

**PENGARUH METODE PELATIHAN KERJA TERHADAP PENINGKATAN
KETERAMPILAN PRAMUSAJI FOOD & BEVERAGE SERVICE SWISS-
BELHOTEL HARBOUR BAY BATAM**

By : Yuki Lusiana Eka
E-mail : yukilusianaeka@gmail.com
Conselor : Dra. Hj. Syofia Achnes, M.Si

Department of Administration - Tourism Studies Program
Faculty of Social and Political Science
Riau University
Bina Widya Building Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293–
Phone/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

This research aims to determine how the influence of the training methods work towards food and beverage service waitress skill enhancement at Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam.

This research uses descriptive quantitative method for examining the issues raised. The sample in this research are 18 people and using census method. While the data collection techniques in this research using questionnaires, observation and documentation. By using a Likert scale as a measure to determine the length of the interval, multiple linear regression analysis, content validity test, reliability test and a test of hypothesis to determine the correlation between x and y.

Based on the research that has been done, there is a significant relationship or correlation between the training method to increase waitress skills. The more often it does, the job training methods will increasingly influence the improvement of food and beverage service waitress skills at Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam.

Keywords: Training Methods, Skills Improvement, Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pariwisata Indonesia apabila mampu dikemas dan dikelola dengan baik akan menjadi aset Negara Indonesia. Keberagaman objek wisata dari wisata alam, budaya dan kesenian serta objek wisata buatan seperti taman wisata sebenarnya dapat dijadikan salah satu penopang perekonomian negara dan juga dapat banyak menyerap tenaga kerja sehingga sumber daya manusia dan sumber daya alam dapat dimanfaatkan secara optimal. Hingga saat ini pariwisata di Indonesia belum berjalan optimal, padahal aspek ini sangat berpengaruh terhadap peningkatan pendapatan masyarakat terutama pendapatan asli daerah. Indonesia sebagai negara yang memiliki kekayaan alam mempergunakan kekayaannya sebagai objek untuk mendatangkan devisa melalui pariwisata alam.

Bisnis pariwisata di Indonesia cukup potensial terutama Kota Batam, mengingat Batam secara alami memiliki banyak potensi keindahan alam, keragaman, keunikan budaya dan lain sebagainya. Semua potensi tersebut menjadi modal dalam industri pariwisata dan masih tetap terjaga kelestariannya hingga saat ini. Bisa dikatakan bahwa perkembangan bisnis perhotelan dan pariwisata di Indonesia berperan penting dan memang sedang mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Ini bisa dilihat berdasarkan meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan di Indonesia dan pertumbuhan industri pariwisata termasuk bertumbuhnya jumlah hotel

di Indonesia. Akomodasi perhotelan tidak dapat dipisahkan dengan pariwisata. Tanpa kegiatan kepariwisataan dapat dikatakan akomodasi perhotelan akan lumpuh. Hotel termasuk sarana pokok kepariwisataan (*main tourism superstructures*) yang berarti hidup dan kehidupannya banyak tergantung pada banyak atau sedikitnya wisatawan yang datang.

Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil.

Swiss-Belhotel Harbour Bay adalah hotel bintang 4 berstandar internasional yang menghadirkan pelayanan dan fasilitas dengan standar tinggi. Hal tersebut bisa dilihat dari penghargaan yang telah diraih sebagai *Hotel of The Year 2013* dan *Best Hotel 2014* dalam kegiatan *Batam Tourism Awards*. Penghargaan bergengsi yang diraih tentu tidak terlepas dari sumber daya manusia yang terdapat di dalamnya. Swiss-Belhotel Harbour Bay melakukan beragam upaya untuk mengoptimalkan dan mengembangkan kemampuan kinerja karyawan, salah satunya adalah dengan mengadakan pelatihan.

Salah satu tugas dan tanggung jawab pramusaji yang cukup vital adalah melakukan pelayanan langsung dan menjalin hubungan dengan tamu (Firman, 2011). Pramusaji akan

menjadi baris terdepan dalam menjamu dan melayani tamu di restoran sehingga dapat berkesan dan tamu yang dilayani akan merasa senang dan puas. Berikut penulis lampirkan jumlah pramusaji di semua outlet yang terdapat pada restoran Swiss-Belhotel Harbourbay Batam.

