afektif karyawan bidang produksi sagan resto *seafood & lounge* Yogyakarta diperoleh skor maksimum 52,00, minimum 39,00, rerata mean (M) 47,50, mean ideal (Mi) 32,50, standar deviasi ideal (Sdi) 6,50, median (Me) 50,00, modus (Mo) 52,00 dan nilai simpangan baku sebesar 4,95.

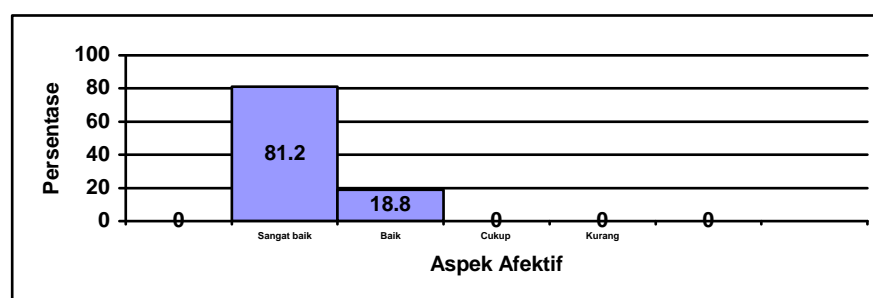
Data selanjutnya dibuat bentuk kategori yang terdiri dari empat kategori, yaitu: sangat baik, baik, cukup, dan kurang. Kategorisasi untuk aspek afektif disajikan pada tabel berikut:

Tabel 15. Kompetensi Aspek Afektif Karyawan Bidang Produksi Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta

Interval Skor	Nilai	Frekuensi	Persentase	Kategori
$> Mi + 1,5 SDi$	42,25 s/d 52,00	13	81.2%	Sangat baik
$Mi \text{ s/d } Mi + 1,5 Sdi$	32,50 s/d 42,25	3	18,8%	Baik
$Mi - 1,5 \text{ s/d } Mi$	22,75 s/d 32,50	0	0,0%	Cukup
$< Mi - 1,5 SDi$	13-22,75	0	0.0%	Kurang
Total		16	100%	

Berdasarkan tabel 15, di atas dapat diketahui sebagian besar karyawan bidang produksi mempunyai kompetensi kerja pada aspek afektif dalam kategori sangat baik yaitu sebesar 81,2%. Sebanyak 18,8% mempunyai kompetensi aspek afektif dalam kategori baik dan tidak ada yang mempunyai kompetensi afektif dalam kategori cukup atau kurang. Hasil kategorisasi data aspek afektif karyawan bidang produksi dalam katagori baik didukung oleh hasil perhitungan yang menunjukkan bahwa rerata perhitungan lebih besar dari rerata ideal yaitu ($47,50 > 32,50$).

Distribusi frekuensi kompetensi aspek afektif karyawan bidang produksi Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta dapat dilihat pada histogram berikut:



Gambar 8. Histogram Frekuensi kompetensi aspek afektif karyawan bidang produksi Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta

Distribusi frekuensi di atas menunjukkan bahwa sebagian besar kompetensi aspek afektif karyawan bidang produksi Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta dalam kategori sangat baik sebanyak 81,2%.

c. Aspek Psikomotorik

Butir soal dalam angket penelitian aspek Psikomotorik produksi berjumlah 17 butir, dari 16 responden. Berdasarkan hasil perhitungan aspek psikomotorik karyawan bidang produksi Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta diperoleh skor maksimum 68,00, minimum 42,00, rerata mean (M) 55,81, mean ideal (Mi) 42,50, standar deviasi ideal (Sdi) 8,50, median (Me) 55,00, modus (Mo) 64,00 dan nilai simpangan baku sebesar 8,09.

