

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Deskripsi Teori

1. Katering

Katering berasal dari bahasa Inggris *catering*, yang artinya melayani kebutuhan untuk pesta. Berdasarkan artinya tersebut, biasanya katering memang diperuntukan untuk penyediaan makanan dalam pesta, seperti pernikahan, ulang tahun, ataupun pesta perayaan lainnya (imelstudio.com, 2006).

Menurut Purwati Tj, dkk (1994 : 2) katering adalah suatu usaha di bidang jasa dalam hal menyediakan / melayani permintaan makanan, untuk berbagai macam keperluan. Sedangkan menurut Sjahmien Moehyi (1992 : 5) menyatakan bahwa katering adalah jenis penyelenggaraan makanan yang tempat memasak makanan berbeda dengan tempat menghadirkan makanan. Makanan jadi diangkut ke tempat lain untuk dihidangkan, misalnya ke tempat penyelenggaraan pesta, rapat, pertemuan, kantin atau kafetaria industri. Makanan yang disajikan dapat berupa makanan kecil dan dapat juga berupa makanan lengkap untuk satu kali makan atau lebih, tergantung permintaan pelanggan. Katering yang melayani keluarga biasanya mengantarkan makanan dengan menggunakan rantang yang lebih dikenal dengan sebutan makanan rantang.

Sebagai suatu usaha yang menyelenggarakan makanan maka ada dua sifat yang ada pada katering yakni :

1. Penyelenggara makanan yang bersifat komersial. Memperoleh keuntungan adalah tujuan utamanya. Usaha jasa boga yang tergolong dalam kategori ini adalah restoran, kantin, kafetaria, warung makan, catering yang melayani untuk pesta, pertemuan-pertemuan, jamuan makan, pusat jajanan, dll.
2. Penyelenggara makanan yang bersifat non-komersial. Tidak bertujuan untuk mencari keuntungan. Usaha jasa boga yang tergolong pada kategori ini adalah penyelenggara makanan institusi (rumah sakit, asrama, panti asuhan, lembaga pemasyarakatan, dll).

Menurut Doddy Pamudji (1994 : 1-2) lingkup kerja catering yaitu:

- a. Persiapan awal

Persiapan awal untuk memulai usaha catering berarti meninjau kemampuan yang kita miliki, yaitu : 1) dari segi keuangan dan 2) dari segi pengetahuan dan kemampuan mengelola usaha catering.

- b. Penetapan harga yang bersaing (kalkulasi harga)

Sebelum menentukan berapa biaya pemesanan catering yang akan kita minta kepada pihak pemesan, buatlah kalkulasi harga terlebih dahulu dengan mempertimbangkan harga yang telah ditetapkan oleh perusahaan-perusahaan lain.

- c. Penyediaan peralatan masak dan meja jamuan

Peralatan masak bisa digunakan peralatan dapur yang ada dan biasanya dipergunakan sehari-hari. Namun bisa juga membeli peralatan masak yang lebih lengkap sesuai dengan kondisi keuangan. Peralatan yang

diperlukan untuk menghidangkan makanan diatas meja jamuan sebaiknya seragam dan sewarna agar kesannya rapi, anggun dan manis.

d. Tenaga terampil

Untuk mengelola dan mengembangkan usaha catering diperlukan bantuan sejumlah tenaga kerja. Tenaga kerja yang digunakan adalah tenaga-tenaga ahli yang terampil dan mempunyai latar belakang pendidikan dalam bidang tata boga. Tenaga kerja yang diperlukan adalah juru masak dan pramusaji (*waiter/waitress*).

e. Penetapan cara berbelanja dan penilaian bahan yang baik

Setelah menerima pesanan catering, maka hal yang dilakukan selanjutnya adalah menyusun daftar bahan-bahan yang diperlukan. Daftar ini kemudian dibagi menjadi 3 kelompok, yaitu daftar bahan yang tahan lama, daftar bahan untuk lauk pauk yang bisa disimpan di *freezer*, dan daftar bahan yang terakhir dimasak. Jumlah bahan yang harus dibeli sebaiknya sesuai dengan kebutuhan berdasarkan jumlah pesanan, jangan kurang jangan pula terlalu berlebih.

f. Penetapan cara memasak khusus untuk catering

Utuk menghemat waktu dan tenaga, sebaiknya kegiatan masak-memasak dimulai beberapa hari sebelum penyelenggaraan jamuan makan, dan dilakukan secara bertahap menurut jenis bahan dan masakannya. Misalnya bumbu-bumbu bisa dibuat paling awal, lauk pauk yang tahan lama bisa dibuat 2-3 hari sebelum jamuan makan diadakan, dan sebagainya.

g. Penetapan menata meja dan melayani jamuan

Cara menghidangkan makanan dan melayani tamu untuk berbagai jamuan tidak sama satu dengan yang lain. Pengetahuan tentang hal ini harus dikuasai oleh pengelola katering, terutama para pramusaji.

h. Pelayanan pesanan makanan dalam kemasan

Selain melayani pemesanan makanan yang harus ditata di meja jamuan, katering juga diminta melayani pemesanan makanan dalam kemasan. Hal-hal yang harus diperhatikan untuk melayani pemesanan makanan dalam kemasan : 1) Bentuk kemasan; 2) Jenis makanan yang bisa disiapkan dalam kemasan; 3) Susunan menu; dan 4) Transportasi.

