



**UPAYA PENINGKATAN KOMPETENSI KARYAWAN DEPARTEMEN
FOOD AND BEVERAGE PADA HOTEL BINTANG
MULIA & RESTO JEMBER**

*Improving Employee Competence Section Food and Beverage
In Bintang Mulia Hotel & Resto Jember*

SKRIPSI

Oleh

**Donni Iskandar Wibowo
NIM 120910202034**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2017**



**UPAYA PENINGKATAN KOMPETENSI KARYAWAN DEPARTEMEN
FOOD AND BEVERAGE PADA HOTEL BINTANG
MULIA & RESTO JEMBER**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis (S1) dan mencapai gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Oleh

Donni Iskandar Wibowo

NIM 120910202034

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2017**

PERSEMBAHAN

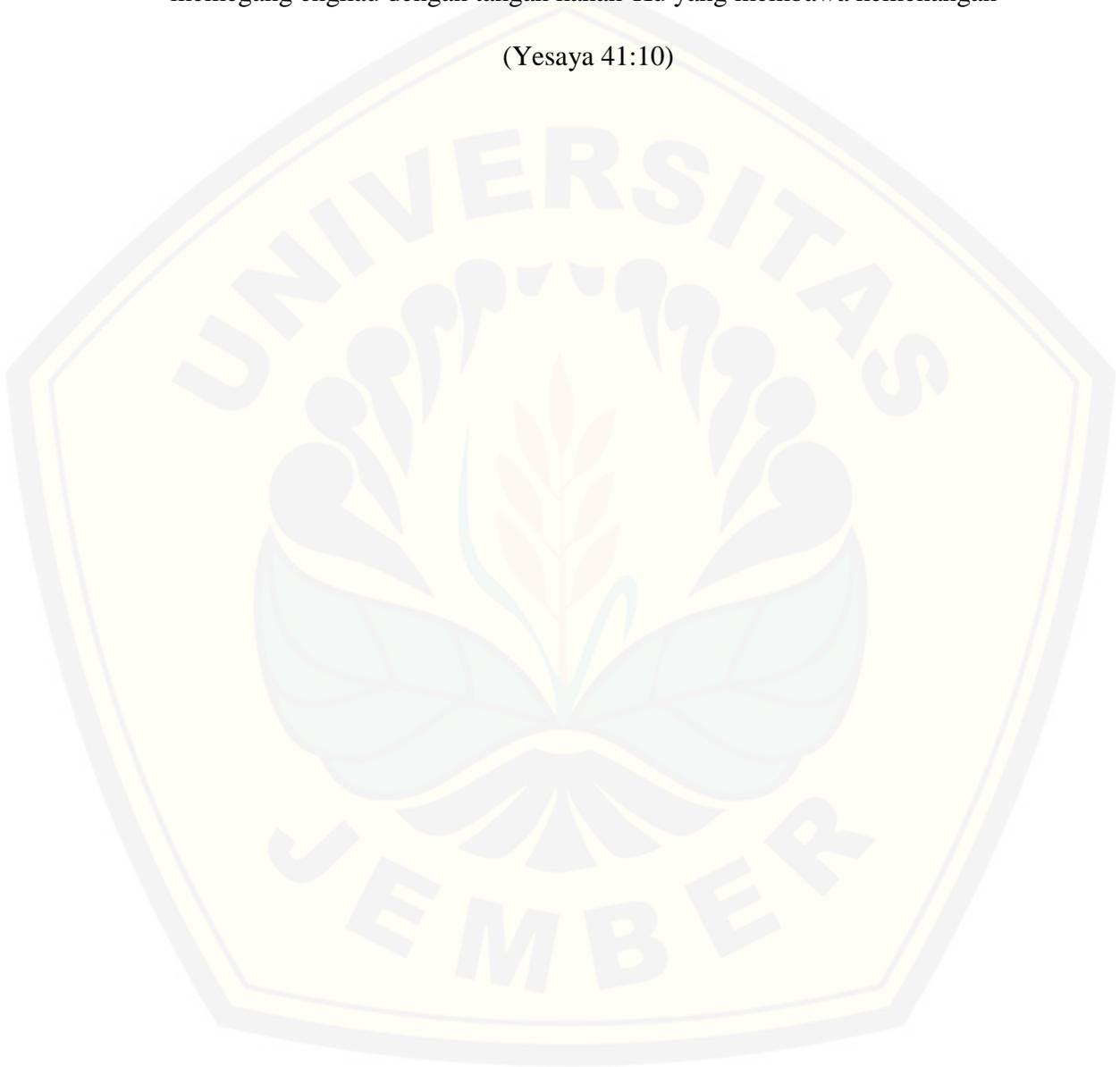
Puji syukur kehadiran Tuhan YME yang telah melimpahkan berkat, rahmat, dan hikmat-Nya. Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang tercinta yang selalu menyertai :

1. Kedua Orang Tuaku tercinta, Ayah Imbar Joko Santoso, dan Ibu Tutik Nuraini yang senantiasa memberikan doa dan memberikan dukungan dan kasih sayang yang tulus selama proses pembuatan skripsi.
2. Guru-guruku sejak sekolah dasar sampai dengan perguruan tinggi.
3. Almamater Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

MOTTO

Janganlah takut, sebab Aku menyertai engkau, janganlah bimbang, sebab Aku ini Allahmu; Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau; Aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-Ku yang membawa kemenangan¹

(Yesaya 41:10)



¹Departemen Agama Republik Indonesia. 2005. Alkitab. Jakarta: Lembaga Alkitab Indonesia

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Donni Iskandar Wibowo

NIM : 120910202034

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “**Upaya Peningkatan Kompetensi Karyawan Departemen *Food and Beverage* Pada Hotel Bintang Mulia & Resto Jember**” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 27 Desember 2017

Yang Menyatakan



Donni Iskandar Wibowo

NIM 120910202034

SKRIPSI

**UPAYA PENINGKATAN KOMPETENSI KARYAWAN DEPARTEMEN
FOOD AND BEVERAGE PADA HOTEL BINTANG
MULIA & RESTO JEMBER**

Oleh

Donni Iskandar Wibowo

NIM 120910202034

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Sutrisno, M.Si

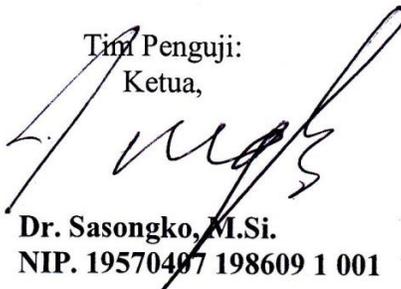
Dosen Pembimbing Anggota : Dra. Sri Wahjuni, M.Si

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Upaya Peningkatan Kompetensi Karyawan Departemen *Food And Beverage* Pada Hotel Bintang Mulia & Resto Jember” telah diuji dan disahkan pada:

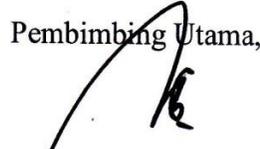
hari, tanggal : Senin, 13 November 2017
tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
jam : 08.00 WIB

Tim Penguji:
Ketua,



Dr. Sasongko, M.Si.
NIP. 19570407 198609 1 001

Pembimbing Utama,



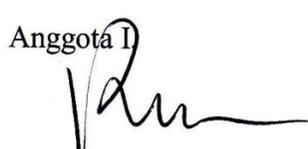
Drs. Sutrisno, M.Si.
NIP. 19580705 198503 1 002

Pembimbing Anggota,



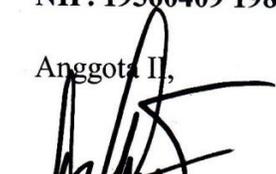
Dra. Sri Wahjuni, M.Si.
NIP. 19560409 198702 2 001

Anggota I,



Drs. Rudy Eko Pramono, M.Si.
NIP. 19590820 198803 1 002

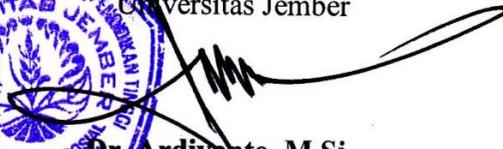
Anggota II,



Drs. Suhartono, M.P.
NIP. 19600214 198803 1 002

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember



Dr. Ardiyanto, M.Si.
NIP. 19580810 198702 1 002

RINGKASAN

Upaya Peningkatan Kompetensi Karyawan Departemen *Food and Beverage* Pada Hotel Bintang Mulia & Resto Jember; Donni Iskandar Wibowo, 120910202034; 2017: 108 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik; Universitas Jember.

Hotel Bintang Mulia & Resto merupakan salah satu perusahaan perseorangan yang bergerak dibidang usaha akomodasi sejak tahun 2007, terletak di Jl.Nusantara No 18 Jember. Bintang Mulia Hotel & Resto dalam kegiatannya memberikan jasa penginapan bagi para tamu hotel yang ingin menginap, oleh karenanya perusahaan selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada setiap pelanggan. Sumber daya manusia menjadi *asset* yang penting bagi perusahaan khususnya hotel, keberadaan karyawan sebagai salah satu sumber daya perusahaan perlu diperhatikan dan dikembangkan melalui upaya peningkatan kompetensi. Dengan memiliki kompetensi keahlian karyawan memiliki daya saing dalam menghadapi tantangan perubahan lingkungan yang dinamis. Hal tersebut penting mengingat persaingan usaha akomodasi di Jember semakin kompetitif, kemunculan hotel-hotel baru dari waktu ke waktu di Jember menciptakan persaingan dan memberikan dampaknya terhadap keberadaan hotel-hotel yang telah ada sebelumnya.

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif yang didasarkan pada paradigma kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan upaya peningkatan kompetensi karyawan departemen *food and beverage* pada Hotel Bintang Mulia & Resto Jember. Penentuan informan kunci dalam penelitian ini ditentukan secara *purposive* berdasarkan pertimbangan dan tujuan tertentu. Proses pengumpulan data dibagi menjadi dua yaitu: pengumpulan data primer dan sekunder. Pengumpulan data primer berupa wawancara dan observasi kepada obyek penelitian. Pengumpulan data sekunder berupa dokumentasi. Data dianalisis dengan menggunakan *interactive model data analysis* melalui proses reduksi data,

penyajian data menggunakan matriks, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan informan triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hotel Bintang Mulia & Resto Jember telah melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan kompetensi karyawannya, khususnya karyawan departemen *food and beverage*. Upaya tersebut berupa kegiatan pembinaan karyawan dan pelatihan-pelatihan yang diadakan di dalam perusahaan maupun yang diikuti di luar perusahaan. Adapun bentuk kegiatan pembinaan karyawan seperti *briefing* yang dilaksanakan setiap hari pada waktu pergantian *shift* karyawan oleh manajer fungsional ataupun *supervisor*. Sedangkan bentuk pelatihan yang diadakan didalam dan diluar perusahaan seperti *coaching* bagi *waiter/waitress*, demo masak bagi staf jurumasak/*cook*. Waktu pelaksanaan pelatihan yang diadakan perusahaan dilakukan setiap tiga bulan sekali atau pada saat *low season* hotel, bertempat di Hotel Bintang Mulia sedangkan pelatihan yang diikuti karyawan diluar perusahaan dilaksanakan sekali dalam setahun diselenggarakan oleh lembaga pelatihan yang bekerja sama dengan Hotel Bintang Mulia. Manfaat yang diperoleh dari pelaksanaan pelatihan dan pembinaan bagi karyawan departemen *food and beverage* yaitu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam bidang pekerjaanya khususnya pelayan (*waiter/waitress*) dan staff jurumasak (*cook*) yang berkaitan dengan bidang tugas pengolahan dan penyajian makanan minuman di restoran. Selanjutnya hasil dari peningkatan kompetensi karyawan terhadap pelayanan yaitu meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap produk makanan dan minuman dan layanan di restoran hotel.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Tuhan YME yang telah melimpahkan berkat dan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Upaya Peningkatan Kompetensi Karyawan Departemen *Food and Beverage* Pada Hotel Bintang Mulia & Resto Jember”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Terselesaikannya penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Ardiyanto, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Edy Wahyudi, S.Sos, MM selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Drs. Didik Eko Julianto, M.AB selaku Ketua Program Studi Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
4. Drs. Sutrisno, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Utama, dan Dra. Sri Wahjuni, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi ini;
5. Dr. Akhmad Toha, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik atas bimbingannya selama pemrograman KRS berlangsung;
6. Drs. Sugeng Purnomo, selaku General Manager Hotel Bintang Mulia & Resto, Agus Mataliu, S.H selaku Manajer Personalia, Bpk Bambang Suyitno selaku Food Beverage Manager dan Karyawan Hotel Bintang Mulia & Resto yang selalu memberikan informasi dalam penelitian ini;
7. Para Staff bagian Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
8. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan kasih sayang, semangat dan doa, serta bantuan baik secara moril dan materiil.

9. Teman-teman Administrasi Bisnis angkatan 2012 yang telah memberikan semangat demi terselesaikannya skripsi ini;
10. Semua pihak yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Penulis sudah berusaha semaksimal mungkin dalam mengerjakan skripsi ini. Penulis menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jember, 27 Desember 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	10
2.1.1 Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia	10
2.1.2 Peran Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2.1.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	12
2.1.4 Pengembangan Sumber Daya Manusia	13
2.1.5 Tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia	14
2.1.6 Jenis-jenis Pengembangan Sumber Daya Manusia	14
2.1.7 Komponen-komponen Pelatihan Sumber Daya Manusia	15
2.1.8 Metode-metode Pelatihan Sumber Daya Manusia	15

2.2 Kompetensi	17
2.2.1 Definisi Kompetensi	17
2.2.2 Tujuan dan Manfaat Kompetensi	18
2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kompetensi	19
2.2.4 Kategori Kompetensi	19
2.2.5 Karakteristik Kompetensi.....	20
2.2.6 Dimensi Kompetensi.....	21
2.2.8 Komponen Kompetensi	21
2.3 Hotel	22
2.3.1 Definisi Hotel	22
2.3.2 Klasifikasi Hotel	23
2.3.3 Bagian-bagian Hotel	24
2.3.4 Definisi dan Fungsi <i>Food & Beverage Department</i>	25
2.3.5 Bagian-bagian <i>Food & Beverage Department</i>	25
2.3.6 Kualifikasi Pegawai <i>Food & Beverage Department</i>	26
2.3.7 Hubungan <i>Food & Beverage</i> dengan Departemen Lain	27
2.5 Kerangka Berpikir	28
2.5 Tinjauan Penelitian Terdahulu	29
2.6 Relevansi Penelitian Terdahulu	30
BAB 3. METODE PENELITIAN	31
3.1 Tipe Penelitian	31
3.2 Tahap Persiapan	32
3.2.1.Studi Kepustakaan	32
3.2.2 Penentuan Lokasi dan Waktu Penelitian	32
3.2.3 Observasi Pendahuluan	33
3.2.4 Penentuan Informan	33
3.3 Tahap Pengumpulan Data	35
3.3.1 Data dan Sumber Data	35
3.3.2 Metode Pengumpulan Data	36
3.4 Tahap Analisis Data	37
3.5 Tahap Pemeriksaan Keabsahan Data	40