Data selanjutnya dibuat bentuk kategori yang terdiri dari empat kategori, yaitu: sangat baik, baik, cukup, dan kurang. Kategorisasi untuk aspek psikomotorik disajikan pada tabel berikut:

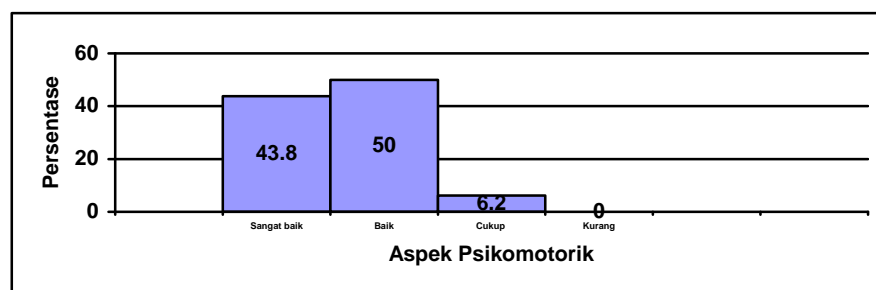
Tabel 16. Kompetensi Aspek Psikomotorik Karyawan Bidang Produksi Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta

Interval Skor	Nilai	Frekuensi	Persentase	Kategori
$> Mi + 1,5 SDi$	55,25 s/d 68,00	7	43,8%	Sangat baik
$Mi \text{ s/d } Mi + 1,5 Sdi$	42,50 s/d 55,25	8	50,0%	Baik
$Mi - 1,5 \text{ s/d } Mi$	29,75 s/d 42,50	1	6,2%	Cukup
$< Mi - 1,5 SDi$	17 - 29,75	0	0,0%	Kurang
Total		16	100%	

Berdasarkan tabel 16, di atas dapat diketahui sebagian besar karyawan bidang produksi mempunyai kompetensi kerja pada aspek psikomotorik dalam kategori baik yaitu sebesar 50,0%. Sebanyak 43,8% mempunyai kompetensi aspek psikomotorik dalam kategori sangat baik dan 6,2% mempunyai kompetensi psikomotorik dalam kategori cukup. Tidak ada yang mempunyai

kompetensi psikomotorik dalam kategori kurang. Hasil kategorisasi data aspek psikomotorik karyawan bidang produksi dalam katagori baik didukung oleh hasil perhitungan yang menunjukkan bahwa rerata perhitungan lebih besar dari rerata ideal yaitu ($55,81 > 42,50$).

Distribusi frekuensi kompetensi aspek psikomotorik karyawan bidang produksi Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta dapat dilihat pada histogram berikut:



Gambar 9. Histogram Frekuensi kompetensi aspek psikomotorik karyawan bidang produksi Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta.

Distribusi frekuensi di atas menunjukkan bahwa sebagian besar kompetensi aspek psikomotorik karyawan bidang produksi Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta dalam kategori baik sebanyak 50,0%.

2. Kompetensi Kerja Bidang *Service* Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta

Kompetensi kerja karyawan bidang *service* Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta diukur dengan cara mengisi test pengetahuan yang berisi 50 butir pertanyaan. kompetensi tersebut dibagi menjadi 3 aspek yaitu

kognitif, afektif dan psikomotorik. Deskripsi data penelitian dari masing-masing aspek adalah sebagai berikut:

a. Aspek Kognitif

Butir soal dalam angket penelitian aspek kognitif karyawan bidang *service* berjumlah 14 butir, dari 16 responden. Berdasarkan hasil perhitungan aspek kognitif karyawan bidang *service* Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta diperoleh skor maksimum 54,00, minimum 39,00, rerata mean (M) 46,71, mean ideal (Mi) 35,00, standar deviasi (Sdi) 7, median (Mo) 47,00, modus (Mo) 47,00 dan nilai simpangan baku sebesar 4,48.