Katering dapat digolongkan menjadi lima golongan berdasar pada Peraturan Menteri Kesehatan No. 712/Menkes/Per/X/66 tentang persyaratan bagi penyelenggaraan usaha jasa boga. Dalam peraturan ini telah ditetapkan persyaratan umum bagi usaha jasa boga (katering), ketentuan tentang lokasi tempat penyelenggaraan, syarat bangunan dan fasilitas, persyaratan kesehatan makanan, pengolahan dan penyimpanan makanan (Sjahmien Moehyi, 1992 : 21). Adapun kelima golongan katering tersebut, antara lain:

- a. Golongan A1, yaitu usaha jasa boga berskala kecil yang melayani kebutuhan masyarakat umum dengan pengolahan yang menggunakan dapur rumah tangga dan dikelola oleh keluarga.

Persyaratan khusus bagi usaha jasa boga golongan ini antara lain :

- 1) Ruang pengolahan makanan tidak boleh merangkap ruang tidur;

- 2) Untuk penyimpanan makanan sekurang-kurangnya ada satu lemari es;
 - 3) Ada fasilitas cuci tangan.
- b. Golongan A2, yaitu usaha jasa boga yang melayani kebutuhan masyarakat umum dengan pengolahan yang menggunakan dapur rumah tangga dan mempekerjakan tenaga kerja. Jadi, usaha jasa boga golongan A2 tidak murni sebagai usaha keluarga dalam arti yang mengerjakan adalah anggota keluarga sendiri yang tidak digaji secara tetap, tetapi telah menggunakan tenaga kerja yang mendapat upah atau gaji tetap.

Persyaratan khusus untuk jasa boga golongan A2 ini selain seperti persyaratan jasa boga golongan A1 ditambah dengan fasilitas ganti pakaian bagi karyawan. Selain itu, disyaratkan pula bahwa ruangan untuk mengolah makanan harus terpisah dengan ruang lain.

- c. Golongan A3, yaitu usaha jasa boga yang melayani kebutuhan masyarakat umum dengan pengolahan makanan yang menggunakan dapur khusus dan mempekerjakan tenaga kerja.

Untuk jasa boga golongan ini persyaratan khususnya adalah sebagai berikut:

- 1) Tempat memasak makanan harus terpisah dari tempat menyimpan makanan masak;
- 2) Harus tersedia lemari pendingin yang dapat mencapai temperatur 5° Celsius di bawah nol dengan kapasitas yang memadai;

- 3) Harus memiliki alat pengangkutan dengan konstruksi tertutup untuk mengangkut makanan jadi ke tempat pelanggan;
 - 4) Jika makanan yang akan disajikan sudah dikemas, baik dengan kotak atau pembungkus lain, maka pada kotak harus dicantumkan nama usaha, dan nomor ijin penyehatan usaha;
 - 5) Pada kendaraan pengangkut atau pada tempat-tempat penyajian makanan harus dicantumkan nama perusahaan dan ijin penyehatan usaha yang dimiliki perusahaan.
- d. Golongan B, yaitu usaha jasa boga yang melayani kebutuhan khusus asrama penampungan jemaah haji, asrama transit, pengeboran lepas pantai, perusahaan angkutan umum dalam negeri, dan dengan pengolahan yang menggunakan dapur khusus dan mempekerjakan tenaga kerja.

Persyaratan untuk golongan ini yaitu sebagai berikut :

- 1) Harus mempunyai tempat pembuangan air limbah yang dilengkapi dengan penangkap lemak (*grease trap*) atau penangkap minyak;
- 2) Ruang kantor, ruang penyimpanan makanan, dan ruang tempat mengolah makanan harus terpisah. Ruang pengolahan makanan harus dilengkapi dengan penangkap asap (*hood*), alat pembuang asap, dan cerobong asap;
- 3) Harus tersedia fasilitas pencucian peralatan dan pencucian bahan makanan;
- 4) Harus tersedia fasilitas untuk mencuci tangan bagi karyawan;

5) Harus mempunyai fasilitas penyimpanan makanan dingin sampai 10° Celsius di bawah nol.

e. Golongan C, yaitu usaha jasa boga yang melayani kebutuhan alat angkutan umum internasional, baik kapal laut maupun pesawat udara, dengan pengolahan yang menggunakan dapur khusus dan mempekerjakan tenaga kerja.

Persyaratan untuk golongan ini di samping sama seperti syarat untuk golongan B masih ditambah dengan persyaratan berikut ini:

- 1) Ruang harus dilengkapi dengan alat pengatur suhu ruangan (*air condition*);
- 2) Fasilitas pencucian alat dan bahan harus dibuat dari logam tahan karat (*stainless steel*) dan tidak terlarut dalam makanan. Air pencuci harus mempunyai tekanan sedikitnya 15 psi (1,2 kg/cm²);
- 3) Dalam ruangan penyimpan makanan tersedia lemari penyimpan dingin yang terpisah untuk masing-masing jenis makanan. Jadi, untuk menyimpan daging harus terpisah dari lemari dingin penyimpan ikan. Demikian juga untuk lemari penyimpan telur, sayuran dan buah-buahan harus terpisah dan dapat mencapai suhu yang disyaratkan;
- 4) Harus memiliki gudang yang dilengkapi dengan rak-rak penyimpan yang mudah dibersihkan dan mudah dipindah-pindah.