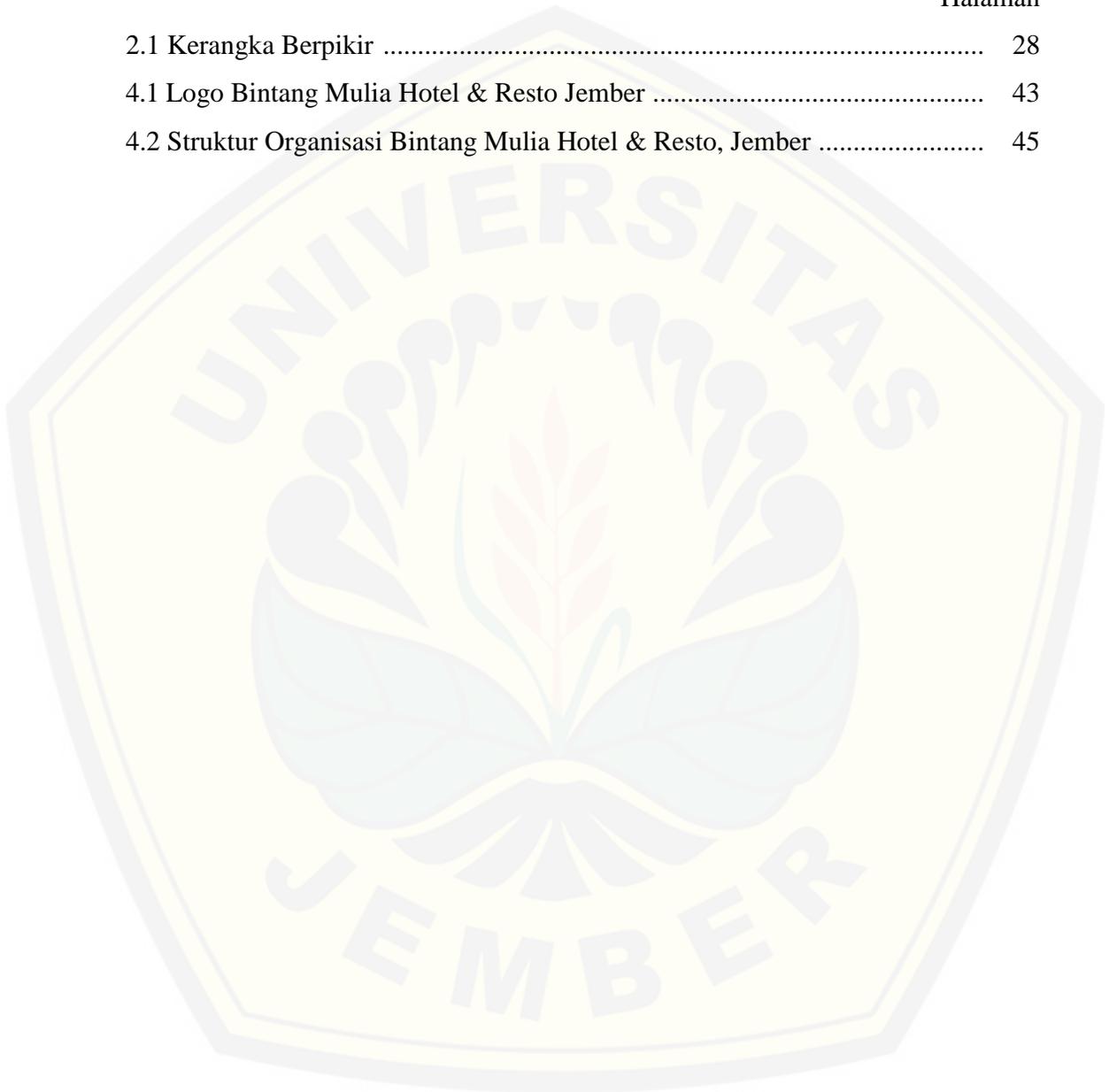
3.6 Tahap Penarikan Kesimpulan	41
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	42
4.1.1 Sejarah Hotel Bintang Mulia & Resto	42
4.1.2 Motto Hotel Bintang Mulia & Resto	43
4.1.3 Visi dan Misi Hotel Bintang Mulia & Resto	43
4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan	44
4.1.5 Fasilitas-Fasilitas Hotel Bintang Mulia & Resto	48
4.1.6 Jumlah Tenaga Kerja Perusahaan	51
4.1.7 Jam Kerja Karyawan	51
4.1.8 Sistem Pembagian Upah/Gaji Karyawan	52
4.1.9 Kegiatan Operasional Hotel Bintang Mulia & Resto	52
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	53
4.2.1 Upaya Peningkatan Kompetensi Karyawan Departemen <i>Food and Beverage</i> di Hotel Bintang Mulia.....	53
4.2.2 Bentuk Kegiatan Peningkatan Kompetensi Karyawan Departemen <i>Food and Beverage</i> di Hotel Bintang Mulia .	56
4.2.3 Kendala Dalam Upaya Peningkatan Kompetensi Karyawan	61
4.2.4 Kompetensi Karyawan Departemen <i>Food Beverage</i> di Hotel Bintang Mulia & Resto	62
4.2.5 Hasil Peningkatan Kompetensi Karyawan <i>Departemen</i> <i>Food and Beverage</i> di Hotel Bintang Mulia & Resto	62
4.3 Interpretasi	71
BAB 5. PENUTUP	82
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	86

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Daftar harga dan fasilitas Hotel Bintang 3 (***) di Jember.....	4
1.2 Tingkat <i>occupancy rate</i> kamar Bintang Mulia Hotel & Resto Tahun 2012-2016	5
1.3 Data Keluhan Pengunjung di Bintang Mulia Hotel & Resto	6
2.1 Klasifikasi Hotel berdasarkan Bintang.....	23
2.2 Penelitian Terdahulu	29
3.1 Matriks Konseptual	38
3.2 Matriks Deskriptif Tertata	39
3.3 Matriks Dinamika Situs	39
4.1 Fasilitas Kamar Hotel Bintang Mulia	48
4.2 Jumlah Karyawan per Seksi	51
4.3 Daftar Pelatihan Karyawan Bintang Mulia Hotel & Resto, Jember	60
4.4 Matriks Konseptual	73
4.5 Matriks Deskriptif Tertata.....	74
4.6 Matriks Dinamika Situs	81

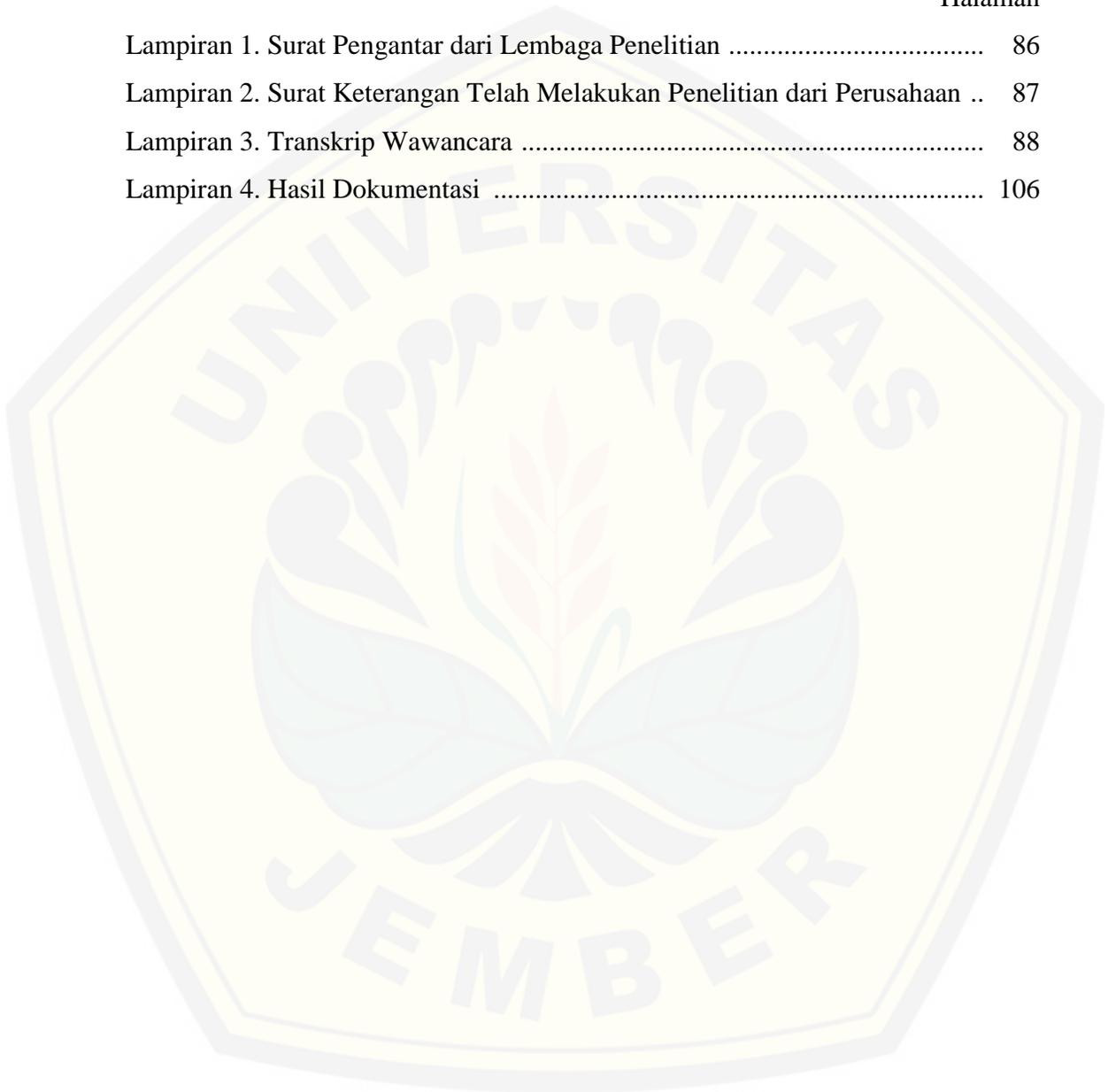
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Berpikir	28
4.1 Logo Bintang Mulia Hotel & Resto Jember	43
4.2 Struktur Organisasi Bintang Mulia Hotel & Resto, Jember	45



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Pengantar dari Lembaga Penelitian	86
Lampiran 2. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian dari Perusahaan ..	87
Lampiran 3. Transkrip Wawancara	88
Lampiran 4. Hasil Dokumentasi	106



BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi ini sektor bisnis mengalami perkembangan yang sangat pesat. Hal ini menyebabkan persaingan yang semakin tajam antar perusahaan. Setiap perusahaan ingin menjadi yang terbaik dari perusahaan lain sebagai pesaing. Keadaan ini menuntut setiap perusahaan ingin memperoleh sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang dapat memberikan hasil kerja maksimal. Manusia merupakan salah satu sumber daya terpenting dalam suatu organisasi. Keberhasilan suatu organisasi sangat ditentukan oleh kualitas individu yang bekerja didalamnya. Seiring dengan perkembangan teknologi akan menuntut perusahaan melakukan perubahan pada berbagai aspek. Para karyawan harus dapat beradaptasi atas sistem-sistem yang berlaku dalam perusahaan. Perubahan lingkungan bisnis yang cepat menuntut kemampuan mereka dalam menangkap fenomena tersebut, menganalisa dampaknya terhadap organisasi dan menyiapkan langkah-langkah guna menghadapi kondisi tersebut. Berdasarkan fakta tersebut para karyawan sebagai bagian dari aset organisasi dan juga motor penggerak organisasi perlu memiliki kompetensi sesuai bidang tugasnya sehingga mereka mampu bertindak proaktif dan mampu memberikan kinerja yang efektif dan efisien bagi perusahaan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam menghadapi tantangan persaingan bisnis saat ini yaitu melalui peningkatan kompetensi karyawannya. Kompetensi merupakan suatu hal yang dibutuhkan bagi karyawan dalam menghadapi tuntutan pekerjaan saat ini dan yang akan datang.

Peningkatan kompetensi bagi karyawan perusahaan merupakan suatu usaha yang sangat penting dan dibutuhkan untuk dapat menghadapi tuntutan pekerjaan atau jabatan, sebagai akibat kemajuan teknologi dan semakin ketatnya persaingan diantara perusahaan. Setiap personel perusahaan dituntut agar dapat bekerja efektif, efisien, kualitas, dan kuantitas pekerjaannya baik sehingga daya saing perusahaan semakin besar. Sumber daya manusia disamping memiliki

kompetensi tertentu yang dapat didayagunakan oleh perusahaan untuk mencapai tujuannya juga memiliki motivasi, cita-cita, nilai-nilai yang perlu mendapatkan perhatian oleh pimpinan perusahaan. Kemampuan sumber daya manusia dalam perusahaan dapat ditingkatkan melalui kegiatan pelatihan-pelatihan maupun pembinaan karyawan yang diadakan oleh perusahaan. Pelatihan diperuntukan bagi karyawan yang dinilai kurang terampil dalam mengerjakan pekerjaannya. Pada aspek lain peningkatan pendidikan karyawan dilakukan bagi karyawan yang dinilai kurang memiliki pengetahuan dalam pekerjaannya. Perusahaan akan memperoleh manfaat berupa peningkatan produktivitas, stabilitas, dan fleksibilitas untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan yang dinamis. Karyawan yang memiliki kompetensi sesuai bidang tugasnya akan mampu menganalisis perubahan lingkungan yang terjadi sehingga mereka dapat bertindak secara proaktif guna mengantisipasi dampaknya dengan melakukan tindakan yang tepat. Dengan demikian memiliki karyawan yang berkompeten sesuai dengan bidang tugasnya merupakan hal yang perlu mendapat jaminan dari setiap organisasi atau perusahaan.

Jember merupakan sebuah wilayah kabupaten yang merupakan bagian dari wilayah provinsi Jawa Timur. Keberadaan Kabupaten Jember secara geografis memiliki posisi yang sangat strategis dengan berbagai potensi sumber daya alam yang potensial. Jember dikenal sebagai kota bisnis memiliki tempat-tempat usaha atau gedung perkantoran, tempat pendidikan, hiburan dan tempat wisata yang tentunya akan menunjang pertumbuhan ekonomi masyarakat Jember. Selain itu, Jember telah menjadi tempat pertemuan dan perkumpulan organisasi atau orang-orang dari berbagai tempat atau perusahaan. Seringkali di Jember diadakan acara-acara seperti event, konferensi, seminar, rapat dan acara lain yang berkaitan dengan kegiatan bisnis atau sosial. Melihat adanya peluang baik yang dapat dimanfaatkan dalam bidang bisnis, hal tersebut menarik perhatian para pebisnis untuk melakukan investasi di kota Jember. Beberapa investor telah menanamkan modal mereka di Jember dan mewujudkannya melalui pendirian bermacam-macam hotel, mulai dari hotel kelas melati sampai kelas hotel bintang. Kehadiran Hotel-hotel berbintang di Jember dengan beberapa fasilitas yang disediakan, telah

membantu ketersediaan penginapan yang memadai kota ini, mengingat di Jember kerap dipilih sebagai tempat untuk menyelenggarakan event-event nasional maupun internasional yang dilaksanakan rutin setiap tahunnya. Dengan munculnya hotel-hotel baru dari waktu ke waktu, terjadilah persaingan antar hotel yang semakin ketat untuk mendapatkan pengunjung. Persaingan bisnis di bidang perhotelan merupakan sebuah tantangan bagi setiap perusahaan hotel untuk tetap eksis di Jember. Suatu perusahaan di bidang perhotelan akan berusaha untuk meningkatkan penjualan produknya dan mencapai target yang diharapkannya. Untuk mencapai tujuan tersebut, perusahaan perhotelan harus memberikan nilai tambah yang berbeda terhadap jasa yang mereka tawarkan kepada konsumen. Nilai tambah tersebut akan membedakan perusahaan hotel dengan pesaingnya, dan membuat konsumen tertarik untuk memilih berkunjung ke hotel tersebut.