Data selanjutnya dibuat bentuk kategori yang terdiri dari empat kategori, yaitu: sangat baik, baik, cukup, dan kurang. Kategorisasi untuk aspek kognitif disajikan pada tabel berikut:

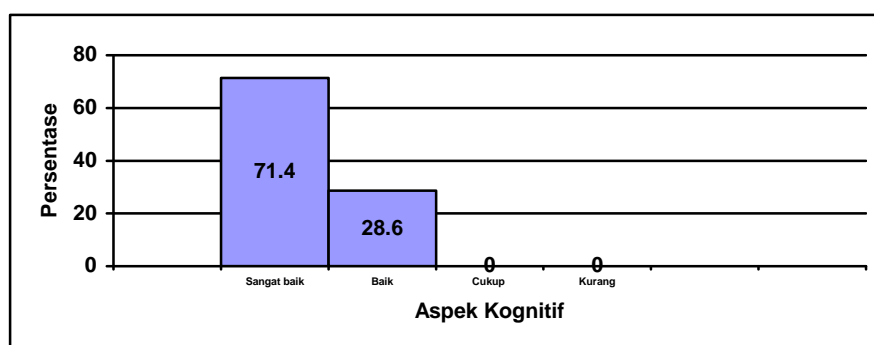
Tabel 17. Kompetensi Aspek Kognitif Karyawan Bidang *Service* Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta

Interval Skor	Nilai	Frekuensi	Persentase	Kategori
$> Mi + 1,5 SDi$	45,50 s/d 56,00	10	71,4%	Sangat baik
$Mi \text{ s/d } Mi + 1,5 Sdi$	35,00 s/d 45,50	4	28,6%	Baik
$Mi - 1,5 \text{ s/d } Mi$	24,50 s/d 35,00	0	0,0%	Cukup
$< Mi - 1,5 SDi$	14 s/d 24,50	0	0,0%	Kurang
Total		14	100%	

Berdasarkan tabel 17, di atas dapat diketahui sebagian besar karyawan bidang *service* mempunyai kompetensi kerja pada aspek kognitif dalam kategori sangat baik yaitu sebesar 71,4%. Sebanyak 28,6% mempunyai kompetensi aspek kognitif dalam kategori baik dan tidak ada yang mempunyai kompetensi kognitif dalam kategori cukup atau kurang. Hasil kategorisasi data aspek kognitif karyawan bidang *service* dalam katagori baik didukung

oleh hasil perhitungan yang menunjukkan bahwa rerata perhitungan lebih besar dari rerata ideal yaitu ($46,71 > 35,00$).

Distribusi frekuensi kompetensi aspek kognitif karyawan bidang *service* Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta dapat dilihat pada histogram berikut:



Gambar 10. Histogram Frekuensi kompetensi aspek kognitif karyawan bidang *service* Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta

Distribusi frekuensi di atas menunjukkan bahwa sebagian besar kompetensi aspek kognitif karyawan bidang *service* Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta dalam kategori sangat baik sebanyak 71,4%.

b. Aspek Afektif

Butir soal dalam angket penelitian aspek afektif *service* berjumlah 17 butir, dari 16 responden Berdasarkan hasil perhitungan aspek afektif karyawan bidang *service* Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta diperoleh skor maksimum 61,00, minimum 51,00, rerata mean (M) 56,00, mean ideal (Mi) 42,50, standar diviasi ideal (Sdi) 8,50, median (Me) 56,00, modus (Mo) 56,00 dan nilai simpangan baku sebesar 3,51.

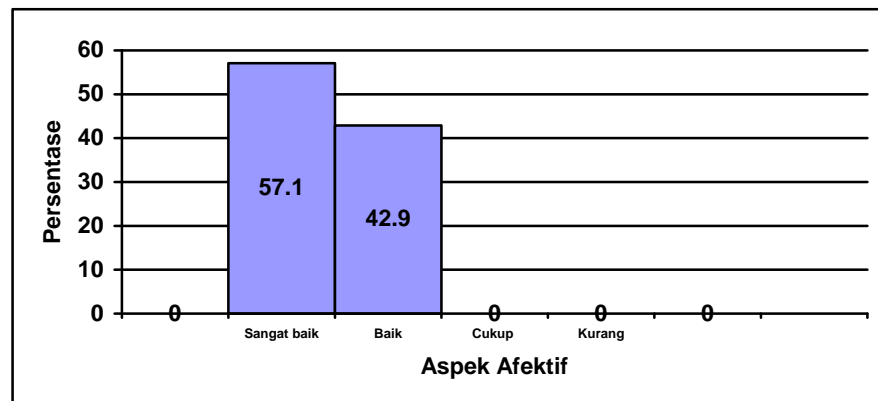
Data selanjutnya dibuat bentuk kategori yang terdiri dari empat kategori, yaitu: sangat baik, baik, cukup, dan kurang. Kategorisasi untuk aspek afektif disajikan pada tabel berikut:

Tabel 18. Kompetensi Aspek Afektif Karyawan Bidang *Service* Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta

Interval Skor	Nilai	Frekuensi	Persentase	Kategori
Mi + 1,5 SDi	55,25 s/d 68,00	8	57,1%	Sangat baik
Mi s/d Mi + 1,5 Sdi	42,50 s/d 55,25	6	42,9%	Baik
Mi – 1,5 s/d Mi	29,75 s/d 42,50	0	0,0%	Cukup
Mi – 1,5 SDi	17 s/d 29,75	0	0,0%	Kurang
Total		14	100%	

Berdasarkan tabel 18, di atas dapat diketahui sebagian besar karyawan bidang *service* mempunyai kompetensi kerja pada aspek afektif dalam kategori sangat baik yaitu sebesar 57,1%. Sebanyak 42,9% mempunyai kompetensi aspek afektif dalam kategori baik dan tidak ada yang mempunyai kompetensi afektif dalam kategori cukup atau kurang. Hasil kategorisasi data aspek afektif karyawan bidang *service* dalam katagori baik didukung oleh hasil perhitungan yang menunjukkan bahwa rerata perhitungan lebih besar dari rerata ideal yaitu ($56,00 > 42,60$).

Distribusi frekuensi kompetensi aspek afektif karyawan bidang *service* Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta dapat dilihat pada histogram berikut:



Gambar 11. Histogram Frekuensi kompetensi aspek afektif karyawan bidang *service* Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta

Distribusi frekuensi di atas menunjukkan bahwa sebagian besar kompetensi aspek afektif karyawan bidang *service* Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta dalam kategori sangat baik sebanyak 57,1%.

c. Aspek Psikomotorik

Butir soal dalam angket penelitian aspek Psikomotorik *service* berjumlah 19 butir, dari 16 responden Berdasarkan hasil perhitungan aspek psikomotorik karyawan bidang *service* sagan resto *seafood & lounge* Yogyakarta diperoleh skor maksimum 67,00, minimum 49,00, rerata mean (M) 57.36, mean ideal (Mi) 47,50, standar deviasi ideal (Sdi) 9,50, median (Me) 57,00, modus (Mo) 57,00 dan nilai simpangan baku sebesar 4,31.

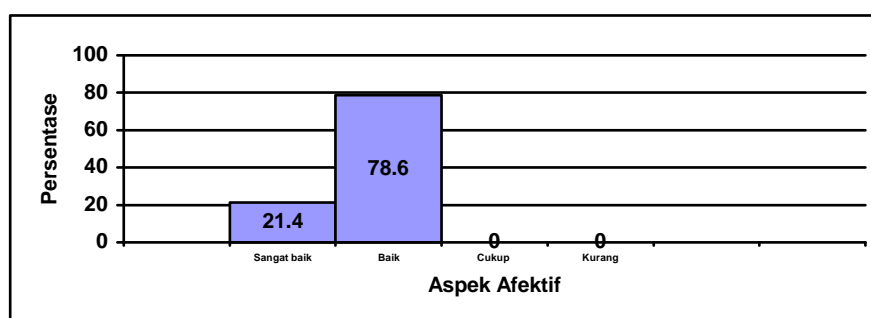
Data selanjutnya dibuat bentuk kategori yang dari empat kategori, yaitu: sangat baik, baik, cukup, dan kurang. Kategorisasi untuk aspek psikomotorik disajikan pada tabel berikut:

Tabel 19. Kompetensi Aspek Psikomotorik Karyawan Bidang *Service* Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta

Interval Skor	Nilai	Frekuensi	Persentase	Kategori
$> Mi + 1,5 SDi$	61,75 s/d 76,00	3	21,4%	Sangat baik
$Mi \text{ s/d } Mi + 1,5 Sdi$	47,50 s/d 61,75	11	78,6%	Baik
$Mi - 1,5 \text{ s/d } Mi$	33,25 s/d 47,50	0	0,0%	Cukup
$< Mi - 1,5 SDi$	19 s/d 33,25	0	0,0%	Kurang
Total		14	100,0%	

Berdasarkan tabel 19, di atas dapat diketahui sebagian besar karyawan bidang *service* mempunyai kompetensi kerja pada aspek psikomotorik dalam kategori baik yaitu sebesar 78,6%. Sebanyak 21,4% mempunyai kompetensi aspek psikomotorik dalam kategori sangat baik dan tidak ada yang mempunyai kompetensi psikomotorik dalam kategori cukup atau kurang. Hasil kategorisasi data aspek psikomotorik karyawan bidang *service* dalam katagori baik didukung oleh hasil perhitungan yang menunjukkan bahwa rerata perhitungan lebih besar dari rerata ideal yaitu ($57,36 > 47,50$).

Distribusi frekuensi kompetensi aspek psikomotorik karyawan bidang *service* Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta dapat dilihat pada histogram berikut:



Gambar 12. Histogram Frekuensi kompetensi aspek *psikomotorik* karyawan bidang *service* Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta

Distribusi frekuensi di atas menunjukkan bahwa sebagian besar kompetensi aspek *psikomotorik* karyawan bidang *service* Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta dalam kategori baik sebanyak 78,6%.

G. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pendapat Supervisor Di Sagan Resto tentang kompetensi kerja yang dibutuhkan karyawan bidang produksi dan *service* dan mengetahui penguasaan kompetensi kerja karyawan bidang produksi dan *service* Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta. Analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif.

Profil karyawan bidang produksi dan *service* Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta sebagian besar berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 66,67%. Berdasarkan umur sebagian besar berumur 26 – 30 tahun yaitu sebanyak 46,7%. Berdasarkan pendidikan sebagian besar pendidikan terakhirnya adalah SMA yaitu sebanyak 46,67% dan ada juga lulusan D3 dan SI beberapa orang. Berdasarkan status sebagian besar belum menikah yaitu sebanyak 56,67% dengan lama bekerja sebagian besar telah bekerja selama 1 – 5 tahun yaitu sebanyak 76,67%.

Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar karyawan produksi dan *service* Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta rata-rata masih muda, dan berpendidikan SMA, D3 dan SI. Hal ini akan sangat mendukung kinerja karyawan bidang produksi dan *service* dimana usia muda merupakan usia yang produktif untuk bekerja dan didukung dengan

pendidikan yang tinggi sangat mendukung dalam melaksanakan tugas pekerjaannya secara profesional. Status karyawan yang sebagian besar belum menikah akan menjadi dorongan bagi karyawan untuk bekerja dengan serius, dan kesempatan untuk mengembangkan karir dengan baik. Pengalaman kerja antara 1-5 tahun akan membantu karyawan untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan juga menjadi pengalaman yang baik bagi karyawan untuk lebih mengerti tugas dan kewajibannya sehingga dapat melaksanakan pekerjaannya.

Menurut pendapat Supervisor Di Sagan Resto *Seafood & Lounge* Yogyakarta kompetensi yang harus dikuasai bidang produksi dilihat dari aspek kognitif ada 12 kompetensi , aspek afektif ada 11 kompetensi dan aspek psikomotorik ada 14 kompetensi, sehingga ada 37 kompetensi karyawan bidang produksi yang harus dikuasai. Kompetensi karyawan bidang *service*, aspek kognitif ada 10 kompetensi, aspek afektif 18 kompetensi dan aspek psikomotorik ada 12 kompetensi, sehingga ada 40 kompetensi harus dikuasai. Sebagai tenaga kerja karyawan atau calon karyawan dunia industri jasa boga harus menguasai kompetensi-kompetensi kerja tersebut. Karyawan dituntut menguasai kompetensi agar usaha yang dikelola menjadi lebih maju melihat persaingan usaha yang semakin pesat berkembang saat ini dan persaingan tenaga kerja yang semakin meningkat.