2. Kesiapan Kerja

Kesiapan kerja adalah suatu kemampuan seseorang untuk menyelesaikan suatu pekerjaan sesuai dengan ketentuan, tanpa mengalami kesulitan dan hambatan dengan hasil maksimal, dengan target yang telah ditentukan (Herminarto Sofyan, 1993). Kesiapan kerja diartikan juga sebagai kemampuan atau kompetensi kerja. Kesiapan kerja mencakup aspek pengetahuan (kognitif), keterampilan (psikomotor) dan sikap kerja (afektif). Kesiapan kerja harus dimiliki oleh seseorang yang akan bekerja baik sebagai karyawan, atasan maupun sebagai wirausaha.

Kesiapan kerja yang memadai akan sangat dibutuhkan oleh orang yang bekerja untuk menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan tanpa mengalami kesulitan dan hambatan yang berarti dengan hasil yang maksimal. Seseorang dinyatakan memiliki kesiapan kerja yang tinggi manakala telah menguasai segala hal yang diperlukan sesuai dengan persyaratan kerja yang harus dimiliki.

Seorang calon tenaga kerja yang memiliki kesiapan kerja yang lebih baik dibandingkan dengan orang lain akan memenangkan persaingan dalam mendapatkan pekerjaan. Baik tidaknya kesiapan kerja seseorang dapat dilihat dalam dua aspek penting yaitu *hard skill* dan *soft skill*. Kedua komponen tersebut harus dimiliki oleh setiap tenaga kerja agar mendapatkan kinerja yang profesional dan maksimal (<http://www.jacindonesia.com/modules.php?op=>).

Kesiapan kerja dapat dicapai melalui pendidikan dan pengalaman-pengalaman dalam kehidupan nyata. Dalam konteks boga kesiapan kerja dicapai dari ilmu yang diperoleh saat menempuh pendidikan dalam bidang boga, mengikuti pelatihan-pelatihan, dan pengalaman sehari-hari. Seorang tenaga kerja yang bekerja dalam lingkup boga harus menguasai kompetensi produksi makanan dan minuman, kompetensi pelayanan dan kompetensi manajerial sebagai wujud tanggung jawab dalam pekerjaannya.

a. *Hard Skill*

Pemahaman dari istilah *hard skill* adalah *skill* yang dapat menghasilkan sesuatu sifatnya *visible* dan *immediate*, atau dengan istilah lain *hard skill* adalah istilah yang dipakai untuk menjelaskan kompetensi-kompetensi yang terkait langsung dengan pekerjaan kita. *hard skill* ini selalu dikembangkan, itu sudah menjadi kesadaran semua orang (<http://www.jacindonesia.com/modules.php?op=>).

Di sebuah organisasi dalam meraih tujuannya selalu melibatkan banyak orang. Suatu pekerjaan adalah merupakan kelanjutan dari pekerjaan sebelumnya dan selalu terkait dengan bagian lain dalam organisasi sehingga membentuk sebuah proses. Kemampuan untuk menjadi bagian dari sebuah proses menjadi sangat penting. Seorang yang memiliki kinerja yang sangat bagus (*superior performance*) mempunyai kemampuan untuk menggabungkan kemampuan yang dimiliki dalam aliran proses tersebut. Agar dapat masuk dalam aliran

proses tersebut dibutuhkan kemampuan bekerja sama dengan pihak lain yang membutuhkan keterampilan-keterampilan tertentu seperti komunikasi, persuasi dan adaptasi. Di sinilah pentingnya mengasah *soft skill* untuk mendukung *hard skill* yang dimiliki. Alangkah idealnya jika seiring dengan pengembangan *hard skill* juga dilakukan pengembangan *soft skill* (Anselmus Watratan, <http://www.jurnal-kopertis4.org/newsview.php?id=464>)

b. *Soft Skill*

Sri Bawono, pengusaha sekaligus dosen wirausaha di Universitas Binus dalam situs <http://cyberjob.cbn.net.id> menyatakan bahwa *soft skill* dibedakan dalam dua hal yaitu pertama, menyangkut *intrapersonal skill*, meliputi keterampilan memahami, mengenal dan memotivasi diri sendiri. Kedua, adalah *interpersonal skill* yakni pengetahuan untuk mengenal, memahami, memotivasi dan bekerjasama dengan orang lain. Kemampuan atau kompetensi *soft skill* yang merupakan kompetensi interpersonal sangat sulit didefinisikan sebab sangat subyektif.

Soft skill kadang-kadang disama artikan dengan kecakapan hidup (*life skill*) artinya kemampuan dan keberanian untuk menghadapi problema kehidupan, kemudian secara proaktif dan aktif mencari dan menemukan solusi untuk mengatasinya (Dikmenum, 2005).