TABEL2
Jumlah Pramusaji Setiap Outlet
Food & Beverage Service

No	Nama Outlet	Jumlah Pramusaji
1	Swiss Café	9
2	Red Lotus	1
3	Bar	2
4.	The Lounge	8
Total		20

Sumber: Kaptan Restoran Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam, 2015

Tabel 2 diatas menerangkan bahwa Swiss-Belhotel Harbour Bay membagi pramusajinya kepada beberapa outlet yang terdapat di restoran. Swiss Café adalah outlet di restoran yang paling ramai dan merupakan restoran utama hotel tersebut, dimana dibutuhkan jumlah pramusaji yang sesuai untuk menangani tamu yang datang. Jumlah pramusaji yang dimiliki oleh Swiss-Belhotel Harbour Bay dapat menentukan kualitas dari restoran tersebut, sejauh mana mutu pramusaji dalam melaksanakan tugasnya. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa pentingnya pelatihan kerja bagi pramusaji di semua outlet Swiss-Belhotel Harbour Bay untuk meningkatkan keterampilan sangatlah

dibutuhkan sehingga *Food & Beverage Manager* Swiss-Belhotel Harbour Bay memutuskan untuk mengadakan pelatihan kerja yang diberlakukan untuk pramusaji di semua outlet restoran sejak tahun 2013 sebagai program rutin yang dapat meningkatkan kemampuan pramusaji dari segi teori dan praktik.

Pengembangan harus bertujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan supaya prestasi kerjanya baik dan mencapai hasil yang optimal. Program rutin yang dijalankan *Food & Beverage Manager Swiss-Belhotel Harbour Bay* dapat dibuktikan oleh data berikut:

TABEL 3
Daftar Pelatihan Kerja Pramusaji
Swiss-Belhotel Harbour Bay Tahun
2013-2014

No.	Jenis Pelatihan Kerja	2013	2014
1	Tea & Coffee Service	4x	6x
2	7 Senses	2x	2x
3	Fire Execution	2x	1x
4	Grooming Standard	2x	1x
5	Telephone Courtesy	1x	2x
6	English Club	50x	48x
7	General Staff Meeting	10x	11x
8	Service Sequence	1x	1x
9	Excellence Service	1x	1x
10	New Menu Training	11x	7x

11	English Conversation	-	1x
12	How to Say No To The Guest and Colleague	-	1x
13	Mocktail & Cocktail Training	1x	1x
14	Think Outside The Box	1x	2x
15	Beauty Class	-	1x
16	Serving Wine	1x	1x
17	Product Knowledge	3x	2x
Total		90x	89x

Sumber : Karyawan Food and Beverage Service Swiss-Belhotel Harbour Bay, (2014)

Untuk membuktikan bahwa pelatihan kerja merupakan salah satu hal yang terpenting untuk menunjang kualitas pramusaji dapat dilihat dari data perbandingan yang peneliti kumpulkan sebagai berikut.

Tabel 4
Daftar Pelatihan Kerja Pramusaji Nagoya Mansion Hotel & Residence Batam Tahun 2013-2014

No.	Jenis Pelatihan Kerja	2013	2014
1	Grooming Standart	1x	1x
2	Telephone Courtesy	1x	-
3	Sequence of Service	-	1x
4	Standard Operational Training	-	1x
Total		2x	3x

Sumber : Karyawan Food and Beverage Service Nagoya Mansion Hotel & Residence (2015)

Dari data diatas dapat dibuktikan bahwa *food and beverage service department* Swiss-Belhotel Harbour Bay sering mengadakan pelatihan kerja untuk meningkatkan kemampuan pramusajinya. Pentingnya peningkatan kemampuan pelayanan pramusaji dalam hal ini menjadi ukuran apakah pramusaji tersebut telah mampu menjalankan standar dengan baik sehingga tamu telah terpuaskan. Kepuasan tamu adalah salah satu tujuan utama yang ingin dicapai oleh hotel. Berdasarkan latar belakang yang penulis kemukakan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan mengangkat judul: **“PENGARUH METODE PELATIHAN KERJA TERHADAP PENINGKATAN KETERAMPILAN PRAMUSAJI FOOD & BEVERAGE SERVICE SWISS-BELHOTEL HARBOUR BAY BATAM”**

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan maka rumusan masalah yang dapat diambil adalah bagaimana pengaruh metode pelatihan kerja terhadap peningkatan kemampuan pramusaji *food & beverage service department* Swiss-Belhotel Harbour Bay?