Salah satu hotel yang memiliki nilai tambah yang berbeda dari hotel lainnya adalah Hotel Bintang Mulia & Resto dengan motto "*The Best Place in Town*". Hotel Bintang mulia merupakan hotel yang berorientasi kelas bintang tiga, dan telah berdiri cukup lama yaitu pada tahun 2007. Hotel ini mempunyai lokasi yang strategis, yaitu berada di kawasan elit dengan suasana yang tenang dan *comfortable* jauh dari kebisingan serta tidak jauh dari sarana olahraga (GOR). Hotel bintang mulia berdiri diatas lahan seluas 2.622m^2 (46x57m) dengan sertifikat hak milik serta *style* bangunan minimalis modern. Hotel bintang mulia dan resto saat ini memiliki jumlah keseluruhan 51 kamar yang terdiri dari beberapa tipe kamar: *superior*, *regency*, *premier*, dan *mulia suite*. Hotel ini dilengkapi fasilitas yang mendukung seperti kolam renang, *conference hall* / sarana pertemuan yang memadai dengan kapasitas kurang lebih 250 orang, fasilitas tersebut menjadi beberapa kelebihan yang dapat ditawarkan untuk pengunjung atau pelanggan yang menginap di Hotel Bintang Mulia. Disamping Hotel Bintang Mulia terdapat juga beberapa hotel-hotel kelas bintang tiga lainnya di Jember. Berikut ini dapat dilihat perbandingan harga dan fasilitas hotel-hotel bintang tiga (***) di Jember yang dijelaskan pada tabel 1.1.

Tabel 1.1 Daftar harga dan fasilitas Hotel Bintang 3 (***) di Jember

No	Nama Hotel	Fasilitas	Tipe Kamar	Jumlah Kamar	Harga
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)
1.	Bintang Mulia Hotel & Resto	<i>Restaurant, Laundry, Conference Hall, Swimming Pool, AC, Hot & Cold water, Bath up, Tv. Refregerator, Minibar, Telephone, Safe deposit box</i>	<i>Superior</i>	51	375.000
			<i>Regency</i>		450.000
			<i>Premier</i>		550.000
			<i>Mulia-Suite</i>		650.000
2.	Bandung Permai	<i>Swimming Pool, Hall, Restaurant</i>	<i>Standart</i>	55	300.000
			<i>Superior</i>		400.000
			<i>Exc.suite</i>		700.000
3.	Royal Hotel & Lounge	<i>Frontdesk 24h, Laundry, Lift/Elevator, Concierge, Ballroom, DepositBox,Nonsmo king, Cold Pool, Restaurant,Room Service, Meeting Room, Conference Room, Car Parking, Balcon, Fax Machine</i>	<i>Gold Standard</i>	69	420.000
			<i>Platinum Superior</i>		530.000
			<i>Sapphire Deluxe</i>		675.000
			<i>Royal Diamond Suite</i>		1.000.000
			<i>Extra Bed</i>		150.000
4.	Panorama Hotel	<i>Restaurant,Laundry, ConferenceHall, Swimming Pool, AC, Hot & Cold water, Bath up, Tv.</i>	<i>Superior</i>	75	350.000
			<i>Executive</i>		500.000
			<i>Royal Deluxe</i>		550.000
5.	Cempaka Hill Hotel	<i>Swimming Pool, Conference Hall Restaurant, Laundry, AC, Hot & Cold water, Bath up, Tv.Minibar, Telephone, Safe deposit box</i>	<i>Standard Room</i>	54	338.000
			<i>Superior Room</i>		388.000
			<i>Deluxe room</i>		488.000
			<i>Suite Room</i>		668.000

Sumber : Data diolah peneliti, 2017.

Dari daftar tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa Bintang Mulia Hotel & Resto, termasuk kedalam salah satu hotel yang menawarkan fasilitas dan kenyamanan yang dibutuhkan para tamu dengan harga yang kompetitif dan mempunyai fasilitas dan layanan berorientasi pada kelas bintang tiga. Adapun kriteria untuk kategori hotel berbintang tiga, Menurut Suwithi (2010:7) didasarkan jumlah kamar standar minimal 30 kamar yang terdiri dari kamar suite minimal 2 kamar, kamar mandi di dalam, luas kamar minimal 24 m², luas kamar suite minimal 48 m², memiliki sarana rekreasi dan olahraga, memiliki bar dan restoran yang dilengkapi dengan pengatur udara mekanik (AC) dengan suhu 24°C, memiliki lobby dengan luas 30m² dilengkapi dengan lounge dan toilet.

Hotel Bintang Mulia merupakan hotel yang telah lama berdiri di Jember sejak tahun 2007. Selama beroperasi di Jember Hotel Bintang Mulia telah memberikan pelayanan terbaiknya kepada para tamu atau pengunjung. Hal ini membuat Hotel Bintang Mulia mendapat citra yang baik dimata para pelanggannya. Sejalan dengan perubahan lingkungan yang terjadi di Jember, kini muncul hotel-hotel baru di Jember yang menawarkan berbagai kelebihan fasilitas yang dimilikinya dan menarik minat pengunjung di Jember. Fakta munculnya hotel-hotel baru tersebut memberikan pengaruhnya terhadap Hotel Bintang Mulia sebagai hotel lama yang telah ada di Jember. Salah satu dampak yang dialami Hotel Bintang Mulia dengan kemunculan hotel-hotel baru tersebut yaitu terjadi penurunan penjualan kamar. Fakta menurunnya penjualan kamar hotel disebabkan akibat penambahan hotel-hotel baru di Jember yang tidak diikuti dengan jumlah kunjungan yang datang. Berikut ini ditampilkan data tingkat *occupancy rate* kamar di Bintang Mulia Hotel & Resto pada tabel 1.2.

Tabel 1.2 Tingkat *occupancy rate* kamar Bintang Mulia Hotel & Resto Tahun 2012-2016.

Tahun	2012	2013	2014	2015	2016
<i>Room Available</i>	17.885	18.250	18.250	18.615	18.615
<i>Occupancy %</i>	81,74	76,52	75,23	73,20	73,37
<i>Room Sold</i>	14.620	13.965	13.731	13.627	13.658

Sumber : Bintang Mulia Hotel & Resto, 2017.

Berdasarkan data *occupancy rate* pada tabel 1.2 tersebut, maka dapat diketahui bahwa terjadi permasalahan penurunan angka penjualan kamar di Hotel bintang mulia. Fakta menurunnya angka penjualan kamar hotel tersebut bukanlah sesuatu yang diharapkan oleh pihak pimpinan hotel, mengingat hasil penjualan kamar merupakan salah satu sumber pendapatan hotel. Disamping itu berdasarkan data *guest comment* hotel, terdapat masalah lain yang dialami oleh Hotel Bintang Mulia yaitu adanya keluhan pengunjung terhadap pelayanan yang ada. Berikut ini ditampilkan data keluhan pengunjung yang dihimpun dari *guest comment* Hotel Bintang Mulia pada tabel 1.4.

Tabel 1.3 Data Keluhan Pengunjung di Bintang Mulia Hotel & Resto Tahun 2017

No	Jenis Keluhan	Tahun		
		2015	2016	2017
1	Kebersihan dan Kerapihan Kamar	2	2	0
2	Kelengkapan Fasilitas Kamar	2	0	1
3	Kerusakan Fasilitas Kamar	1	2	1
4	Keramahan dan Kecepatan Pelayanan Kamar Tamu	1	1	0
5	Ketersediaan <i>Breakfast</i>	1	0	0
6	Kualitas Makanan dan Minuman	3	2	3
7	Variasi Menu Makanan dan Minuman	2	2	1
8	Harga Makanan dan Minuman	2	1	3
9	Keramahan dan Kecepatan Pelayanan Restoran	2	1	1
10	Kebersihan Fasilitas Restoran	1	1	0
Total		17	12	10

Sumber : *Guest Comment* Bintang Mulia Hotel & Resto, 2017 (data diolah)

Tabel 1.3 menunjukkan bahwa masih terdapat keluhan pelanggan terhadap pelayanan yang ada di Hotel Bintang Mulia. Dari beberapa keluhan pelanggan, sepanjang tahun 2017 yang sering dikeluhkan adalah pada kualitas rasa makanan

minuman dan harga makanan, disamping keluhan lainnya seperti kelengkapan fasilitas kamar kurang, kerusakan fasilitas kamar, variasi menu makanan, dan kecepatan pelayanan. Melihat fakta adanya keluhan pengunjung, hal tersebut bukanlah sesuatu yang diharapkan oleh pihak hotel khususnya makanan dan minuman, mengingat penjualan makanan dan minuman merupakan salah satu sumber pendapatan hotel disamping penjualan kamar. Berikut ini kutipan pernyataan Bapak Sugeng Purnomo selaku *General Manager* terkait keluhan pengunjung.

“Begini mas, untuk komplain itu kita disini tentunya berusaha menghindari, artinya target kita itu jangan sampai ada komplain, walaupun ada kita pastinya perbaiki kekurangan kita.” (28 Agustus 2017)

Menyikapi beberapa permasalahan yang terjadi di lingkungan perusahaan, pimpinan Hotel Bintang Mulia telah melakukan beberapa upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut. Adapun upaya yang dilakukan manajemen hotel dalam menyikapi permasalahan penurunan penjualan kamar hotel dan keluhan pengunjung yakni melakukan perbaikan dan penambahan kelengkapan fasilitas yang ada baik interior maupun eksterior kamar, serta meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawannya guna meminimalisir komplain atau keluhan pelanggan dengan cara memberikan pembinaan karyawan melalui *briefing* yang dilakukan rutin setiap hari oleh manajer dan kegiatan pelatihan-pelatihan yang diadakan didalam perusahaan maupun yang diadakan diluar perusahaan. Disamping itu pihak hotel berusaha selektif dalam menjaring karyawan baru yaitu dengan mendasarkan pada latar belakang pendidikan yang sesuai, agar karyawan baru nantinya lebih mudah memahami tugasnya, karena telah memiliki pemahaman, keterampilan di bidang studinya. Pimpinan hotel juga melaksanakan kegiatan *general meeting* yang diselenggarakan rutin setiap bulan sekali oleh pimpinan hotel, adapun tujuan dari kegiatan tersebut adalah sebagai wadah komunikasi antara karyawan dengan atasan atau pimpinan, sehingga karyawan dapat menyampaikan segala keluhan, ide atau gagasan guna perbaikan atau peningkatan pelayanan hotel serta sebagai wadah bagi perusahaan untuk melakukan sosialisasi kebijakan tertentu dari pimpinan kepada karyawan.

Berdasarkan fakta keluhan pengunjung tersebut manajemen hotel berusaha memperbaiki dan meningkatkan pelayanannya khususnya terhadap pelayanan yang sering dikeluhkan oleh pelanggan, dalam hal ini yang paling banyak dikeluhkan beberapa pelanggan adalah seputar kualitas rasa makanan yang kurang dan kecepatan pelayanan di restoran hotel disamping keluhan lain seperti kurangnya kelengkapan fasilitas di kamar tamu dan kerusakan fasilitas di kamar tamu. Oleh karena itu perhatian khusus perlu diberikan kepada karyawan, terutama untuk karyawan di departemen *food beverage*, mengingat departemen *food beverage* adalah bagian hotel yang membuat produk makanan dan minuman di restoran, selain itu penjualan produk makanan dan minuman merupakan salah satu sumber pendapatan hotel disamping kamar. Hal tersebut sesuai dengan pandangan Mertayasa (2012:2) yang menerangkan bahwa “*Food & Beverage* termasuk departemen yang sangat penting sebab dapat menghasilkan atau mendatangkan keuntungan, tamu yang tinggal di hotel tidak saja memerlukan kamar tetapi juga memerlukan makanan dan minuman.” Disamping itu bagian *food & beverage* adalah salah satu bagian hotel yang menuntut kompetensi dari karyawan dalam membuat dan menyajikan produk makanan dan minuman. Oleh karena itu setiap karyawan bagian *food beverage*, perlu memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang pekerjaannya agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan pelanggan yang menginap di Hotel Bintang Mulia.

Hotel Bintang Mulia sebagai hotel yang telah lama berdiri di Jember memiliki peran dalam mendukung dan meningkatkan kompetensi pengetahuan dan keterampilan setiap karyawannya, hal tersebut merupakan salah satu bentuk tanggung jawab perusahaan menyikapi tantangan persaingan antar hotel saat ini. Mengingat kini bermunculan hotel-hotel baru berkelas bintang di Jember, oleh karenanya pimpinan hotel perlu tanggap terhadap kebutuhan saat ini dan yang akan datang. Salah satu hal penting yang menarik untuk diketahui dan dipelajari adalah mengetahui upaya peningkatan kompetensi yang dilakukan oleh Bintang Mulia Hotel & Resto bagi karyawan, khususnya adalah karyawan operasional departemen *Food and Beverage* yang berkaitan langsung dengan kegiatan pengolahan dan penyajian produk makanan minuman bagi para setiap pengunjung

restoran. Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat penelitian mengenai judul: “Upaya Peningkatan Kompetensi Karyawan Departemen *Food and Beverage* Pada Bintang Mulia Hotel & Resto Jember.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Upaya Peningkatan Kompetensi Karyawan departemen *Food and Beverage* Pada Hotel Bintang Mulia & Resto di Jember?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang disebutkan diatas, Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan upaya peningkatan kompetensi karyawan departemen *food and beverage* pada Hotel Bintang Mulia & Resto di Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak antara lain:

a. Bagi Perusahaan

Sebagai referensi ilmiah yang dapat dijadikan bahan evaluasi dan acuan dalam pengambilan kebijakan pimpinan perusahaan mengenai upaya peningkatan kompetensi bagi karyawan.

b. Bagi Akademisi

Sebagai referensi yang dapat memberikan tambahan informasi untuk melakukan penelitian selanjutnya pada bidang yang sama.

c. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan bagi penulis dan sebagai sarana untuk mempraktikan teori yang diperoleh dari matakuliah yang pernah dipelajari selama perkuliahan.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen berasal dari bahasa Inggris yaitu *manage*, atau dalam bahasa Indonesia bisa diartikan yaitu mengendalikan atau mengelola. Manajemen merupakan alat untuk mencapai tujuan utama dalam suatu organisasi melalui proses perencanaan, pengorganisasian, dan mengelola sumber daya manusia dengan cara efektif dan efisien. Beberapa pandangan mengenai definisi manajemen, antara lain menurut Hasibuan (2012:1) mengemukakan bahwa “Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.” Sedangkan menurut Terry (dalam Jimmy Gaol, 2014:39) mengemukakan bahwa “Manajemen merupakan proses yang berbeda terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai saran-saran yang telah diterapkan dengan menggunakan manusia dan sumber daya.” Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan ilmu dan seni yang mengatur manusia untuk memanfaatkan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

2.1.1 Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi perusahaan. Beberapa pandangan mengenai definisi manajemen sumber daya manusia, antara lain Menurut Mangkunegara (2011:2) mengemukakan bahwa “Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balasan jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.” Menurut Bangun (2012:6) mengemukakan bahwa “Manajemen sumber daya manusia

adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staf, penggerakan, dan pengawasan, terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja untuk mencapai tujuan organisasi.” Menurut Suparyadi (2015:2) mengemukakan bahwa “Manajemen sumber daya manusia sebagai suatu sistem yang bertujuan untuk memengaruhi sikap, perilaku, dan kinerja karyawan agar mampu memberikan kontribusi yang optimal dalam rangka mencapai sasaran.” Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses meliputi aktivitas-aktivitas pengelolaan sumber daya manusia yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

2.1.2 Peran Manajemen Sumber Daya Manusia

Peran sumber daya manusia dalam organisasi sangatlah penting. Sumber daya manusia merupakan penggerak utama atas kelancaran jalannya organisasi. Manusia selalu berperan aktif dalam setiap kegiatan organisasi karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Manajemen sumber daya manusia berfungsi mengatur tenaga kerja manusia sehingga terwujud tujuan organisasi. Peran manajemen sumber daya manusia yang dikemukakan oleh Hasibuan (2012:14) adalah sebagai berikut:

- a. Menetapkan jumlah, kualitas dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan *job description*, *job specification*, *job recruitment* dan *job evaluation*.
- b. Menetapkan penarikan, seleksi dan penempatan karyawan berdasarkan asas *the right man in the place and the right man in the right job*.
- c. Menetapkan program kesejahteraan, pengembangan, promosi dan pemberhentian.
- d. Meramalkan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akan datang.
- e. Memperkirakan keadaan perekonomian pada umumnya dan perkembangan perusahaan pada khususnya.
- f. Memonitor dengan cermat undang-undang perburuhan dan kebijaksanaan pemberian balas jasa perusahaan-perusahaan sejenis.
- g. Memonitor kemajuan teknik dan perkembangan serikat buruh.
- h. Melaksanakan pendidikan, latihan, dan penilaian prestasi karyawan.
- i. Mengatur mutasi karyawan baik vertikal maupun horizontal.
- j. Mengatur pensiun, pemberhentian, dan pesangon.