Dikmenum (2005) merinci kecakapan hidup menjadi kecakapan hidup generik dan kecakapan hidup spesifik. Kecakapan

hidup generik (*generic life skill/GLS*) mencakup kecakapan personal (*personal skill/PS*) dan kecakapan sosial (*social skill/SS*). Kecakapan personal mencakup (1) kecakapan akan kesadaran diri atau memahami diri; (2) kecakapan berpikir. Kecakapan sosial mencakup (1) kecakapan berkomunikasi; (2) kecakapan bekerjasama. Sedangkan kecakapan spesifik lebih mengarah pada kegiatan yang bersifat akademik/keilmuan dan lebih mengandalkan keterampilan psikomotor dalam bidang yang ditekuni.

3. Kesiapan Kerja Manajer Katering

Manajer adalah orang yang bertanggung jawab atas hasil kerja satu orang atau lebih dalam suatu organisasi. Dengan menempati posisi yang sering disebut dengan berbagai macam istilah (seperti supervisor, kepala divisi, dan lain-lain) para manajer adalah mereka yang mendapatkan laporan dari pihak lain. Orang-orang yang melaporkan semacam itu, biasanya disebut bawahan langsung, yang bersama-sama para manajer merupakan Sumber Daya Manusia yang penting dan utama dalam suatu organisasi. Mereka menggunakan sumber daya material, fasilitas, dan uang untuk menghasilkan barang dan jasa yang ditawarkan oleh organisasi kepada konsumen (John R. Schermerhorn, 1997 : 4).

Manajer yang efektif akan memanfaatkan sumber daya organisasi sedemikian rupa sehingga membuahkan hasil kerja yang baik serta memberikan kepuasan bagi mereka yang ikut serta dalam melaksanakan pekerjaan yang diperlukan (John R. Schermerhorn, 1997 : 5).

Tugas-tugas dari seorang manajer antara lain sebagai berikut :

- a. Menetapkan tujuan, kebijaksanaan dan strategi perusahaan;
- b. Membuat keputusan jangka panjang;
- c. Bertanggung jawab atas aktivitas kerja perusahaan;
- d. Mengawasi unit kerja yang lebih kompleks yang mencakup banyak bidang kegiatan;
- e. Mengarahkan pekerja agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam bukunya yang berjudul "Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi" Veithzal Rivai (2003) mengungkapkan bahwa seorang manajer harus memiliki ciri efektifitas antara lain sebagai berikut : (1) tingkat energi yang tinggi dan toleransi terhadap stres sehingga mampu menanggulangi tingkat kecepatan yang tinggi, jam-jam yang panjang, serta permintaan yang tidak habis-habisnya terhadap pekerjaan; (2) rasa percaya diri yang kuat; (3) integritas berarti perilaku yang konsisten dengan nilai-nilai yang menyertai dan bersifat jujur, etis, serta dapat dipercaya; (4) memiliki motivasi kekuasaan dengan keinginan untuk unggul; (5) memiliki dorongan untuk berhasil, kesediaan untuk memikul tanggung jawab, dan perhatian terhadap sasaran tugas; (6) senang bekerja sama dengan orang lain, ramah tamah dan mau bekerjasama.

Selain itu, seorang manajer harus memiliki keterampilan manajerial sehingga memungkinkan manajer bisa membantu orang lain

dan menjadi lebih produktif di tempat kerja. Keterampilan manajerial tersebut mencakup :

a. Keterampilan Teknis (*Technical Skills*)

Kemampuan untuk menggunakan keahlian dan melaksanakan keahlian khusus. Pada awalnya, keterampilan semacam itu umumnya diperoleh melalui pendidikan formal dan kemudian dikembangkan lebih lanjut melalui pelatihan dan pengalaman kerja. .

b. Keterampilan Kemanusiaan (*Human Skills*)

Kemampuan untuk bekerja sama dengan orang lain secara baik. Mengingat dalam kerja manajerial sifat hubungan antar manusia sangat dominan, maka keterampilan ini sangat penting bagi manajer. Hal-hal yang tercakup dalam keterampilan ini antara lain kecakapan berkomunikasi dan kecakapan bekerjasama.

c. Keterampilan Konseptual (*Conceptual Skills*)

Kemampuan untuk berpikir secara analitis dan memecahkan permasalahan secara terpadu. Semakin tinggi tingkatan tanggung jawab manajer dalam organisasi semakin banyak permasalahan rumit yang mempunyai implikasi jangka panjang yang akan mereka hadapi.

Kebanyakan para penulis setuju bahwa fungsi pokok manajemen adalah : (1) Perencanaan, (2) Pengorganisasian, (3) Penyusunan, (4) Memimpin, dan (5) Pengawasan. Jadi, para manajer melakukan apa yang sering disebut dengan “Proses Manajemen” (Basu Swastha,1985 : 6).

a) Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan dapat diartikan sebagai serangkaian tindakan yang dilakukan untuk mencapai suatu hasil yang diinginkan. Dengan perencanaan akan dapat ditetapkan berbagai masukan yang diperlukan, baik yang berkenaan dengan tenaga, biaya, peralatan, dan sebagainya (Sjahmien Moehyi, 1992 : 37). Fungsi ini meliputi : (1) menetapkan strategi yang akan digunakan dalam penyelenggaraan usaha catering; (2) menentukan kebutuhan akan sarana fisik, peralatan pengolahan dan penyajian makanan, tenaga pelaksana, dan sebagainya, sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan; (3) menentukan menu makanan yang akan disajikan; (4) menentukan jenis dan jumlah bahan makanan yang dibutuhkan; dan (5) menentukan tata kerja penyiapan dan pengolahan serta memasak makanan. Fungsi ini bertanggung jawab dalam penyusunan menu, standarisasi kualitas, dan cita rasa makanan yang dihasilkan, serta efisiensi penggunaan dana dan daya yang tersedia sehingga biaya penyelenggaraan makanan dapat ditekan serendah mungkin tanpa mengurangi mutu dan cita rasa makanan (Sjahmien Moehyi, 1992 : 42).