3. Identifikasi Masalah

Setelah meneliti lebih mendalam terhadap apa yang telah diuraikan diatas, maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Apa saja program pelatihan yang dibuat untuk meningkatkan keterampilan pramusaji Swiss-Belhotel Harbour Bay?
2. Bagaimana proses peningkatan keterampilan pramusaji Swiss-Belhotel Harbour Bay?
3. Bagaimana pengaruh metode pelatihan kerja terhadap peningkatan keterampilan pramusaji Swiss-Belhotel Harbour Bay?

4. Batasan Masalah

Dalam penulisan kertas karya ini penulis menyadari betul bahwa ruang lingkup kegiatan yang ada di restoran sangatlah luas, oleh sebab itu penulis membuat batasan masalah yang membahas mengenai hal yang berhubungan dengan teknik pelatihan kerja untuk meningkatkan kemampuan pramusaji Swiss-Belhotel Harbour Bay dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan yang ruang lingkungnya juga dibatasi sehingga sesuai dan tidak melenceng dari judul serta terarah dan mudah dipahami.

5. Tujuan Dan Mamfaat Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan metode pelatihan kerja di restoran Swiss-Belhotel Harbour Bay.

2. Untuk mengetahui proses peningkatan keterampilan pramusaji Swiss-Belhotel Harbour Bay.
3. Untuk mengetahui pengaruh metode pelatihan kerja terhadap peningkatan keterampilan kerja pramusaji Swiss-Belhotel Harbour Bay.

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan hasil yang memiliki nilai guna bagi disiplin ilmu khususnya mengenai pelatihan kerja bagi pihak-pihak sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Diharapkan sebagai sumbangan penting memperluas wawasan dan pengetahuan peneliti mengenai bidang sumber daya manusia khususnya pelatihan dan sebagai studi perbandingan antara teori-teori yang telah didapat dengan keadaan sebenarnya dalam praktek.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran, tambahan informasi dan masukan sebagai bahan pertimbangan dalam pelatihan yang bermanfaat bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelatihan yang akan datang.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai pelatihan kerja serta dijadikan sumber informasi yang bermanfaat sehingga dapat dijadikan sebagai rujukan untuk pengembangan penelitian sumber daya manusia yang akan datang.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Pelatihan

Pengertian pelatihan menurut Andrew F. Sikula dalam Mangkunegara, (2000:43) mendefinisikan pelatihan sebagai berikut: *“Training is a short term educational process utilizing systematic and organized procedure by which non managerial personel learn technical knoeledge ang skill for a definite pyrpose”*. Pelatihan adalah sesuatu proses pendidikan jangka pendek dengan menggunakan prosedur yang sistematis dan terorganisir, sehingga karyawan operasional belajar pengetahuan teknik pengerjaan dan keahlian untuk tujuan tertentu.

2. Tujuan Pelatihan

Tujuan-tujuan utama pelatihan pada intinya dapat dikelompokkan ke dalam lima bidang (Simamora, 1997)

1. Memperbaiki kinerja.
2. Memutakhirkan keahlian para karyawan sejalan dengan kemajuan teknologi.
3. Mengurangi waktu belajar bagi karyawan baru supaya menjadi kompeten dalam pekerjaan.
4. Membantu memecahkan permasalahan operasional.
5. Mengorientasikan karyawan terhadap organisasi.
6. Memenuhi kebutuhan-kebutuhan pertumbuhan pribadi.

3. Metode Pelatihan

Metode pelatihan berarti ketepatan cara penyampaian yang digunakan

selama pelatihan itu berlangsung. Training yang tidak terlepas dari pengembangan kemampuan, pengukuran tujuan yang jelas, dan perubahan sikap dapat diterapkan dengan beberapa pilihan metode sesuai dengan lingkungan pelatihan (Wagonhurst, 2002).