Peran manajemen sumber daya manusia sangat menentukan dalam terwujudnya suatu tujuan organisasi, dimana untuk meningkatkan unsur sumber daya manusia diperlukan suatu tindakan yang menunjang agar sumber daya manusia mampu cakap dan terampil dalam menjalankan tanggung jawab pekerjaannya.

2.1.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Sutrisno (2011:9) mengemukakan bahwa fungsi manajemen sumber daya manusia meliputi :

- a. Perencanaan
Perencanaan (*planning*) adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan.
- b. Pengorganisasian
Pengorganisasian (*organizing*) adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi (*organization chart*).
- c. Pengarahan dan Pengadaan
Pengarahan (*directing*) adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Sedangkan Pengadaan (*procurement*) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
- d. Pengendalian
Pengendalian (*controlling*) adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar menaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana.
- e. Pengembangan
Pengembangan (*development*) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.
- f. Kompensasi
Kompensasi (*compensation*) adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan jasa yang di berikan kepada perusahaan.
- g. Pengintegrasian
Pengintegrasian (*integration*) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.

- h. Pemeliharaan
Pemeliharaan (*maintenance*) adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pension.
- i. Kedisiplinan
Kedisiplinan (*discipline*) merupakan fungsi manajemen sumber daya manusia yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud yang maksimal.
- j. Pemberhentian
Pemberhentian (*separation*) adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan.

Dari pandangan diatas maka dapat disimpulkan bahwa fungsi-fungsi dari manajemen sumber daya manusia adalah merencanakan kebutuhan tenaga kerja perusahaan, pengadaan sdm melalui rekrutmen, melakukan pengembangan sdm untuk meningkatkan keterampilan melalui pelatihan, melakukan pemberian kompensasi, melakukan pemeliharaan sumber daya manusia, serta melakukan pemutusan hubungan kerja karyawan atau pemberhentian.

2.1.4 Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengembangan sumber daya manusia secara umum diartikan sebagai proses untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dalam membantu tercapainya tujuan organisasi. Kemampuan sumber daya manusia dalam perusahaan perlu ditingkatkan agar dapat menyesuaikan dengan perubahan lingkungan yang cepat. Beberapa pandangan mengenai definisi pengembangan sumber daya manusia, antara lain, Menurut Samsudin (2010:107) mengemukakan bahwa “Pengembangan sumber daya manusia adalah penyiapan manusia atau karyawan untuk memikul tanggung jawab lebih tinggi dalam organisasi atau perusahaan.” Menurut Bangun (2012:200) mengemukakan bahwa “Pengembangan sumber daya manusia merupakan proses untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dalam membantu tercapainya tujuan organisasi. kemampuan sumber daya manusia dalam perusahaan dapat ditingkatkan melalui program-program pelatihan dan pendidikan.” Menurut Hasibuan (2012:69) mengemukakan bahwa “Pengembangan sumber daya manusia adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis,

konseptual dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan melalui pendidikan dan latihan.” Menurut Mangkunegara (2013:44) mengemukakan bahwa “Pengembangan sumber daya manusia merupakan suatu proses pendidikan jangka panjang yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana pegawai non managerial mempelajari pengetahuan konseptual dan teoritis guna mencapai tujuan yang umum.” Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa istilah Pengembangan sumber daya manusia berkaitan dengan suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan individu meliputi pengetahuan, keterampilan dan sikap melalui program-program pelatihan dan pendidikan guna mempersiapkan individu untuk memikul tanggung jawab yang lebih dalam organisasi atau perusahaan.

2.1.5 Tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengembangan merupakan salah satu kegiatan penting yang perlu dilakukan suatu organisasi atau perusahaan dalam mengantisipasi ketatnya persaingan dunia bisnis dan kebutuhan pekerjaan saat ini dan yang akan datang. Oleh sebab itu suatu organisasi atau perusahaan perlu menetapkan tujuan dasar yang hendak dicapai oleh perusahaan agar kegiatan pengembangan dapat menghasilkan manfaat bagi perusahaan. Menurut Mangkunegara (2013:45) kegiatan Pengembangan Sumber daya manusia memiliki beberapa tujuan seperti :

- a. Meningkatkan penghayatan jiwa dan ideologi
- b. Meningkatkan produktivitas kerja
- c. Meningkatkan kualitas kerja
- d. Meningkatkan ketetapan perencanaan sumber daya manusia
- e. Meningkatkan sikap moral dan semangat kerja
- f. Meningkatkan rangsangan agar pegawai mampu berprestasi secara maksimal
- g. Meningkatkan kesehatan dan keselamatan kerja
- h. Menghindarkan keusangan
- i. Meningkatkan perkembangan pribadi pegawai

2.1.6 Jenis-jenis Pengembangan Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (2012:72) jenis pengembangan dikelompokkan atas pengembangan secara formal dan informal :

- a. Pengembangan secara formal
Karyawan ditugaskan perusahaan untuk mengikuti pendidikan atau latihan, baik yang dilakukan perusahaan maupun yang dilaksanakan oleh lembaga-lembaga pendidikan atau pelatihan. Pengembangan secara formal dilakukan perusahaan karena tuntutan pekerjaan saat ini ataupun masa datang, yang sifatnya non karier atau peningkatan karier seorang karyawan.
- b. Pengembangan secara informal
Karyawan atas keinginan dan usaha sendiri melatih dan mengembangkan dirinya dengan mempelajari buku-buku literatur yang ada hubungannya dengan pekerjaan atau jabatannya. Pengembangan secara informal menunjukkan bahwa karyawan tersebut berkeinginan keras untuk maju dengan cara meningkatkan kemampuan kerjanya. Hal ini bermanfaat bagi perusahaan karena prestasi kerja karyawan semakin besar, disamping efisiensi dan produktivitasnya juga semakin baik. Peserta yang mengikuti pengembangan dari suatu perusahaan adalah karyawan baru dan lama, baik dia tenaga operasional atau karyawan manajerial.

2.1.7 Komponen-komponen Pelatihan Sumber Daya Manusia

Menurut Mangkunegara (2013:44) mengemukakan bahwa terdapat beberapa komponen dalam melakukan pelatihan dan pengembangan meliputi:

- a. Tujuan dan sasaran pelatihan dan pengembangan harus jelas dan dapat diukur
- b. Para pelatih harus memiliki kualifikasi yang memadai
- c. Materi latihan dan pengembangan harus disesuaikan dengan tujuan yang hendak dicapai
- d. Metode pelatihan dan pengembangan harus sesuai dengan tingkat kemampuan pegawai yang menjadi peserta
- e. Peserta pelatihan dan pengembangan (*Trainee*) harus memenuhi persyaratan yang ditentukan

2.1.8 Metode-Metode Pelatihan Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (2012:76) mengemukakan bahwa “Metode-metode pengembangan harus didasarkan kepada sasaran yang ingin dicapai meliputi peningkatan kemampuan dan keterampilan teknis mengerjakan pekerjaan atau *technical skills* serta meningkatkan keahlian dan kecakapan memimpin serta mengambil keputusan atau *managerial skills* dan *conceptual skills*”. Metode latihan harus berdasarkan kepada kebutuhan pekerjaan tergantung pada berbagai faktor, yaitu waktu, biaya, jumlah peserta, tingkat pendidikan dasar peserta, latar

belakang peserta, dan lain-lain. Menurut Sikulla (dalam Hasibuan 2012:77) metode pelatihan (*training*) terdiri atas:

1) *On the job*

On the Job adalah metode latihan yang menempatkan para peserta latihan langsung bekerja di tempat untuk belajar dan meniru suatu pekerjaan dibawah bimbingan seorang pengawas. Metode latihan dibedakan dalam dua cara meliputi cara formal dengan menunjuk seorang karyawan senior untuk melakukan pekerjaan tersebut, selanjutnya para peserta latihan melakukan pekerjaan sesuai dengan cara-cara yang dilakukan karyawan senior dan informal melalui pelatih menyuruh peserta latihan untuk memperhatikan orang lain yang sedang melakukan pekerjaan, kemudian ia diperintahkan untuk mempraktekannya. *On the job training* dapat pula dilakukan dengan menggunakan bagan, gambar, pedoman, contoh yang sederhana, demonstrasi, dan lain-lain.

2) *Vestibule*

Vestibule adalah metode latihan yang dilakukan dalam kelas atau bengkel yang biasanya diselenggarakan dalam suatu perusahaan industri untuk mengenalkan pekerjaan kepada karyawan baru dan melatih mereka mengerjakan pekerjaan tersebut.

3) *Demonstration and example*

Demonstration and Example adalah metode latihan yang dilakukan dengan cara peragaan dan penjelasan bagaimana cara-cara mengerjakan sesuatu pekerjaan melalui contoh-contoh atau percobaan yang didemonstrasikan.

4) *Simulation*

Simulasi merupakan situasi atau kejadian yang ditampilkan semirip mungkin dengan situasi yang sebenarnya tapi hanya merupakan tiruan saja. Simulasi merupakan suatu teknik untuk mencontoh semirip mungkin terhadap konsep sebenarnya dari pekerjaan yang akan dijumpainya.

5) *Apprenticeship*

Apprenticeship adalah suatu cara untuk mengembangkan keahlian pertukangan sehingga para karyawan yang bersangkutan dapat mempelajari segala aspek dari pekerjaannya.

6) *Classroom methods*

Metode ini pertemuan dalam kelas meliputi *lecture* (pengajaran), *conference* (rapat), *programmed instruction*, metode studi kasus, *role playing*, metode diskusi, dan metode seminar.

2.2 Kompetensi

2.2.1 Definisi Kompetensi

Kompetensi merupakan suatu hal yang dikaitkan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang dijadikan pedoman dalam melakukan tanggung jawab pekerjaan yang dikerjakan oleh pegawai. Perubahan lingkungan strategis yang begitu cepat mengharuskan organisasi melakukan penyesuaian secara cepat. Organisasi harus fleksibel agar mampu tetap eksis bahkan memenangkan persaingan, kondisi seperti ini mengharuskan organisasi memiliki karyawan yang berkompotensi sesuai bidang tugasnya. Penggunaan istilah kompetensi di kemukakan oleh beberapa ahli, Menurut Hutapea dan Thoha (2008:28) mengemukakan bahwa “Kompetensi adalah kemampuan dan kemauan dalam melakukan sebuah tugas dengan kinerja yang efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan.” Menurut Mc.Clelland (dalam Sedarmayanti, 2011:126) mengemukakan bahwa “Kompetensi adalah karakteristik mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung terhadap, atau dapat memprediksikan kinerja yang sangat baik.” Pengertian tentang kompetensi juga dikemukakan oleh Spencer (dalam Moeheriono, 2012:5) menjelaskan bahwa “Kompetensi merupakan karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab-akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan, efektif, atau berkinerja prima atau superior di tempat kerja atau pada situasi tertentu.”

Menurut Wibowo (2012:324) menjelaskan bahwa “Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.” Sedangkan menurut Susanto (dalam Suparyadi, 2015:242) “Kompetensi adalah segala bentuk perwujudan, ekspresi, dan representasi dari motif, pengetahuan, sikap, perilaku utama agar mampu melaksanakan pekerjaan dengan sangat baik atau yang membedakan kinerja rata-rata dengan kinerja superior.” Dari beberapa pandangan tentang kompetensi diatas dapat disimpulkan bahwa kompetensi merupakan karakteristik individu meliputi

pengetahuan, keterampilan, dan nilai, sikap, perilaku untuk mampu melaksanakan pekerjaan dengan efektif dan efisien guna mencapai hasil yang sesuai harapan.

2.2.2 Tujuan dan Manfaat Kompetensi

Menurut Hutapea dan Nurianna (2008:16) mengemukakan bahwa penggunaan kompetensi dalam organisasi atau perusahaan pada umumnya memiliki beberapa tujuan yaitu sebagai berikut :

- a. Pembentukan Pekerjaan
- b. Evaluasi Pekerjaan
- c. Rekrutmen dan Seleksi
- d. Pembentukan dan Pengembangan Organisasi
- e. Membentuk dan Memperkuat Nilai dan Budaya Organisasi
- f. Pembelajaran Organisasi
- g. Manajemen Karier dan Penilaian Potensi Karyawan
- h. Sistem Imbal Jasa

Sedangkan Menurut Ruky (2006:107) mengemukakan bahwa terdapat berbagai alasan dan manfaat kompetensi yaitu sebagai berikut :

- a. Memperjelas standar kerja dan arahan yang ingin dicapai
Keterampilan, pengetahuan dan karakteristik apa saja yang dibutuhkan dalam pekerjaan. Dan perilaku apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja yang pada akhirnya berpengaruh terhadap kinerja.
- b. Alat seleksi karyawan
Penggunaan kompetensi sebagai alat seleksi karyawan dalam organisasi untuk memilih calon karyawan terbaik yaitu diharapkan adanya kejelasan perilaku dari karyawan, sasaran yang efektif, memperkecil biaya rekrutmen.
- c. Memaksimalkan produktivitas
Mencapai karyawan bila dikembangkan untuk menutupi kesenjangan dalam keterampilan sehingga mampu maksimal dalam bekerja.
- d. Dasar pengembangan sistem remunerasi.
Untuk mengembangkan sistem remunerasi akan terarah dan transparan dengan mengaitkan sebanyak mungkin keputusan dengan suatu perilaku yang diharapkan yang ditampilkan dari seseorang karyawan.
- e. Memudahkan adaptasi terhadap perubahan
Untuk menetapkan keterampilan apa saja yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan yang selalu berubah.
- f. Menyelesaikan perilaku kerja dengan nilai-nilai organisasi
Untuk mengkomunikasikan nilai-nilai dan hal-hal apa saja yang harus menjadi fokus dalam unjuk kerja karyawan.

2.2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kompetensi

Menurut Moeheriono (2012:14) mengemukakan bahwa kompetensi seseorang dapat dipengaruhi beberapa faktor, baik dari dalam maupun dari luar”. diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Bakat bawaan, bakat yang sudah ada dan melekat sejak dilahirkan.
- b. Motivasi kerja tinggi.
- c. Sikap, Motif, dan Cara pandang.
- d. Pengetahuan yang dimiliki (formal maupun non formal).
- e. Keterampilan atau keahlian yang dimiliki.
- f. Lingkungan hidup dari kehidupan sehari-hari.

Sedangkan Menurut Zwell (dalam Wibowo 2016:102) mengemukakan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kompetensi seseorang.