b) Pengorganisasian (*Organizing*)

Dalam lahan catering yang menjadi kunci area dari aktivitas berputar sekeliling/sekitar produksi, servis area, perencanaan keuntungan dan mengambil persetujuan. Oleh karena itu, manajer catering butuh untuk mengorganisir staffnya, peralatan dan bahan dalam pusat kerja dan

area servis untuk mengambil tindakan yang optimal dari produksi, pelayanan secara statik untuk staff, pelanggan, dan organisasi dalam batas keuntungan (Mohini Sethi & Surjeet Malhan, 1987 : 11). Selain itu, menurut Sjahmien Moehyi (1992 : 39) yang dimaksud dengan organisasi dalam penyelenggaraan makanan adalah kelompok kegiatan serta tugas dan fungsi masing-masing unit kerja yang ada dalam organisasi itu serta hubungan kerja antar masing-masing unit kerja. Oleh karena penyelenggaraan makanan merupakan suatu proses rangkaian kegiatan yang melibatkan banyak orang, maka diperlukan pengorganisasian yang baik guna mendapatkan hasil yang memuaskan. Kegiatan dalam katering dapat dikelompokkan menjadi kelompok kegiatan sebagai berikut : (1) perencanaan menu dan pengadaan bahan makanan; (2) pengolahan dan penyiapan makanan; (3) distribusi dan penyajian makanan kepada konsumen; serta (4) penunjang, seperti ketatausahaan, pemeliharaan kebersihan.

c) Penyusunan (*Staffing*)

Fungsi ini meliputi: penentuan jenis orang seperti apa yang perlu dipekerjakan, menarik calon karyawan, memilih karyawan, menentukan standard kerja, menilai hasil kerja, melatih dan mengembangkan karyawan.

d) Memimpin (*Leading*)

Fungsi memimpin ini meliputi: membuat orang lain melakukan pekerjaan, mempertahankan moral karyawan, mendorong karyawan dalam bekerja, dan menciptakan situasi psikologi yang baik.

e) Pengawasan (*Controlling*)

Proses pengawasan terbagi dalam bermacam-macam komponen, antara lain : (1) Tindakan nyata pekerjaan; (2) Perbandingan hasil dengan standar yang ditentukan; (3) Menemukan sebab dari penyimpangan; (4) Pengambilan tindakan koreksi yang diperlukan (Mohini Sethi & Surjeet Malhan, 1987 : 14). Menurut Sjahmien Moehyi (1992 : 48) kegiatan pengawasan dalam penyelenggaraan makanan mencakup dua aspek berikut: (1) pengawasan terhadap cita rasa dan keamanan makanan yang dihasilkan; (2) pengawasan terhadap penggunaan berbagai faktor produksi yaitu penggunaan biaya, bahan makanan, peralatan dan tenaga kerja. Tujuan pengawasan dalam penyelenggaraan makanan adalah sebagai berikut : (1) cita rasa makanan dapat dijamin sesuai dengan yang dikehendaki; (2) makanan tidak mengandung unsur-unsur atau mikroorganisme yang dapat membahayakan kesehatan yang memakanannya; (3) penggunaan unsur produksi, seperti biaya, bahan, peralatan, dan tenaga sesuai dengan ketentuan seharusnya; serta (4) pemborosan dapat dihindarkan sehingga biaya penyelenggaraan makanan dapat ditekan serendah mungkin dengan tidak mengurangi mutu dan porsi makanan.

4. Persepsi

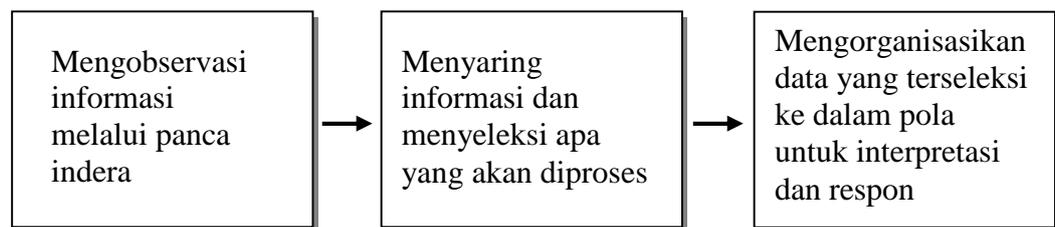
a. Pengertian

Persepsi adalah cara pandang yang timbul karena adanya respon terhadap stimulus. Stimulus yang diterima seseorang sangat kompleks, stimulus masuk ke dalam otak, kemudian diartikan, ditafsirkan serta diberi makna melalui proses yang rumit baru kemudian dihasilkan persepsi. Dalam hal ini, persepsi mencakup penerimaan stimulus (*inputs*), pengorganisasian stimulus dan penerjemahan atau penafsiran stimulus yang telah diorganisasi dengan cara yang dapat mempengaruhi perilaku dan membentuk sikap, sehingga orang dapat cenderung menafsirkan perilaku orang lain sesuai dengan keadaannya sendiri (Setia Budi, www.damandiri.or.id).