Beberapa metode tersebut menurut Wagonhurst meliputi *lecture, guest facilitators, and video tape material*. Sedangkan menurut Christiansen et al. (2006) meliputi *lecture, videotape, demonstrations, role-play, on the job, dan case discussion*.

4. Keterampilan atau Skill

Dalam penelitian ini indikator-indikator kemampuan difokuskan pada teori yang dikemukakan oleh Winardi (2002) yang terdiri dari dimensi-dimensi berikut ini :

1. Keterampilan (Skill)

Adalah keterampilan dan kecakapan pegawai sebagai akumulasi dari bakat dan kepribadian yang dimilikinya. Indikator Skill meliputi: mampu menyelesaikan tugas tepat pada waktunya, kreatif, inovatif dan memiliki kemampuan unturn menghitung dengan cepat dan mengoperasikan computer.

2. Pengetahuan (Knowledge)

Adalah pengetahuan yang dimiliki sebagai hasil pendidikan, pengalaman dan pelatihan di bidang kerjanya. Indikator knowledge meliputi : berlatar belakang pendidikan yang sesuai dengan bidang kerjanya dan

sering mengikuti pelatihan di bidangnya.

3. **Pengalaman Kerja (Work Experience)**
Adalah pengalaman kerja yang dimiliki karyawan yang meliputi menguasai pekerjaan dengan baik, frekuensi kepindahan tempat kerja tinggi

5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keterampilan Kerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi keterampilan kerja dalam Mangkunegara (2005:13) adalah sebagai berikut:

1. **Faktor Kemampuan**
Secara psikologis, kemampuan (ability) karyawan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) diatas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai prestasi kerja yang diharapkan. Oleh karena itu karyawan perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya (the right man on the right place)
2. **Faktor Motivasi**
Motivasi terbentuk dari sikap (attitude) seorang karyawan dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

6. Pengukuran Keterampilan Kerja

Penilaian kemampuan merupakan sebuah proses formal untuk melakukan peninjauan ulang dan evaluasi prestasi

kerja seseorang secara periodik. Proses penilaian kemampuan ini ditujukan untuk memahami prestasi kerja seseorang, dimana kegiatan ini terdiri dari identifikasi, observasi, pengukuran dan pengembangan hasil kerja karyawan dalam sebuah organisasi (Panggabean: 2002).

7. Hubungan Pelatihan dengan Peningkatan Keterampilan Pramusaji

Peningkatan keterampilan yang timbul datang dari pelatihan. Cara atau bentuk pelatihan agar pramusaji dapat meningkatkan keterampilannya dapat berupa materi pelatihan, pelatih dan metode pelatihan. Hal ini akan memberikan peningkatan yang tinggi bagi pramusaji ataupun tenaga kerja dalam mengemban tugas yang diberikan (Dharma, 1995).

Dengan adanya pelatihan yang dilakukan, maka diharapkan pramusaji dapat ditingkatkan keahlian, pengetahuan guna memperlancar tugas yang diberikan kepadanya dalam rangka mencapai tujuan perusahaan tersebut. Oleh karena itu untuk meningkatkan keterampilan yang optimal merupakan salah satu tujuan perusahaan maka salah satu cara yang perlu ditempuh perusahaan adalah dengan melaksanakan pelatihan terhadap pramusaji.

8. Pengertian Hotel

Pengertian hotel menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 dalam Sulastiyono

(2011:6), adalah "Suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

9. Food & Beverage Service Department

Food & Beverage Department merupakan salah satu departemen yang ada di hotel. Departemen ini termasuk departemen yang sangat penting sebab dapat menghasilkan atau mendatangkan keuntungan. Tamu yang tinggal di hotel tidak saja memerlukan tempat tidur (kamar) tetapi juga memerlukan makanan dan minuman yang dilayani oleh bagian tata hidangan atau *F&B Service*. (I Gede Agus Mertayasa dalam buku karangannya *Food & Beverage Service Operational: Job Preparation*)

10. Pramusaji

Pramusaji adalah karyawan yang bertugas untuk mengambil pesanan makanan tamu dan menyajikan makanan untuk tamu. Menurut Ir. Endar Sugiarto, MM dalam bukunya *Pengantar Akomodasi dan Restoran* 1996 menjelaskan bahwa pramusaji ialah karyawan restoran hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para pelanggan hotel secara profesional. Disamping itu, Marsum W. A (1994: 90) mendefinisikan bahwa *waiter* atau *waitress* adalah karyawan atau karyawati di dalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu

sehingga merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan atau *table setting* untuk tamu berikutnya.