Faktor-faktor tersebut antara lain sebagai berikut :

- a. Keyakinan dan Nilai-Nilai
- b. Keterampilan
- c. Pengalaman
- d. Karakteristik Kepribadian
- e. Motivasi
- f. Isu Emosional
- g. Kemampuan Intelektual
- h. Budaya Organisasi

2.2.4 Kategori Kompetensi SDM

Menurut Suparyadi (2015:245) kompetensi seseorang dikategorikan sebagai berikut :

- a. Kompetensi Intelektual
Kompetensi intelektual merupakan kemampuan seseorang untuk berpikir secara jernih dalam memecahkan masalah, mengemukakan gagasan, membuat suatu perencanaan, dan lain-lain. Kompetensi intelektual ini dapat dibentuk dengan proses pembelajaran, baik melalui program pendidikan, pelatihan, maupun pemberian pengalaman penugasan
- b. Kompetensi Emosional
Kompetensi emosional merupakan kemampuan seseorang untuk mengelola diri serta kemampuan untuk memahami dan berinteraksi dengan orang lain. Kemampuan ini mencakup pengendalian diri, kepercayaan diri, dan kemampuan membaca atau menanggapi dengan tepat suasana hati, temperamen, motivasi, dan hasrat orang lain.

c. Kompetensi Sosial

Kompetensi sosial merujuk pada kemampuan seseorang untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan dan rekan kerjanya yang berbeda-beda sehingga ia dapat diterima dan mampu menjalin hubungan yang harmonis dengan rekan kerjanya tersebut.

2.2.5 Karakteristik Kompetensi SDM

Kompetensi sdm adalah kemampuan kerja yang dimiliki oleh seseorang yang mengintegrasikan pengetahuan, keterampilan, sikap serta nilai-nilai pribadi berdasarkan pengalaman dan pembelajaran dalam upaya pelaksanaan tugas secara efektif dan efisien. Menurut Moehariono (2012:14) mengemukakan bahwa dalam setiap individu terdapat beberapa karakteristik kompetensi dasar yaitu sebagai berikut.

- a. Watak (*traits*), yaitu yang membuat seseorang memiliki sikap dan perilaku atau bagaimanakah orang tersebut merespon sesuatu dengan cara tertentu seperti percaya diri (*self-confidence*), kontrol diri (*self control*), ketabahan atau daya tahan (*hardiness*)
- b. Motif (*motive*), yaitu sesuatu yang diinginkan seseorang atau secara konsisten dipikirkan dan diinginkan yang mengakibatkan suatu tindakan atau dasar dari dalam yang bersangkutan untuk melakukan suatu tindakan.
- c. Konsep Diri (*self concept*) adalah sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang. Sikap dan nilai tersebut dapat diukur melalui tes untuk mengetahui nilai (value yang dimiliki, apa yang menarik seseorang untuk melakukan sesuatu.
- d. Pengetahuan (*knowledge*), yaitu informasi yang dimiliki seseorang pada bidang tertentu atau pada area tertentu.
- e. Keterampilan atau keahlian (*skill*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan tugas tertentu baik secara fisik maupun mental.

Selanjutnya Menurut Moehariono (2012:14) mengemukakan bahwa “Kompetensi pengetahuan dan keterampilan cenderung lebih mudah untuk dikembangkan dengan adanya pendidikan dan pelatihan bagi pegawai yang dianggap masih kurang kompetensinya, sedangkan kompetensi konsep diri, watak, dan motif lebih tersembunyi, sehingga cukup sulit untuk dikembangkan”.

2.2.6 Dimensi Kompetensi

Menurut Suparyadi (2015:243) mengemukakan bahwa kompetensi yang dimiliki seseorang untuk melaksanakan suatu pekerjaan atau jabatan dapat dikelompokkan menjadi dua dimensi yaitu : kompetensi utama (*core competency*) atau kompetensi nonteknis dan kompetensi teknis (*technical competency*)

- a. Kompetensi Utama
Kompetensi utama atau kompetensi non teknis (*threshold competency*) merupakan karakteristik tertentu yang harus dimiliki oleh seseorang agar dapat melaksanakan pekerjaannya. Kompetensi non teknis yang dimiliki oleh seseorang didasarkan pada nilai-nilai yang dianutnya, yang selanjutnya bersama-sama karakteristik kepribadian (bakat, minat) dapat memengaruhi cara pandang atau persepsi, sikap, dan perilakunya dalam melaksanakan pekerjaannya.
- b. Kompetensi Teknis
Kompetensi teknis bersifat spesifik yang membedakan antara satu orang dengan orang lain (*differentiating competency*), yaitu karakteristik yang dimiliki oleh seseorang yang menentukan seberapa baik kinerja orang tersebut.

Sedangkan Menurut Moeherinono (2012:16) terdapat lima dimensi kompetensi yang harus dimiliki oleh semua individu untuk seorang karyawan dalam menjalankan tugasnya pada suatu organisasi, yaitu sebagai berikut ;

- a. *Task skills* yaitu keterampilan untuk melaksanakan tugas-tugas rutin sesuai dengan standar di tempat kerja
- b. *Task management skills* yaitu keterampilan untuk mengelola serangkaian tugas yang berbeda yang muncul dalam pekerjaan
- c. *Contingency management skill* yaitu keterampilan mengambil tindakan yang cepat dan tepat bila timbul suatu masalah dalam pekerjaan.
- d. *Job role environment skills* yaitu keterampilan untuk bekerja sama serta memelihara kenyamanan lingkungan kerja
- e. *Transfer skill* yaitu keterampilan untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja baru.

2.2.7 Komponen Kompetensi

Menurut Hutapea dan Thoha (2008:28) mengungkapkan bahwa ada tiga komponen utama pembentukan kompetensi yaitu sebagai berikut :

- a. Pengetahuan (*Knowledge*)
Informasi yang dimiliki seseorang karyawan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai bidang yang digelutinya.

Pengetahuan karyawan turut menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya, karyawan yang mempunyai pengetahuan yang cukup meningkatkan efisiensi perusahaan.

b. Keterampilan (*Skill*)

Suatu upaya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepada seseorang karyawan dengan baik dan maksimal. Disamping pengetahuan dan kemampuan karyawan, hal yang paling perlu diperhatikan adalah sikap perilaku karyawan.

c. Sikap (*Attitude*)

Pola tingkah laku seseorang karyawan di dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan perusahaan. Apabila karyawan mempunyai sifat mendukung pencapaian organisasi, maka secara otomatis segala tugas yang dibebankan kepadanya akan dilaksanakan sebaik-baiknya. Kompetensi *knowledge*, *skill*, dan *attitude* cenderung lebih nyata (*visible*) dan relatif berada di permukaan sebagai karakteristik yang dimiliki manusia.

2.3 Hotel

2.3.1 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". Menurut Sulastiyono (2011:5), "Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus". Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, "Hotel adalah sebuah bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang yang sedang dalam perjalanan. Bentuk akomodasi dikelola secara komersial disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan dan minum".

Berdasarkan definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa hotel adalah suatu usaha jasa akomodasi yang dikelola secara komersil oleh pemiliknya dengan menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman kepada orang-orang yang melakukan perjalanan.

2.3.2 Klasifikasi Hotel

Klasifikasi hotel merupakan penggolongan kelas hotel. Klasifikasi hotel dilakukan supaya para pelanggan bisa membedakan kelas hotel tersebut. Suwirthi (2010:7) menjelaskan bahwa hotel berdasarkan ukuran atau kelas dibedakan dengan jumlah bintang. Kriteria ukuran atau kelas tersebut pada umumnya didasarkan atas jumlah, luas, dan fasilitas kamar yang disediakan. Tabel berikut menjelaskan secara ringkas mengenai tipe hotel berdasarkan ukuran/ kelas hotel tersebut:

Tabel 2.1 Klasifikasi Hotel berdasarkan Bintang

Bintang	Persyaratan
(a)	(b)
Satu (*) - Bintang	Jumlah kamar standar minimal 15 kamar Kamar mandi di dalam Luas kamar, minimal 20 m ²
Dua (**) - Bintang	Jumlah kamar standar minimal 20 kamar Kamar suite minimal 1 kamar Kamar mandi di dalam Luas kamar, minimal 22 m ² Luas kamar suite minimal 44 m ²
Tiga (***) – Bintang	Jumlah kamar standar minimal 30 kamar Kamar suite minimal 2 kamar Kamar mandi di dalam Luas kamar, minimal 24 m ² Luas Kamar suite minimal 48 m ²
Empat (****) - Bintang	Jumlah kamar standar minimal 50 kamar Kamar suite minimal 3 kamar Kamar mandi di dalam Luas kamar, minimal 24 m ² Luas kamar suite minimal 48 m ²

(a)	(b)
Lima (*****) - Bintang	Jumlah kamar standar minimal 100 kamar Kamar suite minimal 4 kamar Kamar mandi di dalam Luas kamar, minimal 26 m ² Luas kamar suite, minimal 52 m ²

Sumber : Suwithi (2010)

2.3.3 Departemen-departemen Hotel

Menurut Sulastiyono (2011:63) Hotel dibagi kedalam beberapa departemen antara lain :

- a. Kantor depan Hotel (*Front Office*)
Bagian Kantor depan (*Front office*) merupakan salah satu bagian hotel yang mempunyai peranan dan fungsi utama menjual, dalam arti menyewakan kamar kepada para tamu.
- b. Tata Graha Hotel (*Housekeeping*)
Bagian tata graha (*Housekeeping*) adalah salah satu bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada para tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kepada para tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel.
- c. Makanan dan Minuman (*Food & Beverage*)
Bagian makanan dan minuman (*Food Beverage*) merupakan salah satu bagian yang terdapat dihotel, yang mempunyai fungsi melaksanakan fungsi penjualan makanan dan minuman.
- d. *Marketing and Sales Departement*
Marketing and Sales Department adalah salah satu bagian hotel yang berfungsi dalam memasarkan produk hotel, serta kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pemasaran hotel, dengan berbagai cara bagian ini berusaha untuk mendapatkan tamu sebanyak mungkin ke dalam hotel, agar dapat menentukan banyaknya peningkatan pendapatan yang diperoleh melalui tamu-tamu yang menginap dan menggunakan fasilitas-fasilitas hotel.
- e. *Accounting Departement*
Accounting Department adalah salah satu bagian hotel yang berfungsi menyelenggarakan penyusunan, pencatatan dan administrasi keuangan, melalui departemen ini pihak manajemen akan dapat mengetahui seberapa banyak pendapatan yang telah diperoleh serta bagaimana perkembangan perusahaan tersebut untuk masa yang akan datang.
- f. *Human Resource Departement*
Human resource departement adalah salah satu bagian hotel berfungsi melakukan kegiatan yang memiliki keterkaitan dengan sumber daya

manusia yang ada di lingkungan kerja hotel. *Departement* ini juga memiliki tugas dalam mengembangkan tenaga kerja yang ada serta mengatur dan menyelenggarakan pendidikan maupun latihan kerja bagi karyawan dari semua tingkatan.

g. *Engineering Departement.*

Engineering Departement adalah salah satu bagian hotel yang bertanggung jawab dalam kegiatan perencanaan dan konstruksi bangunan hotel, peralatan dan perlengkapan hotel yang bersifat mekanik (mesin) serta mengurus pengadaan dan pemeliharaan instalasi listrik dan pengadaan air bersih untuk keperluan tamu maupun untuk keperluan karyawan hotel.

h. *Security Departement*

Security departement adalah salah satu bagian hotel yang berfungsi dalam hal yang berhubungan dengan masalah keamanan di dalam maupun di luar hotel serta memelihara ketertiban di wilayah kerjanya.

2.3.4 Definisi dan Fungsi *Food & Beverage Department*

Menurut Arief (2010:113) mengemukakan bahwa “*food and beverage department* adalah bagian hotel yang bertugas mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan tamu hotel, baik dalam kamar, restoran, *banquet* (resepsi pertemuan), makanan karyawan, dan sebagainya”. Sedangkan Menurut Mertayasa (2012:2) “*Food Beverage Departement* merupakan salah satu departemen yang ada di hotel, yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu baik di hotel maupun di luar hotel”. Selanjutnya Menurut Mertayasa (2012:3) *Food Beverage Service* memiliki beberapa fungsi yaitu:

- a. Melayani makanan dan minuman. Pelayanan ini dapat dilakukan di restoran, bar, kamar tamu, dan di luar hotel.
- b. Mendatangkan dan meningkatkan keuntungan bagi pihak manajemen.
- c. Memelihara kebersihan dan keutuhan peralatan di *food beverage* yang dilakukan oleh seksi *steward*.
- d. Memberikan pelayanan dan menjaga hubungan yang baik dan harmonis kepada semua tamu yang datang ke hotel.

2.3.5 Tugas Bagian-Bagian *Food & Beverage Department*

Menurut Mertayasa (2012:2) *Food & Beverage* terdiri atas beberapa bagian yang masing-masing mempunyai tugas tertentu meliputi :

- a. Restoran, adalah suatu ruangan atau tempat dimana tamu dapat membeli dan menikmati makanan dan minuman atau merupakan suatu seksi untuk menyiapkan makan dan minum bagi tamu yang memerlukannya.

- b. *Bar*, adalah suatu tempat yang dikelola secara komersil yang menyiapkan dan menjual minuman baik yang mengandung alkohol maupun tidak mengandung alkohol bagi tamu.
- c. *Room Service*, adalah bagian dari *food beverage service* yang terdapat di hotel yang bertugas dan bertanggung jawab dalam pelayanan makanan dan minuman di kamar tamu.
- d. *Banquet*, adalah bagian dari *food beverage service* yang melayani dan bertanggung jawab dalam penjualan makanan dan minuman pada kegiatan khusus di luar restoran (*special event*) setelah terjadi kesepakatan bersama. Kegiatan ini bisa di dalam maupun luar hotel.
- e. *Steward*, adalah bagian dari *food beverage service* yang bertanggung jawab dalam menjaga kebersihan dan penyimpanan peralatan pada *Food Beverage Departement* dalam menunjang kelancaran pelayanan kepada tamu.

2.3.6 Kualifikasi Karyawan *Food and Beverage Department*

Food and beverage sebagai bagian hotel yang bertugas mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan tamu hotel sangat menuntut kemampuan dan keterampilan karyawan dalam melaksanakan tanggung jawab pekerjaannya. Petugas restoran dan bar yang memiliki tingkah laku sopan dan menyenangkan akan memberikan kesan yang baik atas bagian tata hidangan di hotel tempatnya bekerja. Tingkah laku setiap pramusaji akan mencerminkan apa yang ada di hotel tersebut Hal ini disebabkan karena bidang pelayanan adalah bidang yang menyangkut hubungan antarmanusia. Menurut Mertayasa (2012:13) mengemukakan terdapat beberapa persyaratan sebagai seorang petugas restoran/bar yang harus diikuti, seperti :

- a. Kebersihan
Petugas restoran perlu memperhatikan masalah kebersihan. Petugas restoran yang tidak memperhatikan kebersihan akan memberikan kesan yang tidak baik kepada tamu.
- b. Kuku dan Tangan
Petugas restoran perlu memperhatikan kebersihan Tangan dan Kuku sebelum melaksanakan suatu pekerjaan pelayanan di ruang makan.
- c. Kebersihan Badan
Petugas restoran perlu merawat kebersihan diri dan dilarang menggunakan wangi-wangian yang berlebihan.
- d. Rambut
Petugas restoran hendaknya selalu memperhatikan kerapian rambut.