b. Pembentukan Persepsi

Proses pembentukan persepsi dijelaskan oleh Feigi (dalam Yusuf, 1991: 108) sebagai pemaknaan hasil pengamatan yang diawali dengan adanya stimuli. Setelah mendapat stimuli, pada tahap selanjutnya terjadi seleksi yang berinteraksi dengan "*interpretation*", begitu juga berinteraksi dengan "*closure*". Proses seleksi terjadi pada saat seseorang memperoleh informasi, maka akan berlangsung proses penyeleksian pesan tentang mana pesan yang dianggap penting dan tidak penting. Proses *closure* terjadi ketika hasil seleksi tersebut akan disusun menjadi satu kesatuan yang berurutan dan bermakna, sedangkan interpretasi berlangsung ketika yang bersangkutan memberi

tafsiran atau makna terhadap informasi tersebut secara menyeluruh. Menurut Asngari (1984: 12-13) pada fase interpretasi ini, pengalaman masa silam atau dahulu. memegang peranan yang penting (Setia Budi, www.damandiri.or.id).



Gambar 1. Proses Persepsi

Persepsi *stakeholders* hakikatnya dibentuk oleh budaya karena ia menerima pengetahuan dari generasi sebelumnya. Pengetahuan diperoleh dari berbagai macam kegiatan yang sesuai dengan kegiatan seseorang untuk kehidupan sosialnya dan membantu kebiasaan-kebiasaan dan kebudayaan serta kelembagaan sosial dari generasi ke generasi. Pengetahuan yang diperolehnya itu digunakan untuk memberi makna terhadap fakta, peristiwa dan gejala yang dihadapinya. Kebutuhan *stakeholders* (industri) dari lulusan perguruan tinggi sehingga dapat memenuhi permintaan bisnis dan industri antara lain : 1) memiliki kemampuan solusi masalah berdasarkan konsep ilmiah; 2) memiliki keterampilan kelompok (*teamwork*);

3) Mempelajari bagaimana belajar yang efektif; 4) Berorientasi pada peningkatan terus-menerus dengan tidak dibatasi pada target tertentu saja. Setiap target yang tercapai akan terus-menerus ditingkatkan; 5) Membutuhkan pengetahuan terintegrasi antardisiplin ilmu untuk solusi masalah industri yang kompleks; 6) Bekerja adalah suatu proses berinteraksi dengan orang lain dan memproses informasi secara aktif; dan 7) Penggunaan teknologi merupakan bagian integral dari proses belajar untuk solusi masalah industri (http://www.depdiknas.go.id/Jurnal/29/penerapan_total_quality_management.htm).

Dengan terbentuknya persepsi yang timbul dari pengetahuan yang diterima maka muncul sikap *stakeholders* terhadap stimuli tersebut. Sikap adalah suatu bentuk evaluasi atau reaksi perasaan terhadap suatu objek yang mendukung atau memihak (*favorable*) maupun perasaan tidak mendukung atau tidak memihak (*unfavorable*) pada objek tersebut, dengan kata lain sikap adalah respons terhadap stimuli sosial yang telah terkondisikan (Saifuddin Azwar, 1995 : 5).

Berdasarkan persepsi yang muncul oleh adanya stimuli dari pengetahuan yang diterima, *stakeholders* merespons dengan melakukan seleksi terhadap karyawan yang akan dipekerjakan sebagai manajer dengan kualifikasi yang mengacu pada keterampilan manajerial dengan aspek keterampilan teknis (*Technical Skills*) yang mencakup komponen perencanaan (*planning*), pengorganisasian

(*organizing*), penyusunan (*staffing*), dan pengawasan(*controlling*); keterampilan kemanusiaan (*Human Skills*) yang mencakup komponen kecakapan berkomunikasi dan kecakapan bekerjasama; serta keterampilan konseptual (*Conceptual Skills*) yang mencakup komponen kecakapan berpikir.

Menurut Gregorc (Cythia Tobias, 1996), persepsi yang dimiliki setiap pikiran/pribadi ada dua macam, yaitu Persepsi Konkret dan Persepsi Abstrak (<http://www.sabda.org/pepak/e-binaanak/print/?edisi=47>).

1) Persepsi Kongkret / Nyata

Persepsi Kongkret membuat anak lebih cepat menangkap informasi yang nyata dan jelas, secara langsung melalui kelima indranya, yaitu penglihatan, penciuman, peraba, perasa, dan pendengaran. Anak tidak mencari arti yang tersembunyi atau mencoba menghubungkan gagasan atau konsep. Kunci ungkapannya: "Sesuatu adalah seperti apa adanya."

2) Persepsi Abstrak / Kasat Mata

Persepsi abstrak memungkinkan anak lebih cepat dalam menangkap sesuatu yang abstrak/kasat mata, dan mengerti atau percaya apa yang tidak bisa dilihat sesungguhnya. Sewaktu anak menggunakan persepsi abstrak ini, mereka menggunakan kemampuan intuisi, intelektual dan imajinasinya. Kunci ungkapannya: "Sesuatu tidaklah selalu seperti apa yang terlihat."