METODE PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Metode praktek yang digunakan penulis adalah metode kuantitatif yang merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Definisi lain menyebutkan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang banyak menuntut penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini, penulis mengadakan penelitian yang diperkirakan dari bulan Februari 2015 sampai dengan Mei 2015 pada Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam, Jl. Duyung, Sei Jodoh, Batu Ampar, Pulau Batam, Indonesia.

3. Populasi dan Sampel

Sugiyono (2005:90) memberikan pengertian bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang menjadi

kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi penelitian adalah pramusaji di semua outlet Swiss-Belhotel Harbour Bay yaitu sebanyak 20 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2011: 120). Sedangkan menurut pendapat lainnya, yang dimaksud sampel atau

contoh adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 2010: 174). Sampling Jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2011:68). Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil dimana seluruh populasi diselidiki tanpa terkecuali.

Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala	Sumber
Metode Pelatihan	On The Job Training	1. Job Rotation 2. Job Instruction Training 3. Coaching	Ordinal	Kuesioner
	Off The Job Training	1. Role Playing 2. Lecturer 3. Laboratory Training 5. Action Learning		
Keterampilan	Basic Literacy Skill	1. Membaca 2. Menulis		
	Technical Skill	1. Menghitung 2. Mengoperasikan Komputer		
	Interpersonal Skill	1. Menyampaikan pendapat 2. Team work		

	Problem Solving	1.Menganalisa 2.Menyelesaikan masalah dengan baik		
--	-----------------	---	--	--

Sumber diadopsi dari Gary Dessler dan Robbins

PEMBAHASAN

1. On The Job Training

a. Job Rotation (Rotasi Pekerjaan)

pelaksanaan pelatihan kerja dengan indikator *job rotation* atau rotasi pekerjaan menunjukkan hasil yang baik. Persentase responden yang memilih kriteria setuju lebih tinggi dari pada kriteria lainnya yaitu 8 responden dari 18 responden dengan persentase 44% dan dengan jumlah skor 74. Hal ini menunjukkan bahwa para responden yaitu pramusaji merasa pelatihan kerja dengan cara rotasi pekerjaan penting untuk dilakukan.

b. Job Instruction Training

Pelaksanaan pelatihan kerja dengan indikator *job instruction training* atau latihan instruksi pekerjaan menunjukkan hasil yang baik. Hal ini ditunjukkan melalui persentase responden yang memilih kriteria setuju lebih tinggi dari pada kriteria lainnya yaitu 13 responden dari 18 responden dengan persentase 72% dan dengan jumlah skor 72.

c. Coaching (Membimbing)

Pelaksanaan pelatihan kerja dengan indikator coaching atau membimbing menunjukkan hasil yang baik. Hal ini ditunjukkan melalui persentase responden yang memilih kriteria setuju sedikit lebih tinggi dari

pada kriteria lainnya yaitu 8 responden dari 18 responden dengan persentase 44% dan dengan jumlah skor 72. Dalam hal ini terdapat beberapa responden yang tidak setuju bahkan sangat tidak setuju dengan adanya pelatihan yang bersifat membimbing ini.