- e. Gigi
Petugas restoran perlu memperhatikan kebersihan gigi dan mulut dengan menyikat gigi teratur dan memeriksakan gigi kepada dokter.
- f. Kaki
Petugas restoran perlu memperhatikan kebersihan kaki agar selalu bersih dan mengganti kaos kaki secara teratur, sepatu bersih dan tidak menggunakan sepatu hak tinggi.
- g. Keramah tamahan dan Sopan santun
Sopan santun adalah mutlak bagi seorang petugas restoran/bar dalam segala tindakannya. Bukan saja pada saat berhadapan dengan para tamu, tetapi juga tercermin dalam tindakan sehari-hari.
- h. Ketampanan Pribadi
Setiap pramusaji harus sehat, bersih, dan rapi. Penampilan seorang pramusaji harus memberikan kesan yang menarik bagi setiap tamu.
- i. Kesehatan Pribadi
Kesehatan seorang pramusaji amat penting bagi diri sendiri ataupun bagi teman sekerja dan lingkungannya. terutama bagi tamu yang mereka layani.

2.3.7 Hubungan *Food & Beverage Department* dengan Departemen Lain

Menurut Mertayasa (2012:12) mengemukakan bahwa departemen *food and beverage* memiliki hubungan dengan departemen hotel lainnya meliputi :

a. *Front Office Department*

- 1) *Front Office* akan menginformasikan kepada semua departemen tentang jumlah tamu yang tinggal di hotel, tamu yang akan datang, tamu yang keluar, dan tamu penting sehingga *food beverage* dapat menggunakan informasi tersebut sebagai pedoman dalam operasional.
- 2) *Front Office* akan menjual produk *food beverage* kepada tamu yang datang
- 3) *Food beverage* akan menyiapkan *welcome drink* kepada tamu yang baru *check in*.

b. *Housekeeping Department*

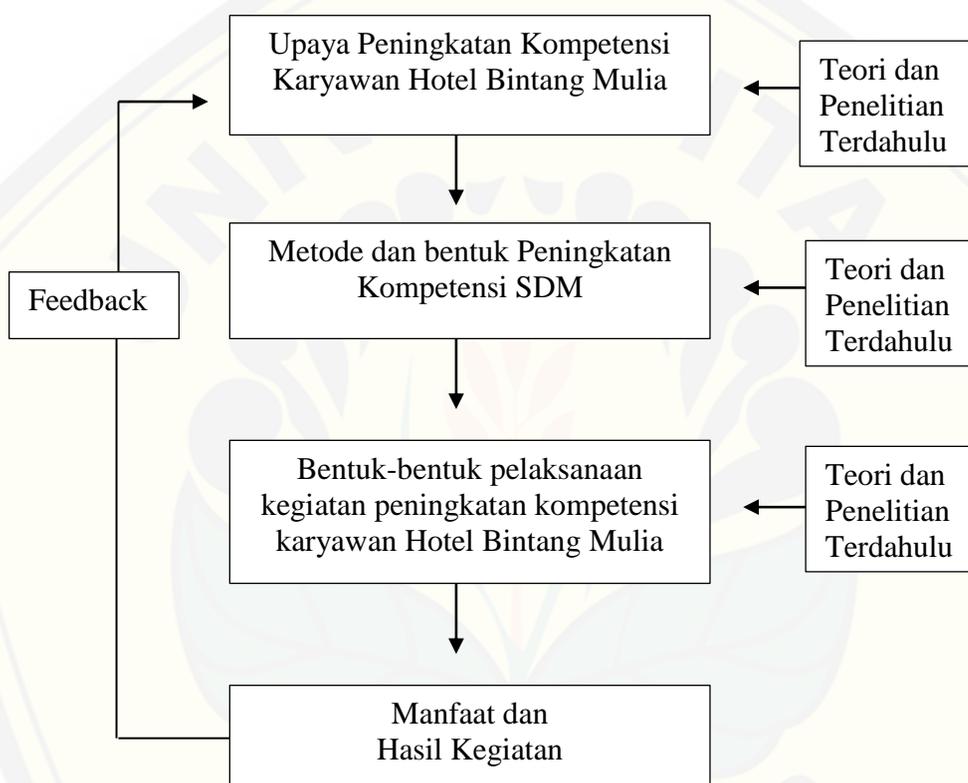
- 1) *Housekeeping* akan menyiapkan *linen-linen* yang diperlukan oleh *food beverage service*.
- 2) *Housekeeping* membersihkan *area food beverage service*
- 3) *Housekeeping* akan menyiapkan *vas flower* yang diperlukan *food beverage service*
- 4) Menyiapkan menu yang ada di kamar tamu

c. *Accounting Department*

- 1) *Accounting* akan menyiapkan *chassis*
- 2) *Accounting* akan membeli dan menyiapkan besarnya biaya yang diperlukan di *food beverage* baik besarnya biaya makanan maupun minuman.

2.4 Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran adalah sebuah teori yang dijadikan kerangka kerja yang berdasarkan konsep-konsep kerja pada umumnya. Kerangka pemikiran berfungsi sebagai alat untuk mencapai pengetahuan yang sistematis dan diharapkan dapat membantu penelitian ini. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

2.5 Tinjauan Peneliti Terdahulu

Penelitian ini dilakukan berpedoman pada penelitian terdahulu. Penelitian tersebut memiliki persamaan dan perbedaan. Persamaannya terletak pada pembahasan tentang upaya peningkatan kompetensi, sedangkan perbedaannya terletak pada obyek penelitian dan hasil penelitian. Berikut ini ditampilkan beberapa penelitian terdahulu dalam bentuk skripsi dan jurnal yang akan dijelaskan melalui tabel 2.2

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

No	Keterangan	Penelitian Terdahulu	Penelitian Terdahulu	Penelitian Sekarang
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)
1.	Peneliti	Galih Wicaksono	Marita Ahdiyana	Donni Iskandar Wibowo
2.	Judul	Peran Manajemen Pelatihan dalam Meningkatkan Kompetensi Kerja Karyawan di Industri Minuman Jahe “POKAK” Situbondo	Upaya peningkatan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (Pemprov DIY)	Upaya Peningkatan Kompetensi Karyawan Departemen <i>Food Beverage</i> Pada Hotel Bintang Mulia & Resto Jember
3.	Tahun	2010	2013	2017
4.	Metode Penelitian	Kualitatif	Kualitatif	Kualitatif
5.	Hasil Penelitian	Manajemen Pelatihan memiliki peranan dalam meningkatkan kompetensi kerja karyawan di industri minuman jahe POKAK situbondo karena meningkatnya produktivitas kerja karyawan	Aparatur Pemprov DIY sudah mengikuti pelatihan umum berupa diklat penjenjangan dan pelatihan khusus untuk meningkatkan kemampuan profesionalisme pegawai dalam bidang kerjanya.	

Sumber: Wicaksono (2010), Ahdiyana (2013).

2.6 Relevansi Penelitian Terdahulu

Peneliti menetapkan penelitian terdahulu sebagai referensi dan bahan untuk membantu menjelaskan pengembangan sumber daya manusia dan kompetensi. Penelitian terdahulu dianggap relevan berdasarkan pada permasalahan secara umum, teori dan metode penelitian yang digunakan. Relevansi penelitian terdahulu dengan penelitian ini memiliki keterkaitan yaitu dari kajian mengenai upaya peningkatan kompetensi sdm. Perbedaan penelitian terdahulu dan sekarang yaitu terhadap obyek yang diteliti. Dalam penelitian terdahulu Wicaksono (2010) Peneliti membahas tentang Peran Manajemen Pelatihan dalam Meningkatkan Kompetensi Kerja Karyawan di Industri Minuman Jahe “POKAK” Situbondo. Pada penelitian Ahdiyana (2013) peneliti membahas tentang Upaya peningkatan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Sedangkan pada penelitian sekarang (2017) peneliti membahas tentang Upaya Peningkatan Kompetensi Karyawan Departemen *Food Beverage* Pada Hotel Bintang Mulia & Resto Jember.

BAB 3. METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2014:2) metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data yang obyektif, valid, reliabel dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan dan dikembangkan melalui pengetahuan sehingga dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah. Metode penelitian mempunyai hubungan yang erat dengan prosedur, teknik, alat serta desain penelitian yang digunakan. Metode dalam penelitian ini terdiri dari tipe penelitian, tahap persiapan, tahap pengumpulan data, tahap analisis data, tahap pemeriksaan keabsahan data dan tahap penarikan kesimpulan.

3.1 Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan paradigma kualitatif. Menurut Sugiyono (2014:21) mengemukakan bahwa “Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas”. Sedangkan Menurut Moleong (2015:6) mengemukakan bahwa “Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.”

Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskriptif gambaran atau lukisan secara sistematis, aktual, akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki dan berusaha menjelaskannya secara utuh dan mendalam tanpa mengesampingkan data-data yang di dapat dilapangan akan sangat menunjang penelitian deskriptif yang dilakukan. Hal ini merupakan penerapan metode kualitatif, selain itu semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti. Hasil penelitian tertulis berisi kutipan-kutipan dari data untuk mengilustrasikan dan menyediakan bukti

presentasi. Sehingga pada penelitian ini peneliti akan menguraikan hal-hal yang berkaitan dengan upaya peningkatan kompetensi karyawan departemen *food and beverage* pada Hotel Bintang Mulia di Jember berdasarkan data serta informasi yang diperoleh di lapangan.

3.2 Tahap Persiapan

Tahap ini merupakan tahap persiapan sebelum melakukan penelitian. Tahap tersebut adalah tahap yang pertama dari proses penelitian dan terdiri atas:

3.2.1 Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah kegiatan pengumpulan data dengan mempelajari literatur-literatur berupa tulisan yang ditulis oleh para ahli, seperti buku-buku, artikel, laporan penelitian dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian.

3.2.2 Penentuan Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian dilaksanakan guna memperoleh informasi dan data data yang diperlukan serta melakukan observasi. Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Bintang Mulia yang beralamat di Jl. Nusantara No.18 Jember. Adapun alasan pemilihan lokasi penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Hotel Bintang Mulia mempunyai lokasi strategis berada di kawasan elit dan mempunyai fasilitas dan layanan berorientasi pada hotel bintang tiga sehingga mampu memberikan layanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan para tamu hotel.
- b. Hotel Bintang Mulia telah berdiri sejak lama yaitu pada tahun 2007 dan telah menerapkan *training* sebagai salah satu upaya pengembangan sdm kepada karyawannya.
- c. Hotel Bintang Mulia merupakan salah satu hotel di jember yang memiliki fasilitas conference hall dengan kapasitas 250 orang untuk melengkapi kebutuhan tamu hotel dalam melakukan aktivitas bisnis selama ada di jember.

Sedangkan untuk waktu penelitian dilakukan pada Tahun 2017 dengan tahap persiapan dimulai bulan Juni.

3.2.3 Observasi Pendahuluan

Observasi adalah pengamatan langsung dan pencatatan yang sistematis yang dilakukan oleh peneliti di lokasi penelitian. Observasi pendahuluan dilakukan untuk memperoleh data mengenai gambaran umum tentang perusahaan dan permasalahan-permasalahan yang dihadapi perusahaan saat ini. Observasi pendahuluan ini dilakukan di Hotel Bintang Mulia yang merupakan obyek penelitian.

3.2.4 Penentuan Informan

Informan merupakan orang yang memberikan informasi tentang situasi dan latar belakang penelitian. Dalam penelitian ini, untuk menentukan informan kunci (*key informan*) tertentu yang sarat informasi sesuai dengan fokus penelitian maka peneliti menentukan dan menunjuk informan sebagai sumber informasi. Penentuan informan sebagai sumber daya dilakukan secara *purposive*, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu (Sugiyono, 2014:366). Informan dalam penelitian ini merujuk pada pendapat spradley (dalam sugiyono, 2014:370) yaitu:

- 1) Mereka yang menguasai atau memahami sesuatu melalui proses enkulturasi, sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui tetapi juga dihayatinya.
- 2) Mereka yang tergolong masih sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang tengah diteliti.
- 3) Mereka yang mempunyai waktu yang memadai untuk dimintai informasi.
- 4) Mereka yang tidak cenderung menyampaikan informasi hasil “kemasanya sendiri”
- 5) Mereka yang pada mulanya tergolong “cukup asing” dengan peneliti sehingga lebih menggairahkan untuk dijadikan semacam guru atau narasumber.

Informan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua jenis informan. Pertama adalah informan inti yaitu orang yang menguasai secara mendalam tentang masalah yang menjadi kajian penelitian dan terlibat secara aktif dalam masalah tersebut, sehingga mampu memberikan informasi yang rinci dan mendalam. Informan inti dalam penelitian ini terdiri dari:

- 1) Nama : Drs. Sugeng Purnomo
 Jabatan : *General Manager*
 Topik Wawancara : Berkaitan dengan upaya peningkatan kompetensi bagi karyawan, mengenai pelayanan di *FB service & FB product*, dan mengenai keluhan pengunjung
- 2) Nama : Agus Mataliu, S.H
 Jabatan : Manajer Personalia
 Topik Wawancara : Berkaitan kegiatan peningkatan kompetensi bagi karyawan dept. *food beverage* dan mengenai pelayanan *FB service & FB product* dan keluhan pelanggan terhadap pelayanan
- 3) Nama : Bambang Suyitno
 Jabatan : Manajer *Food Beverage*
 Topik Wawancara : Berkaitan dengan kegiatan peningkatan kompetensi bagi karyawan dept. *food beverage* , standar prosedur pelayanan restoran dan kompetensi karyawan *FB Service & FB Product*

Jenis informan yang kedua adalah informan untuk pemeriksaan keabsahan data yaitu triangulasi. Triangulasi menurut Moleong (2015:330) adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Informan yang dimaksud dalam hal ini adalah informan yang digunakan untuk memeriksa keabsahan data yang diperoleh dari informan inti dengan menggunakan triangulasi metode yang melakukan pengecekan data kembali.

Informan untuk pemeriksaan keabsahan data melalui triangulasi dalam penelitian terdiri dari:

- 1) Nama : Bpk. Sigit
 Jabatan : *Waiter*
 Topik Wawancara : Berkaitan dengan kegiatan kegiatan pembinaan dan pelatihan karyawan, standar prosedur pelayanan di *fb service*, kualifikasi dan kompetensi pelayan restoran.
- 2) Nama : Sdri. Erika
 Jabatan : *Waitress*
 Topik Wawancara : Berkaitan dengan kegiatan kegiatan pembinaan dan pelatihan karyawan dept. *food beverage*, standar prosedur pelayanan *waiter/waitress*, kualifikasi dan kompetensi *waiter/waitress* di restoran.

- 3) Nama : Bpk. Kris
Jabatan : *Head Cook* (Kepala Jurumasak)
Topik Wawancara : Berkaitan dengan kegiatan kegiatan pelatihan karyawan dept. *food beverage*, standar prosedur pelayanan koki-jurumasak, kualifikasi dan kompetensi kepala jurumasak.
- 4) Nama : Bpk. Tarman
Jabatan : *Cook* (Jurumasak)
Topik Wawancara : Berkaitan dengan kegiatan kegiatan pelatihan karyawan dept. *food beverage*, standar prosedur pelayanan *cook helper*, kualifikasi dan kompetensi Jurumasak.
- 5) Nama : Bpk. David
Jabatan : Pelanggan Hotel
Topik Wawancara : Berkaitan dengan produk makanan minuman di restoran.
- 6) Nama : Ibu Ana
Jabatan : Pelanggan Hotel
Topik Wawancara : Berkaitan dengan produk makanan minuman di restoran.
- 7) Nama : Ibu Lia
Jabatan : Pelanggan Hotel
Topik Wawancara : Berkaitan dengan produk makanan minuman di restoran.