Meskipun setiap anak menggunakan Persepsi Konkret dan Persepsi Abstrak setiap harinya, namun ada kecenderungan seseorang merasa lebih mampu dalam menggunakan yang satu dibanding yang lainnya.

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi

Faktor-faktor fungsional yang menentukan persepsi seseorang berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu dan hal-hal lain termasuk yang kita sebut sebagai faktor-faktor personal (Rakhmat 1998: 55). Selanjutnya Rakhmat menjelaskan yang menentukan persepsi bukan jenis atau bentuk stimuli, tetapi karakteristik orang yang memberi respon terhadap stimuli (Setia Budi, www.damandiri.or.id).

Menurut Richard L. Daft dalam bukunya yang berjudul “manajemen” menyatakan bahwa karakteristik stimuli (*characteristics of the stimuli*) berikut yang memberi respon, dapat memperluas kesempatan untuk dipilih, antara lain:

- 1) Kontras: Orang lebih mengenali sebuah stimulus jika hal tersebut lebih menonjol dari latar belakangnya. Contohnya suara keras di ruang yang sunyi atau cetakan tebal pada sebuah kertas putih.
- 2) Sesuatu yang baru: Stimulus yang baru atau berbeda dari stimuli yang diterima sebelumnya dapat menarik lebih banyak perhatian.
- 3) Keakraban: Orang akan cenderung merasakan stimuli yang diketahui dan dikenal.

- 4) Intensitas: Orang lebih condong mengenali stimulus yang kuat dengan beberapa cara, contohnya yang bersuara keras atau berwarna cerah.
- 5) Gerakan: Objek yang banyak bergerak cenderung untuk lebih dikenali.
- 6) Pengulangan: Stimuli yang berulang cenderung menarik lebih banyak perhatian.
- 7) Ukuran: Objek yang lebih besar umumnya menerima lebih banyak perhatian daripada objek yang lebih kecil.

Persepsi meliputi juga kognisi (pengetahuan), yang mencakup penafsiran objek, tanda dan orang dari sudut pengalaman yang bersangkutan (Gibson, 1986 : 54). Selaras dengan pernyataan tersebut Krech, dkk. (dalam Sri Tjahjorini Sugiharto 2001: 19) mengemukakan bahwa persepsi seseorang ditentukan oleh dua faktor utama, yakni pengalaman masa lalu dan faktor pribadi (Setia Budi, www.damandiri.or.id).

Beberapa karakteristik penerima pesan (*Characteristics of the Perceiver*) juga dapat mempengaruhi seleksi data yang tertangkap:

- 1) Kebutuhan dan motivasi (*needs and motivation*): Orang cenderung mengenali stimuli yang memberi jalan untuk memuaskan kebutuhan.

- 2) Nilai dan keyakinan (*values and beliefs*): Orang cenderung sangat menaruh perhatian pada stimuli yang konsisten dengan nilai dan keyakinan mereka.
- 3) Kepribadian (*personality*): Orang sangat menaruh perhatian pada stimuli yang memperkuat kepribadiannya.
- 4) Pembelajaran (*learning*): Pengalaman dengan stimuli yang sama mengajarkan orang tentang apa yang penting untuk diperhatikan olehnya.
- 5) *Primacy*: Orang relatif menaruh perhatian lebih besar pada stimuli di awal peristiwa.
- 6) *Recency*: Orang relatif menaruh perhatian lebih besar pada stimuli di akhir peristiwa.

5. Stakeholders

Stakeholders didefinisikan sebagai karyawan di setiap perusahaan yang merupakan *stakeholders* primer (*primary stakeholders*). Demikian pula konsumen dalam sektor jasa maupun *suppliers* dan usaha kecil (UKM) telah pula dipandang sebagai *stakeholders*. Dalam hal ini peran pemerintah lokal, kabupaten, propinsi dan nasional dianggap pula sebagai *stakeholders* yang penting (<http://www.terranel.or.id/tulisandetil.php?id=1690>).

Dalam buku Manajemen *Public Relations* karya Rhenald Kasali (2003) mengungkapkan *stakeholders* adalah setiap kelompok yang berada di dalam maupun di luar perusahaan yang mempunyai peran dalam

menentukan keberhasilan perusahaan. *Stakeholders* bisa berarti pula setiap orang yang mempertaruhkan hidupnya pada perusahaan. *Stakeholders* terdiri atas berbagai kelompok penekan (*pressure group*) yang mesti dipertimbangkan perusahaan.

Kepuasan kelompok-kelompok dalam *stakeholders* dapat dipakai sebagai indikator keberhasilan perusahaan. Adapun indikator kepuasan masing-masing kelompok adalah berbeda-beda. Kriteria kepuasan masing-masing kelompok tersebut antara lain :

Tabel 1. Interes dan Kepentingan Masing-masing *Stakeholders*

No.	STAKEHOLDERS	KRITERIA KEPUASAN
1.	Pemegang saham	Prestasi keuangan
2.	Karyawan	Kepuasan, gaji, supervisi
3.	Konsumen	Kualitas, pelayanan, lokasi, harga
4.	Kreditor	<i>Creditworthiness</i>
5.	Komunitas	Kontribusi terhadap komunitas
6.	Pemasok	Transaksi yang memuaskan
7.	Pemerintah	Kepatuhan terhadap hukum

(Sumber : Rhenald Kasali “*Manajemen Public Relations*” ,2003)

Secara umum, *stakeholders* dapat dikelompokkan menjadi dua bagian, yakni *stakeholders* internal dan *stakeholders* eksternal, seperti terlihat pada tabel 2.