Selain sumber daya manusia yang berkualitas dalam melaksanakan tugasnya seorang karyawan juga membutuhkan kompetensi yang harus dikuasai. Kompetensi tersebut meliputi kompetensi dilihat dari aspek kognitif,

afektif dan psikomotorik. Aspek kognitif berhubungan dengan pengetahuan kerja karyawan, aspek afektif berhubungan dengan sikap kerja karyawan dan aspek psikomotorik berhubungan dengan keterampilan kerja karyawan.

Hasil penelitian berdasarkan aspek kognitif menunjukkan sebagian besar karyawan bidang produksi Sagan Resto mempunyai kompetensi kerja pada aspek kognitif dalam kategori sangat baik yaitu sebesar 62,5% perhitungan tersebut didukung oleh hasil perhitungan yang menunjukkan bahwa rerata perhitungan lebih besar dari rerata ideal yaitu $54,31 > 42,50$ Sedangkan untuk aspek afektif sebagian besar karyawan bidang produksi mempunyai kompetensi kerja dalam kategori sangat baik yaitu sebesar 81,2% perhitungan tersebut didukung oleh hasil perhitungan yang menunjukkan bahwa rerata perhitungan lebih besar dari rerata ideal yaitu $47,50 > 32,50$ dan aspek psikomotorik dalam kategori baik yaitu sebesar 50,0% perhitungan tersebut didukung oleh hasil perhitungan bahwa rerata perhitungan lebih besar dari rerata ideal yaitu $55,81 > 42,50$.

Hasil ini menunjukkan bahwa karyawan bidang produksi telah mempunyai pengetahuan yang sangat baik tentang produksi makanan yang ada Di Sagan Resto yang meliputi pengetahuan tentang peralatan, merawat peralatan, bumbu, istilah potongan daging, *seafood*, unggas dan sayuran, teknik dasar memasak, pengolahan makanan, pemorsian makanan, standar kreteria hasil masakan, penyimpanan bahan makanan, pengeluaran bahan kering dan basah makanan dan keamanan pangan. Pengetahuan bidang produksi ini diperlukan bagi karyawan untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.

Karyawan bagian produksi juga telah mempunyai sikap yang sangat baik. Aspek sikap atau afektif berkaitan dengan hubungan karyawan dengan karyawan yang lain. Sikap yang baik antar karyawan akan menimbulkan suatu kerjasama sebuah tim dalam mencapai suatu tujuan bersama. Kerjasama yang dapat dilakukan dengan baik akan membuahkan hasil kerja yang memuaskan.

Aspek psikomotorik atau keterampilan juga telah ditunjukkan dengan baik oleh karyawan bidang produksi. Keterampilan karyawan yang harus dimiliki karyawan bidang produksi meliputi pengolahan bahan makanan, menu masakan, keamanan pangan, keselamatan kerja dan penyajian makanan dengan adanya keterampilan yang handal sangat menentukan perkembangan restoran. Keterampilan yang baik akan memperlancar jalannya pekerjaan, dan aspek ini sangat menentukan perkembangan usaha yang dikelola.