3.3 Tahap Pengumpulan Data

3.3.1 Data dan Sumber Data

Menurut Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (2012:23), data adalah kumpulan fakta atau informasi yang dapat berbentuk angka atau deskripsi yang berasal dari sumber data. Sedangkan sumber data Menurut buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (2012:23) adalah uraian tentang asal diperolehnya data penelitian. Terdapat dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh dari hasil penelitian langsung secara empirik kepada pelaku langsung atau yang terlibat langsung dengan menggunakan teknik pengumpulan data tertentu. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari pihak lain atau hasil penelitian pihak lain, dokumen, laporan, *website*,

sehingga peneliti tidak perlu berhubungan langsung dengan objek atau subjek yang diteliti. Dalam penelitian ini digunakan kedua jenis data tersebut.

3.3.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data menurut Sugiyono (2014:224) merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui metode sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah suatu cara untuk mendapatkan data dengan meneliti secara langsung di lapangan untuk mengamati secara aktif dari tempat objek penelitian. Menurut Nasution (dalam Sugiyono 2014:226) menyatakan bahwa “Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi dan data itu dikumpulkan dan seiring dengan bantuan berbagai alat yang sangat canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil maupun yang sangat jauh dapat di observasi dengan jelas”. Jenis observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi yang secara terang-terangan (*overt observation*). Dalam hal ini, peneliti dalam pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa ia sedang melakukan penelitian jadi mereka yang mengetahui sejak awal atau akhir tentang aktivitas peneliti.

b. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi lisan, yang dilakukan menurut struktur pembicaraan tertentu oleh dua orang atau lebih, dengan kontak langsung atau jarak jauh, untuk membahas dan menggali informasi tertentu guna mencapai tujuan tertentu pula. Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (*indepth interview*). Menurut Moleong (2015:186) wawancara mendalam merupakan proses menggali

informasi secara mendalam, terbuka, dan bebas dengan masalah dan fokus penelitian dan diarahkan pada pusat penelitian. Dalam hal ini metode wawancara mendalam yang dilakukan dengan adanya daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya. Wawancara dilakukan dengan atau tanpa pedoman wawancara yang dilakukan terhadap informan yang telah ditetapkan di atas.

c. Dokumentasi

Dokumen menurut Sugiyono (2014:240) merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang. Dalam penelitian ini, kegiatan pengumpulan data, baik data primer maupun sekunder dilakukan dengan mengambil dokumen-dokumen, catatan, atau arsip yang berhubungan dengan penelitian. Selain itu juga peneliti menggunakan dokumentasi berupa foto, dimana telah dikatakan dalam Moleong (2015:160) bahwa “Foto menghasilkan data deskriptif yang cukup berharga dan sering di gunakan untuk menelaah segi-segi subjektif dan hasilnya sering dianalisis secara induktif”.

3.4 Tahap Analisis Data

Analisis data pada suatu penelitian merupakan tahap lanjutan dari pengumpulan data yang bertujuan untuk menyajikan suatu pemecahan dengan permasalahan yang terdapat dalam penelitian. Seluruh data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif karena data yang dihasilkan masih dalam bentuk gambaran umum, kemudian diperoleh dan diungkapkan mencakup dalam upaya peningkatan kompetensi karyawan departemen *food and beverage* pada Bintang Mulia Hotel & Resto Jember. Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2014:246) membagi proses analisis data kualitatif ke dalam tiga tahapan, yaitu proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan

mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasi. Proses reduksi data dapat berupa pemilihan, pemusatan perhatian dan penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses reduksi data ini berlanjut terus sesudah penelitian di lapangan sampai laporan akhir lengkap tersusun.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data ini berbentuk sekumpulan informasi tersusun sehingga peneliti dapat memahami apa yang sedang terjadi. Dengan penyajian data yang baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid. Penyajian data tersebut meliputi berbagai jenis matrik, grafik, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih

Data gambaran umum tentang upaya peningkatan kompetensi karyawan yang dilaksanakan oleh Hotel Bintang Mulia yang menggambarkan pola dasar penggunaan metode dan motif serta tujuan pelaksanaan metode akan disajikan dalam matriks konseptual yang mendeskripsikan motif dan tujuan dari kegiatan peningkatan kompetensi, Seperti yang terlihat pada Tabel 3.1. Selain itu pelaksanaan berupa bentuk program, sasaran, implementasi dan keluaran akan disajikan dalam bentuk matriks deskriptif tertata dapat dilihat pada tabel 3.2. Adapun berbagai faktor kendala dalam pelaksanaan peningkatan kompetensi karyawan serta cara mengatasinya dapat dianalisis menggunakan matriks dinamika situs sehingga nantinya akan didapatkan solusinya, hal tersebut dapat dilihat pada tabel 3.3.

Tabel 3.1 Matriks Konseptual

Metode	Motif	Tujuan
(a)	(b)	(c)
Bentuk kegiatan peningkatan kompetensi karyawan dept. fb di bintang mulia hotel	Alasan yang mendorong perlunya upaya peningkatan kompetensi karyawan	Tujuan yang ingin dicapai dengan kegiatan peningkatan kompetensi karyawan

Sumber : Diadaptasi dari matriks gerombol konseptual (Miles & Huberman, 1992:196)

Tabel 3.2 Matriks Deskriptif-Tertata

Program	Sasaran	Implementasi	Keluaran
(a)	(b)	(c)	(d)
Program kegiatan peningkatan kompetensi karyawan dept.fb di hotel bintang mulia	Aspek yang dituju dalam kegiatan peningkatan kompetensi karyawan	Pelaksanaan program peningkatan kompetensi karyawan di lapangan	Dampak atas implementasi kegiatan peningkatan kompetensi karyawan

Sumber : Diadaptasi dari meta matriks situs tertata (Miles & Huberman,1992:299)

Tabel 3.3 Matriks Dinamika Situs

Kesulitan	Masalah yang mendasari	Solusi
Kesulitan yang terjadi dalam pelaksanaan peningkatan kompetensi karyawan	Pencarian akar masalah yang mendasari timbulnya kesulitan yang ada	Cara mengatasi dan memecahkan dari kesulitan yang dihadapi perusahaan.

Sumber : Diadaptasi dari matriks dinamika situs (Miles & Huberman, 1992:220)

Menurut Miles & Huberman (dalam Sugiyono 2014:408) Pemakaian matriks-matriks dalam penyajian data ini untuk memudahkan dalam menemukan pola-pola, konfigurasi maupun proposisi dan menghindari peneliti dari kecerobohan dalam pengambilan kesimpulan yang memihak, tersekat-sekat dan tidak berdasar.

c. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi (*Conclusion Drawing*)

Penarikan atau verifikasi kesimpulan merupakan tahap terakhir dalam proses analisis data menurut Miles dan Huberman. Setelah semua data yang terkumpul dijaring dengan melakukan proses reduksi data kemudian akan disajikan sebagai bentuk proses penyajian data. Data yang telah disajikan kemudian akan membentuk suatu alur cerita yang dapat menggambarkan isi dari penelitian tersebut. Selanjutnya peneliti akan menarik kesimpulan atau melakukan verifikasi data.

3.5 Tahap Pemeriksaan Keabsahan Data

Tahap pemeriksaan keabsahan data merupakan salah satu unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam melaksanakan penelitian kualitatif. Pemeriksaan Keabsahan data dilakukan agar data-data yang diperoleh peneliti memiliki derajat kepercayaan yang memadai dan informasi tersebut dinyatakan mempunyai nilai validitas dan realibilitas yang tinggi. Dalam penelitian ini, terdapat beberapa tahap pemeriksaan keabsahan data sesuai dengan apa yang dikatakan Moleong (2015:327), yaitu :

a. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan bermaksud menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci.

b. Triangulasi

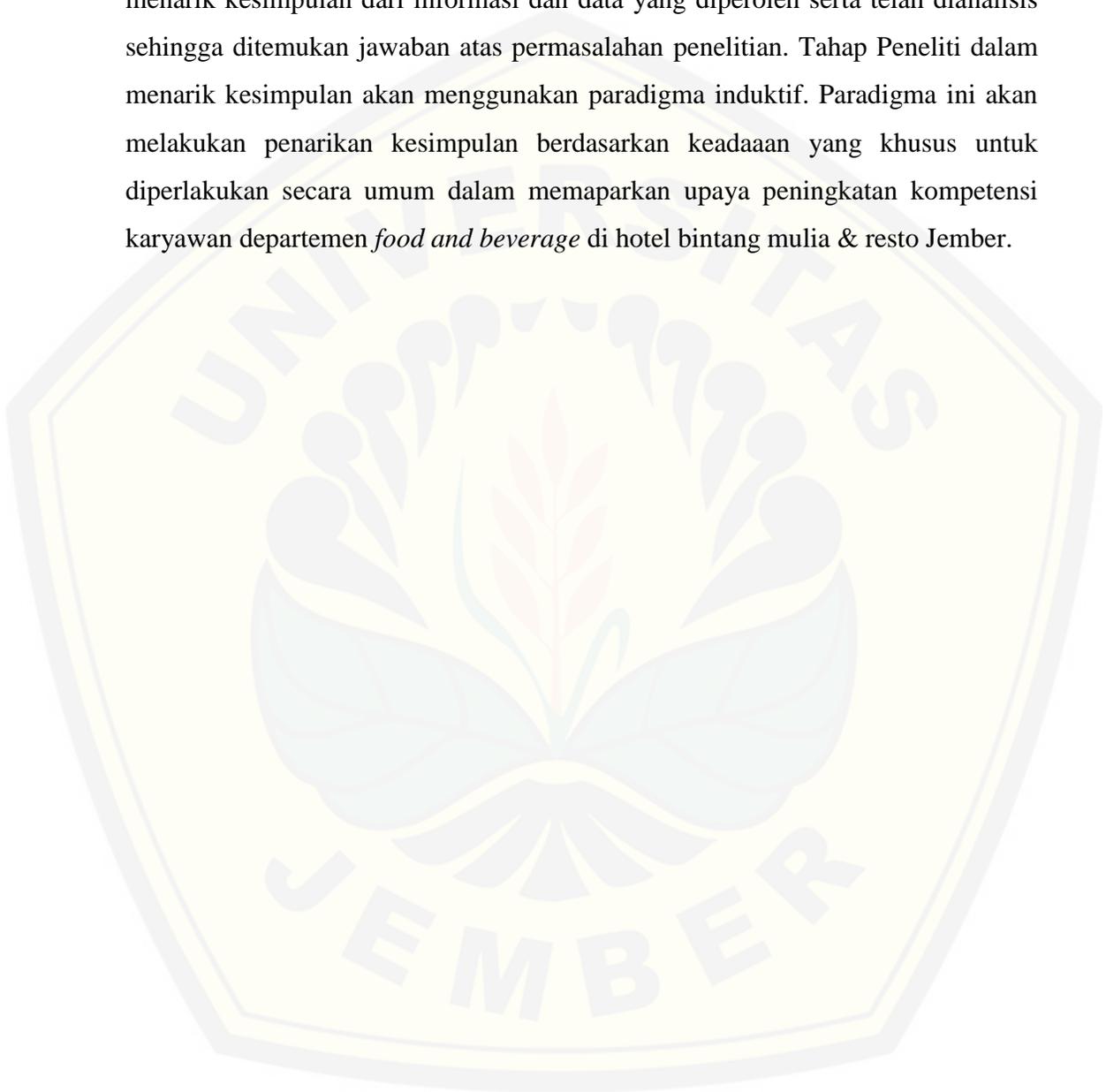
Triangulasi merupakan teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan sebagai sumber data. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap suatu data. Dalam penelitian kualitatif, teknik triangulasi dimanfaatkan sebagai pengecekan keabsahan data yang peneliti temukan dari hasil wawancara peneliti dengan informan kunci lainnya dan kemudian peneliti mengkonfirmasi dengan studi dokumentasi yang berhubungan dengan penelitian serta hasil pengamatan peneliti di lapangan sehingga kemurnian dan keabsahan data terjamin.

c. Diskusi

Tahap ini adalah teknik yang dilakukan dengan cara mendiskusikan hasil sementara atau hasil akhir dengan orang-orang yang mempunyai kompetensi dan mengetahui informasi secara akurat.

3.6 Tahap Penarikan Kesimpulan

Tahap kesimpulan adalah tahap akhir yang dilakukan dalam penelitian. Penarikan kesimpulan merupakan langkah yang dilakukan oleh peneliti untuk menarik kesimpulan dari informasi dan data yang diperoleh serta telah dianalisis sehingga ditemukan jawaban atas permasalahan penelitian. Tahap Peneliti dalam menarik kesimpulan akan menggunakan paradigma induktif. Paradigma ini akan melakukan penarikan kesimpulan berdasarkan keadaan yang khusus untuk diperlakukan secara umum dalam memaparkan upaya peningkatan kompetensi karyawan departemen *food and beverage* di hotel bintang mulia & resto Jember.



BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Hotel Bintang Mulia & Resto Jember telah melakukan upaya peningkatan kompetensi terhadap karyawan departemen *food and beverage* dalam bentuk kegiatan pelatihan dan pembinaan karyawan.
- b. Pelatihan yang dilaksanakan bagi karyawan menggunakan metode *on the job training* dan *off the job training*. Pelaksanaan *on the job training* dilakukan setiap tiga bulan sekali atau pada waktu *low season* hotel dalam bentuk pembinaan/*coaching*, demo memasak dan diikuti oleh karyawan departemen *food and beverage* khususnya *waiter/waitress*, *cook*, *helper*, *steward* dibawah bimbingan manajer, *supervisor* atau senior bertempat di dalam perusahaan. Pelaksanaan *off the job training* dilaksanakan sekali dalam setahun dalam bentuk *lecture*/pengajaran di kelas diikuti oleh karyawan bertempat di luar perusahaan di fasilitasi oleh lembaga pelatihan atau dinas yang bekerja sama dengan Hotel Bintang Mulia & Resto. Perusahaan juga mengikutkan sebagian karyawan khususnya pelayan (*waiter/waitress*) dan jurumasak (*cook*) untuk mengikuti program sertifikasi kompetensi yang diselenggarakan setiap tahun sekali oleh lembaga sertifikasi profesi hotel dan restoran.
- c. Pembinaan karyawan yang dilakukan perusahaan adalah *briefing* yang dilakukan rutin setiap hari pada saat pergantian *shift* oleh *supervisor* ataupun karyawan senior dan diikuti oleh *waiter/waitress*, *cook*, *helper*, *steward*. Kegiatan lainnya adalah *general meeting* yang dilakukan rutin setiap bulan sekali dipimpin oleh general manajer dan diikuti karyawan, adapun tujuannya adalah sebagai wadah komunikasi antara pimpinan dan karyawan dalam menyampaikan ide, gagasan, atau saran konstruktif terhadap pelayanan hotel.

- d. Manfaat yang dihasilkan dari kegiatan pelatihan-pelatihan dan pembinaan bagi karyawan meliputi peningkatan kompetensi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja karyawan *food and beverage* khususnya *waiter/waitress, cook, helper, steward*. Indikasi dari peningkatan kompetensi karyawan terhadap pelayanan yaitu meningkatkan kepuasan pelanggan atas produk makanan minuman dan layanan restoran hotel.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada Bintang Mulia Hotel & Resto, di Jember. maka peneliti memberi saran untuk dijadikan bahan pertimbangan atau masukan yang membangun bagi perusahaan sebagai berikut:

- a. Kegiatan pelatihan dan pembinaan karyawan yang telah dilaksanakan oleh perusahaan untuk karyawan sebaiknya perlu dipertahankan agar karyawan dapat terus meningkatkan pengetahuan dan keterampilan yang dimilikinya.
- b. Sebaiknya frekuensi pelatihan kedepannya dapat lebih ditingkatkan mengingat pelatihan telah memberikan manfaat positif bagi karyawan, perusahaan dan pelanggan.
- c. Sebaiknya perlu ada penambahan variasi produk makanan dan minuman yang ada di restoran baik untuk kategori masakan nusantara ataupun khususnya untuk kategori *western food*.