Tabel 2. *Stakeholders* Internal dan Eksternal

STAKEHOLDERS INTERNAL	STAKEHOLDERS EKSTERNAL
1. Pemegang saham	1. Konsumen
2. Manajemen dan <i>Top Executive</i>	2. Penyalur
3. Karyawan	3. Pemasok
4. Keluarga karyawan	4. Bank
	5. Pemerintah
	6. Pesaing
	7. Komunitas
	8. Pers

(Sumber : Rhenald Kasali “*Manajemen Public Relations*” ,2003)

Kemitraan antara perusahaan dengan *stakeholders* dapat mengarah ke tiga skenario: "un-productive," "semi-productive," atau "productive." Skenario "un-productive" terjadi jika perusahaan masih berpikir dengan pola konvensional yang mengutamakan kepentingan *shareholders* atau paradigma "*the business of business is business.*" Dalam skenario ini situasi "*low trust*" terjadi dan tiada kewajiban *stakeholders* (*stakeholders engagement*) dimana mereka masih dianggap sebagai obyek dan masalah di luar perusahaan ("eksternalitas"). Berbagai keadaan negatif dapat terjadi misalnya pemogokan atau "*slow-down*" oleh buruh, boikot oleh konsumen, blokade oleh komunitas, dan pencemaran lingkungan dan eksploitasi sumber daya alam dengan sewenang-wenang serta pelanggaran HAM komunitas lokal. Keadaan terburuk yang dapat terjadi adalah terhentinya kegiatan maupun keberadaan perusahaan (Febriansyah Hasmadillah, 2005 : 4).

Pola kedua adalah kemitraan yang "semi-produktif" yang bercirikan kepentingan jangka pendek dan belum atau tidak menimbulkan "*sense of belonging*" di pihak *stakeholders*. Kerjasama lebih mengandung aspek *charity* atau *Public Relation (PR)* dimana *stakeholders* masih lebih dianggap sebagai obyek. Dengan kata lain, kemitraan masih belum otentik (*genuine*) dan masih mengedepankan kepentingan diri (*self-interest*) perusahaan, bukan kepentingan bersama (*common interests*) antara perusahaan dengan *stakeholders*. Dengan kata lain, *shareholders*

engagement masih disekitar tahap "*low trust*" (Febriansyah Hasmadillah, 2005 : 5).

Kemitraan yang "productive" dan otentik menekankan *stakeholders* sebagai subyek dan dalam paradigma "*common interest*." Pola ini dapat saja didukung oleh "*resource-based partnership*" dimana *stakeholders* diberi kesempatan menjadi *shareholders* (Febriansyah Hasmadillah, 2005 : 7).

Ketiga skenario diatas dapat digunakan untuk menganalisis keberadaan kemitraan setiap perusahaan dan jelaslah terlihat bahwa *stakeholders* dapat saja lebih berperan mempengaruhi kehidupan perusahaan dibandingkan dengan *shareholders*. Dengan kata lain, dinamika perusahaan di dunia industri dapat sangat dipengaruhi oleh dinamika *stakeholders* di lapangan (Febriansyah Hasmadillah, 2005 : 8).

B. Kerangka Berpikir

Kemitraan (*partnership*) antara pengelola perusahaan (manajer/direksi) dengan *stakeholders* perusahaan menjadi suatu keharusan dalam lingkungan bisnis yang berubah. Kepedulian *stakeholders* terhadap setiap langkah yang dilakukan oleh setiap unit kerja di perusahaan adalah untuk meningkatkan kinerjanya. Dengan demikian, *stakeholders* menuntut kesiapan kerja yang memadai dari manajer.

Akan tetapi kesiapan kerja manajer catering relatif berubah-ubah dari waktu ke waktu. Perubahan kesiapan kerja pada manajer catering tersebut

terjadi karena adanya perkembangan dan pengaruh dari dalam dan luar katering, diantaranya besar kecilnya katering, jumlah tenaga kerja, perkembangan IPTEK, perubahan visi dan misi katering, perubahan ketetapan kesiapan kerja katering dan sebagainya. Oleh karena itu, kesiapan kerja manajer katering tidak dapat disamakan antara katering satu dengan yang lain karena memiliki variasi yang berbeda.

Setelah melakukan penelitian dan persepsi *stakeholders* terhadap kesiapan kerja sebagai manajer katering, maka dapat dilakukan tindakan lebih lanjut untuk mengatasi kesenjangan ada. Dengan demikian, dapat memberikan manfaat bagi kedua belah pihak, industri mendapatkan tenaga kerja yang profesional dan tenaga kerja akan tetap *survive* di bidangnya.

C. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana kesiapan kerja yang harus dikuasai oleh manajer katering?
2. Bagaimana persepsi *stakeholders* terhadap kesiapan kerja yang dibutuhkan sebagai manajer katering di Kodya Yogyakarta?