2. Off The Job Training

a. Role Playing

Pelaksanaan pelatihan kerja dengan indikator role playing atau bertukar peran menunjukkan hasil yang sangat baik. Hal ini ditunjukkan melalui persentase responden yang memilih kriteria setuju lebih tinggi dari pada kriteria lainnya yaitu 12 responden dari 18 responden dengan persentase 67% dan dengan jumlah skor 78.

b. Lecturer (Kuliah)

Pelaksanaan pelatihan kerja dengan indikator lecturer atau kuliah menunjukkan hasil yang baik. Hal ini ditunjukkan melalui persentase responden yang memilih kriteria setuju lebih tinggi dari pada kriteria lainnya yaitu 9 responden dari 18 responden dengan persentase 50% dan dengan jumlah skor 76.

c. Laboratory Training

Pelaksanaan pelatihan kerja dengan indikator *laboratory training* atau hubungan antar pribadi

menunjukkan bahwa pramusaji setuju. Hal ini ditunjukkan melalui persentase responden yang memilih kriteria setuju lebih tinggi dari pada kriteria lainnya yaitu 13 responden dari 18 responden dengan persentase 72% dan dengan jumlah skor 77.

d. Action Learning

Pelaksanaan pelatihan kerja dengan indikator action learning atau belajar bertindak menunjukkan hasil yang baik. Hal ini ditunjukkan melalui persentase responden yang memilih kriteria setuju lebih tinggi dari pada kriteria lainnya yaitu 10 responden dari 18 responden dengan persentase 56% dan dengan jumlah skor 80.

3. Basic Literacy Skill (Keterampilan Dasar)

a. Membaca

Keterampilan dasar dengan indikator membaca menunjukkan hasil yang sangat baik dan pramusaji sangat setuju dengan keterampilan dasar tersebut. Hal ini ditunjukkan melalui persentase responden yang memilih kriteria sangat setuju lebih tinggi dari pada kriteria lainnya yaitu 9 responden dari 18 responden dengan persentase 50% dan dengan jumlah skor 79.

b. Menulis

Keterampilan dasar dengan indikator menulis menunjukkan hasil yang sangat baik dan pramusaji sangat setuju dengan keterampilan dasar tersebut. Hal ini ditunjukkan melalui persentase responden yang memilih kriteria sangat setuju lebih tinggi dari pada kriteria lainnya yaitu 9 responden

dari 18 responden dengan persentase 50% dan dengan jumlah skor 79.

4. Technical Skill (Keterampilan Teknis)

a. Menghitung

Keterampilan teknis dengan indikator menghitung menunjukkan hasil yang sangat baik dan pramusaji sangat setuju dengan keterampilan dasar tersebut. Hal ini ditunjukkan melalui persentase responden yang memilih kriteria setuju lebih tinggi dari pada kriteria lainnya yaitu 12 responden dari 18 responden dengan persentase 66% dan dengan jumlah skor 76.

b. Mengoperasikan Alat Digital

Keterampilan teknis dengan indikator mengoperasikan komputer menunjukkan hasil yang baik dan pramusaji sangat setuju dengan keterampilan dasar tersebut. Hal ini ditunjukkan melalui persentase responden yang memilih kriteria setuju lebih tinggi dari pada kriteria lainnya yaitu 10 responden dari 18 responden dengan persentase 56% dan dengan jumlah skor 78.

c. Mengoperasikan Alat Digital Lainnya

keterampilan teknis dengan indikator mengoperasikan alat digital lainnya menunjukkan hasil yang baik dan pramusaji sangat setuju dengan keterampilan dasar tersebut Hal ini ditunjukkan melalui persentase responden yang memilih kriteria setuju lebih tinggi dari pada kriteria lainnya yaitu 10 responden dari 18

responden dengan persentase 56% dan dengan jumlah skor 78.

5. Interpersonal Skill (Keterampilan Antar Pribadi)

a. Menyampaikan Pendapat

Keterampilan antar pribadi dengan indikator menyampaikan pendapat menunjukkan hasil yang sangat baik dan pramusaji sangat setuju dengan keterampilan dasar tersebut. Hal ini ditunjukkan melalui persentase responden yang memilih kriteria setuju lebih tinggi dari pada kriteria lainnya yaitu 11 responden dari 18 responden dengan persentase 62% dan dengan jumlah skor 79.

b. Team Work (Bekerja dalam tim)

Keterampilan antar pribadi dengan indikator menyampaikan pendapat menunjukkan hasil yang sangat baik dan pramusaji sangat setuju dengan keterampilan dasar tersebut. Hal ini ditunjukkan melalui persentase responden yang memilih kriteria sangat setuju lebih tinggi dari pada kriteria lainnya yaitu 10 responden dari 18 responden dengan persentase 56% dan dengan jumlah skor 82.