Hasil penelitian untuk karyawan bidang *service* menunjukkan bahwa aspek kognitif/pengetahuan karyawan sebagian besar dalam kategori sangat baik yaitu sebanyak 71,4% perhitungan tersebut didukung oleh hasil perhitungan yang menunjukkan bahwa rerata perhitungan lebih besar dari rerata ideal yaitu $46,71 > 35,00$. Sedangkan untuk aspek afektif sebagian besar karyawan bidang *service* mempunyai kompetensi kerja dalam kategori sangat baik yaitu sebesar 57,1% perhitungan tersebut didukung oleh hasil perhitungan yang menunjukkan bahwa rerata perhitungan lebih besar dari rerata ideal yaitu $56,00 > 42,60$ dan aspek psikomotorik dalam kategori baik yaitu sebesar 78,6% perhitungan tersebut didukung oleh hasil perhitungan yang menunjukkan bahwa rerata perhitungan lebih besar dari rerata ideal yaitu $57,36 > 47,50$.

Pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan bidang *service* sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan bidang *service* telah memahami dengan baik tentang berbagai hal yang berhubungan dengan pelayanan sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan mereka. Pengetahuan yang diperlukan seorang karyawan *service* meliputi persiapan peralatan, perabotan dan perlengkapan *service*, urutan pelayanan, dan kualifikasi menjadi seorang *waiter* atau *waitrees*. Jika beberapa hal tersebut dipahami dengan baik, maka karyawan dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik.

Aspek afektif atau sikap yang diberikan oleh karyawan bidang *service* juga sangat baik. Karyawan telah mampu bekerjasama, disiplin, bertanggung jawab, berkomitmen, bersedia menerima saran dan kritikan, berjiwa inisiatif, ramah, saling menghormati, sopan, sabar, tidak memiliki sifat amarah berpenampilan rapi, bersih, siap menerima kekurangan orang. Semua sikap tersebut harus dilaksanakan dengan baik oleh karyawan Di Sagan Resto bidang *service* agar pelanggan merasa terkesan dengan pelayanan yang diberikan sehingga mereka merasa senang saat mengunjungi Restoran itu.

Aspek yang perlu dipahami dengan baik juga adalah aspek psikomotorik atau keterampilan. Karyawan bidang *service* menunjukkan bahwa mereka telah mempunyai keterampilan yang baik. Keterampilan yang dikuasai meliputi penataan area pelayanan, perabot, peralatan, melaksanakan kesehatan dan keamanan dalam bekerja, mampu melipat napkin, melakukan *clear-up*, menguasai jenis pelayanan baik *american service* dan *family service*, mampu penyajian makanan kepada tamu, mampu merawat perawatannya peralatan tata

hidang serta terampil membawa makanan dan menjaga kebersihan makanan. Keterampilan karyawan bidang *service* ini sangat diperhatikan oleh para pelanggan, oleh karena itu karyawan harus dapat menunjukkan yang terbaik untuk mendapatkan respon yang baik pula dari pelanggan yang berkunjung.

Dalam sebuah usaha Restoran, persoalan-persoalan pelayanan dan hidangan sering muncul dalam memenuhi keinginan keinginan konsumen/pelanggan. Persoalan tersebut antara lain adalah sikap pramusaji yang kurang memuaskan, waktu penyajian yang kurang cepat, cita rasa makanan, kebersihan makanan dan lain-lain. Oleh karena itu baik kualitas pelayanan maupun hidangan makanan tidak dapat diabaikan. Kualitas yang baik akan mempengaruhi penilaian konsumen dalam menikmati jasa yang diberikan.

Mengingat ketatnya persaingan usaha restoran maka karyawan yang bekerja dalam usaha tersebut harus memiliki kemampuan atau kompetensi kerja yang handal guna mensukseskan usaha yang dikelola. Kemampuan atau kompetensi kerja yang perlu dimiliki antara lain meliputi ketiga aspek yang telah disebutkan di atas yaitu aspek kognitif, aspek afektif, dan aspek psikomotorik.

Kompetensi tidak semata-mata diartikan sebagai kemampuan melaksanakan tugas secara teknis tetapi juga menyangkut kemampuan dasar yang sangat diperlukan dalam pekerjaan, seperti peka terhadap berbagai hal yang terjadi, dapat berpikir logis, membuat keputusan, bertanggung jawab, mandiri dan dapat bekerjasama dengan orang lain.