6. Problem Solving (Keterampilan Menyelesaikan Masalah)

a. Menganalisa

Keterampilan menyelesaikan masalah dengan indikator menganalisa menunjukkan hasil yang baik dan pramusaji sangat setuju dengan keterampilan dasar tersebut. Hal ini ditunjukkan melalui persentase responden yang seimbang antara kriteria sangat setuju dengan kriteria

setuju yaitu 9 banding 9 responden dari 18 responden dengan persentase 50% dan dengan jumlah skor 81.

b. Menyelesaikan Masalah

Keterampilan menyelesaikan masalah dengan indikator menyelesaikan masalah menunjukkan hasil yang baik dan pramusaji sangat setuju dengan keterampilan dasar tersebut. Hal ini ditunjukkan melalui persentase responden yang setuju lebih banyak dibanding yang lainnya yaitu 10 responden dari 18 responden dengan persentase 56% dan dengan jumlah skor 88.

7. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini menggunakan program SPSS (*Statistical Packages for Social Sciences*) versi 17. Maka hasil yang didapat untuk menguji pengaruh metode pelatihan kerja terhadap peningkatan keterampilan pramusaji *food & beverage service departement*

8. Uji Validitas Isi

Validitas perlu dilakukan untuk mengukur kesesuaian antara alat ukur yang digunakan oleh peneliti. Angket disusun untuk mengukur pengaruh metode pelatihan kerja terhadap peningkatan keterampilan pramusaji Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam sebanyak 16 soal.

9. Uji Reliabilitas

Ketepatan ini dapat dinilai dengan analisa statistic untuk mengetahui kesalahan ukur. Uji reliabilitas ini dilakukan dengan rumus Cronbachis Alpha.

10. Uji Hipotesis

a. Uji F

Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan F hitung dengan F tabel, jika F hitung > dari F tabel, (H_0 di tolak H_a diterima) maka model signifikan atau bisa dilihat dalam kolom signifikansi pada Anova

b. Uji T

Uji t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel coefficients pada kolom sig (significance). Jika probabilitas nilai t atau signifikansi < 0,05, maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan pembahasan, penulis dapat menarik kesimpulan mengenai pengaruh metode pelatihan kerja terhadap peningkatan keterampilan pramusaji Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam sebagai berikut:

1. Pelaksanaan metode pelatihan kerja di restoran Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam sangat baik dengan total skor keseluruhan 529 (83,9%) pada rata-rata skor 529-630 karena metode yang digunakan adalah metode yang tepat yang digunakan didalam pelatihan kerja. Pramusaji dapat menambah ilmu, wawasan dan keterampilan dari pelatihan kerja ini. Selain itu, pelatihan kerja dapat membuat pramusaji memahami job

section departemennya serta menjadikan pramusaji multiskill. Pelatihan kerja diadakan dengan tujuan untuk meningkatkan keterampilan pramusaji. Dengan metode pelatihan yang tepat maka akan terjadi peningkatan keterampilan pramusaji.

2. Peningkatan keterampilan kerja dari tabel korelasi dapat disimpulkan bahwa $r=0,769$ dengan probabilitas = $0.000 < 0,05$ yang berarti bahwa ada hubungan atau korelasi yang signifikan antara pelatihan kerja dengan peningkatan keterampilan. Maka semakin sering dilakukannya metode pelatihan kerja maka akan semakin mempengaruhi peningkatan keterampilan.

3. Dari hasil penemuan di lapangan penulis melihat bahwa food & beverage manager memang sering menginstruksikan kepada kapten restoran agar selalu diadakan pelatihan kerja jika keadaan restoran sedang tidak ramai sehingga selama pelatihan dilakukan tidak akan mengganggu operasional yang sedang berjalan. Selain itu briefing juga selalu dilakukan sebelum shift pagi dilaksanakan dan setelah shift pagi berakhir, hal ini dilakukan untuk memberikan informasi mengenai event yang akan berlangsung di meeting room sebelum shift pagi berjalan maupun di restoran serta memberikan informasi kepada shift sore mengenai hal apa saja yang belum selesai.

2. Saran

Pada kesempatan ini penulis mengemukakan beberapa saran kepada pihak manajemen Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam yakni:

1. Menambah metode pelatihan di restoran Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam karena selama observasi lapangan penulis melihat bahwa pelatihan yang sering dilakukan terkadang merupakan pelatihan dengan materi yang sama. Selain membuang waktu juga tidak akan terjadi penambahan ilmu yang signifikan terhadap pramusaji. Menggunakan metode yang baru seperti magang karyawan juga akan menambah ilmu dan wawasan pramusaji seperti yang dilakukan oleh kapten Swiss Inn Medan yang magang ke Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam selama 1 (satu) bulan di restoran untuk melihat kiat apa yang digunakan agar penjualan makanan dan minuman di restoran selalu tinggi. Tidak ada salahnya Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam mencoba hal yang sama ke jaringan hotel Swiss Bell yang lebih tinggi seperti Grand Swiss Bel Medan untuk menarik ilmu dan memperbanyak wawasan pramusaji.
2. Pelaksanaan metode pelatihan yang perlu diperbaiki dari hasil kuesioner diantaranya
 - a) *On The Job Training* dalam hal latihan instruksi pekerjaan. Dari data tersebut dijelaskan bahwa ada beberapa pramusaji yang kurang setuju dan tidak setuju dengan adanya pelatihan kerja ini. Alasannya karena pelatihan yang

dilakukan mendadak hasilnya cenderung tidak maksimal. Coaching (membimbing) lebih baik dilakukan secara formal agar pengetahuan yang didapatkan oleh pramusaji dapat diaplikasikan secara baik dan profesional.

3. Melakukan pengawasan terhadap pramusaji setelah materi pelatihan kerja diberikan, tujuannya agar manajer restoran dapat membandingkan peningkatan keterampilan pramusaji sebelum dan sesudah pelatihan kerja tersebut dilakukan. Sehingga pelatihan kerja yang sering dilakukan tidak akan sia-sia.
4. Melakukan evaluasi dan motivasi terhadap pramusaji agar performa dari pramusaji dapat terus ditingkatkan sehingga pramusaji dapat lebih memahami pekerjaannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Wahyu. 2010. *Panduan SPSS 17.0*. Yogyakarta : Gerailmu
- Agus Mertayasa, I Gede. 2012. *Food and Beverage Service Operational: Job Preparation*. Yogyakarta : Andi
- Arief, Abd. Rachman. 2004. *Pengantar Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Dessler, Gary. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Ketujuh, Alih Bahasa oleh

- Benjamin Molan, Prenhallindo, Jakarta : Indeks
- _____. 2003. *Human Resources Management*. Prentice-Hall, Inc. New Jersey
- Elcom, 2011. *Belajar Kilat: SPSS 17*. Yogyakarta: Andi
- Goodman, Raymond J, Gina (Trans), Gania, Ivone (Trans) Susanti. 2002. *F&B Service Management: Untuk Sekolah Pariwisata dan Pengelola Restoran*. Jakarta : Erlangga.
- Handoko, T. Hani. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Liberty, Yogyakarta : BPFE Yogyakarta
- Kaswan. 2012. *Coaching dan Mentoring Untuk Pengembangan SDM dan Peningkatan Kinerja Organisasi*. Bandung : Alfabeta
- Marsum, W.A. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta : Andi
- Ndraha, Taliziduhu. 2012. *Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Rineka Cipta
- Noe, Raymond A. 1999. *Effective Training*. New York : Prentice Hall
- Pramesti, Getut. 2014. *Kupas Tuntas Data Penelitian Dengan SPSS*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Saydam, Gouzali. 2006. *Built In Training: Jurus Jitu Mengembangkan Profesionalisme SDM*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta, Salemba Empat : Alfabeta
- Sulartiningrum, Sri. 1996. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka
- Sumanto, .M.A. 1995. *Metodologi Penelitian Sosial Dan Pendidikan*. Yogyakarta : Andi