DAFTAR PUSTAKA

- Bangun, Wilson. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga
- Gaol, CHR. Jimmy L, (2014). *A to Z Human Capital (Manajemen Sumber Daya Manusia) Konsep, Teori, dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik dan Bisnis*. PT. Gramedia Widiasarana, Jakarta
- Hutapea, Thoha. (2008). *Kompetensi Plus*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Hasibuan. (2012) *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Kaswan. (2015). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta
- Mangkunegara. (2011). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama
- Mangkunegara. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Mertayasa, I Gede (2012). *Food & Beverage Service Operational*. Yogyakarta : Andi
- Miles, Mattew B dan A. Michael Huberman. (2014). *Analisis Data Kualitatif, Buku sumber tentang metode-metode baru*. Jakarta: Universitas Indonesia Press
- Moehariono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Moleong, Lexy J. (2015) *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Ruky.S.Achmad. (2006). *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Rachman, Arief. (2010). *Pengantar Ilmu Perhotelan & Restoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sudarmanto. (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM (Teori, Dimensi Pengukuran dan Implementasi dalam Organisasi)*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Samsudin, Sadili. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia

Suwithi, Ni Wayan. (2010). *Pengelolaan Hotel Training Berdasarkan Prinsip Manajemen Hotel Berbintang*. Bandung: Alfabeta

Sedarmayanti. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT Refika Aditama

Sulastiyono, Agus. (2011) *Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Seri manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Bandung: Alfabeta

Sutrisno, Edy. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Sugiyono. (2014) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Suparyadi. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset

Universitas Jember. (2012). *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember*. Jember: Jember University Press

Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja, Edisi kelima*. Jakarta: Rajawali Press

Skripsi

Wicaksono (2010). *Peran Manajemen Pelatihan dalam Meningkatkan Kompetensi Kerja Karyawan di Industri Minuman Jahe "POKAK" Situbondo*. Skripsi. Jurusan Ilmu Pendidikan. Fakultas Ilmu Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Jurnal

Ahdiyana (2013). *Upaya Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Aparatur Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*. Jurnal Diklat Aparatur, Vol.9 No.2 Juni 2015

Lampiran 1



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Alamat : Jl. Kalimantan No. 37 Jember Telp. 0331-337818, 339385 Fax. 0331-337818
e-Mail : penelitian.lemliit@unej.ac.id

Nomor : 1518 /UN25.3.1/LT/2017 10 Agustus 2017
Perihal : Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian

Yth. Pimpinan
Bintang Mulia Hotel dan Resto
di -
JEMBER

Memperhatikan surat Pengantar dari Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember Nomor : 3058/UN25.1.2/LT/2017 tanggal 7 Agustus 2017, perihal ijin penelitian mahasiswa :

Nama / NIM : Donni Iskandar Wibowo / 120910202034
Fakultas / Jurusan : FISIP / Administrasi Bisnis
Alamat : Jl. Jawa 2D No. 11 Jember / No. Hp. 08998584040
Judul Penelitian : Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kompetensi Karyawan Bagian Food Beverage pada Bintang Mulia Hotel & Resto Jember
Lama Penelitian : Dua Bulan (10 Agustus – 10 Oktober 2017)

maka kami mohon dengan hormat bantuan Saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul di atas.

Demikian atas kerjasama dan bantuan Saudara disampaikan terima kasih.

a.n Ketua
Sekretaris II,

Dr. Susanto, M.Pd
NIP 196306161988021001

Tembusan Kepada Yth. :

1. Dekan Fak.ISIP Universitas Jember
2. Mahasiswa ybs
3. Arsip



CERTIFICATE NO : QMS/173

Lampiran 2



PT. BINTANG MULIA SUKSES MAKMUR

Jl. Nusantara No. 18 Telp. 0331 - 429 999
J E M B E R

Jember, 02 Oktober 2017

Kepada yth.,
Dekan Fisip Universitas Jember
Di Jember

Hal : Berakhirnya Ijin Penelitian

Dengan hormat,
Bersama ini kami sampaikan untuk untuk ijin penelitian mahasiswa Fisip Unej :

Nama : Donni Iskandar Wibowo
NIM : 120910202034
Fakultas/Jr : Fisip / Administrasi Bisnis
Alamat : Jl. Jawa 2 D No.11 Jember

Judul Penelitian

Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kompetensi Karyawan Bagian Food Beverage pada Bintang Mulia Hotel & Resto Jember.

Yang bersangkutan telah selesai melakukan penelitian di Hotel Bintang Mulia Jember.

Hormat kami,



Drs. Sugeng Purnomo
General Manager

Lampiran 3.

TRANSKRIP WAWANCARA

Hari / Tanggal : Senin, 28 Agustus 2017
Waktu : 09.00 s/d selesai
Informan : Bpk. Sugeng Purnomo
Jabatan : General Manajer
Tema : Membahas Kegiatan Operasional Hotel, Bentuk Upaya Peningkatan Kompetensi Karyawan Food Beverage, Pelayanan di Food Beverage dan Keluhan Pengunjung

Pertanyaan :

1. Bagaimana sih pak kegiatan operasional yang ada di hotel bintang mulia?

Jawab :

“Jadi kegiatan operasional bintang mulia disini meliputi kegiatan check-in dan check out, disamping itu hotel bintang mulia memiliki beberapa seksi/bagian departemen seperti front office, housekeeping, food beverage, ada personil yang setiap bagiannya memiliki fungsinya masing-masing.”

2. Berapa jumlah karyawan tetap/kontrak yang ada di bintang mulia?

Jawab :

“Secara keseluruhan karyawan disini berjumlah 57 orang karyawan tetap, itu terbagi dalam beberapa seksi/bagian dan rata-rata disini tetap semua mas.”

3. Bagaimanakah pembagian jam kerja karyawan di bintang mulia pak?

Jawab :

“Untuk pembagian jam kerja kita beroperasi sepanjang hari / 24jam jadi untuk pembagian kerja dibagi dalam 3 shift yaitu shift 1 jam 07.00-15.00, shift 2 jam 15.00-23.00, dan shift 3 jam 23.00-07.00. masing-masing shift waktu kerja adalah 7 jam setelah dikurangi 1 jam istirahat untuk makan yang disediakan oleh perusahaan.”

4. Seberapa penting pak peran karyawan bagi perusahaan?

Jawab :

“Peran karyawan sangat penting sekali mas karena usaha kita bergerak di bidang jasa, maka hal terpenting bagi kita adalah memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan kita. karyawan membantu kita dalam menjalankan kegiatan operasional hotel.

5. Apa yang menjadi tantangan hotel bintang mulia saat ini pak?

Jawab :

“Ya banyak kompetisi sekarang, karena kita kan hotel lokal sedangkan mereka jaringan, punya sistem jaringan nasional itu tantangan supaya kita eksis bersaing.”

6. Bagaimana gambaran penjualan kamar ataupun produk lainnya yang ada di bintang mulia?

Jawab :

“Untuk penjualan kita hanya punya produk kamar dan dari food beverage saja, selama ini masih rasional. kalau awal-awal kita sebut luar biasa dengan banyaknya kompetisi kita masih standar, kalau dulu awal kisarannya kita bisa 85-90% sekarang ini 70,65,75% saja, kemudian untuk penjualan food beverage itu mungkin bisa saya katakan 15-20% dari kamar. jadi pendapatan 100% hotel itu 15%-20 dari food beverage dan 80% dari kamar dan per tahun ini (2017) lumayan masih dinamis.”

7. Bagaimana sikap bintang mulia dengan kemunculan hotel-hotel baru di Jember?

Jawab :

“Ya Kita harus introspeksi untuk memperbaiki apa yang menjadi keluhan pelanggan kita, seperti komplain misalnya kita fokus kepada perbaikan pelayanan yang dikeluhkan pelanggan. makanya kita adakan pelatihan-pelatihan dan juga pembinaan salah satu tujuannya ya untuk meningkatkan keterampilan mereka mas.”

8. Apakah karyawan di bintang mulia dituntut memiliki kompetensi dalam melakukan pekerjaan khususnya karyawan food beverage?

Jawab :

“Ya pastinya disini setiap karyawan perlu memiliki kompetensi sesuai dengan bidangnya, bidang fb pun demikian karena itu meningkatkan kualitas keahliannya skill mereka, ya pastinya disini setiap karyawan perlu memiliki kompetensi sesuai dengan bidangnya agar dapat bekerja dengan baik dan melayani dengan baik.”

9. Kompetensi apa sajakah yang dibutuhkan karyawan hotel, khususnya bagian food beverage?

Jawab :

“Yang pertama itu etika profesinya, kedua kompetensi dibidangnya atau skillnya masing-masing. ya kita itu salah satu ukuran keberhasilan hotel rame karena pelayanannya bagus, kita selalu mengarahkan karyawan untuk senyum sapa salam kepada pelanggan.

10. Bagaimana pak upaya yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kompetensi karyawan yang ada disini khususnya karyawan food beverage?

Jawab :

“Disini itu kita merekrut karyawan awalnya sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkannya jadi ada D1,D2,D3 ada posisi tertentu yang SMK jadi mereka rata-rata sudah punya kompetensi sesuai kebutuhan kita, sehingga kita mentraining saja untuk meningkatkan kualitas sesuai kompetensi, didalam ada *on job training* kemudian ada sertifikasi itu biasanya penyelenggaraan oleh

lembaga sertifikasi. jadi semua karyawan harus punya sertifikasi itu salah satu persyaratan hotel klasifikasi bintang. jadi basic pertama yang dibutuhkan itu dari bidang pariwisata. Kemudian untuk jangka waktu training ketika moment low season kita masuk ruangan untuk training, untuk sertifikasi 1 tahun sekali diselenggarakan oleh lembaga baik lembaga kita maupun asosiasi. kita ada briefing itu kita adakan rutin setiap hari biasanya pada saat pergantian shift oleh pimpinan bagian atau supervisor, kemudian juga setiap bulan kita ada general meeting yang diikuti karyawan.

11. Karyawan seperti apa yang diprioritaskan mengikuti pelatihan karyawan?
karyawan tetap, sementara, baru?

Jawab :

“Jadi kita itu terutama yang belum sama sekali, jadi yang sudah pernah mengikuti bergantian, namun prioritasnya sama supaya mereka secara proporsional kualitasnya juga baik. dan kita rata-rata karyawan tetap.”

12. Bagaimana program kegiatan pelatihan untuk karyawan khususnya food beverage?

“Kalau untuk karyawan fb sendiri itu pernah mengikuti pelatihan on job training biasanya tiga bulan sekali atau pada saat low season dan juga kita ikutkan pelatihan keluar biasanya dari dinas pariwisata yang menyelenggarakan pelatihan setiap tahunnya untuk profesi waiter atau bidang lainnya jadi on job training itu kebijakan kita diikuti karyawan khususnya fb juga bentuknya itu bisa seperti demo masak mas atau coaching kita berikan waktu low season anak-anak karyawan mengikuti dibawah bimbingan senior mereka atau atasan mereka.”

13. Bagaimana capaian hasil dari pelatihan karyawan baik bagi perusahaan dan karyawan?

“Ya kita ukurannya dari penilaian tamu khususnya makannya ada nametag, guest comment, jika guest comment kosong itu itu barangkali salahsatu barometer walaupun tidak mutlak, ya kalau itu tidak ada itu berarti mereka sudah menerapkan kegiatan pelatihan dengan baik.”

14. Peraturan apa yang perlu diketahui dan tidak boleh dilanggar oleh karyawan hotel?

“Jadi disini ada regulasi dan mesti patuh pada aturannya termasuk menggunakan hp, karena itu mengganggu pekerjaan, dan saya sediakan area untuk menggunakan hp pada waktu istirahat, jadi jam-jam istirahat, tapi selama dalam koridor bekerja kita gak boleh.”

15. Menurut bapak, Apa hal terpenting dalam melayani tamu?

“Pastinya dengan memperhatikan kebutuhan dan keinginan tamu itu sendiri, disamping itu kita juga perlu meningkatkan kualitas pelayanan kita dengan melakukan senyum, sapa dan salam.”

16. Bagaimana sikap yang harus dilakukan karyawan dalam menghadapi keluhan pelanggan?

“Jadi untuk komplain itu kita disini tentunya berusaha menghindari, artinya target kita itu jangan sampai ada komplain, walaupun ada kita pastinya perbaiki kekurangan kita, walaupun ada ya mereka harus mendengarkan dengan seksama, meminta maaf dsb, apa yang menjadi keluhan mereka, kita dengarkan, minta maaf kan gitu toh. Untuk keluhan kita ada guest comment mas, itu sebagai penilaian layanan kita dan untuk mengetahui apa yang menjadi keinginan pelanggan.

TRANSKRIP WAWANCARA

Hari / Tanggal : Rabu, 6 September 2017
 Waktu : 09.00 s/d Selesai
 Informan : Bpk. Agus Mataliu
 Jabatan : Manajer Personalia
 Tema : Membahas kegiatan peningkatan kompetensi bagi karyawan food beverage dan pelayanan food beverage dan keluhan pelanggan.

Pertanyaan :

1. Bagaimana pak sikap bintang mulia dengan munculnya hotel-hotel baru?

Jawab:

“Kalau kita karena lokasi kita masih bagus strategis dengan kita banyak fasilitas seperti lapangan tenis jadi kadang-kadang tamu suka main tenis. ya untuk sementara ini kita masih eksis lah gak tau kedepannya kalau ada perubahan terhadap occupancy kamar kita harus punya trik-trik lain. sementara ini sudah kita perbaiki renovasi kamar interiornya yang kadaluarsa jadi seperti itu. karena jember berbeda dengan banyuwangi di jember terpusat di dalam kota. kita bisa full jika ada jfc kalau tidak ada kita jarang. jadi kalau ada event kita masih terbantu. jadi seperti wedding juga karena kita masih ramai, karena kita masih menang di luas kamar dibanding yang lain. apalagi hotel-hotel sekarang namanya hotel budget hanya kecil-kecil namun kita dirancang untuk memberikan kepuasan.”

2. Apa dampak munculnya hotel baru terhadap bintang mulia hotel?

Jawab:

“Berdampak mas, kalau dulu okupansi bisa 85 sampai 90 sekarang turun 75 tapi penurunan itu masih secara kondisi hotel kita jadi masih bisa jalan eksis gitu.”

3. Bagaimana proses rekrutmen yang dilakukan bintang mulia?

Jawab :

“Ya kita kalau untuk karyawan itu sesuai dengan kebutuhan, kondisi hotel kita ini kamar kita terbatas jadi 51 kamar dengan adanya karyawan kita sudah terpenuhi. jadi jika kita ingin rekrut karyawan lagi itu kalau ada yang keluar mengundurkan diri baru kita rekrut lagi terus gitu. kita merekrutnya tutup lobang. kalau ada event yang mungkin butuh karyawan kita manggil aja kerja sama dengan smk kejuruan.”

4. Apakah karyawan di bintang mulia dituntut memiliki kompetensi dalam melakukan pekerjaan?

Jawab:

“Ya pastinya setiap karyawan kita perlu memiliki keahlian dan keterampilan dalam melakukan pekerjaannya.”

5. Seberapa pentingkah kompetensi dalam suatu pekerjaan khususnya bagi karyawan hotel?

Jawab:

“Sangat penting sekali apa lagi kita jasa pelayanan jadi dengan adanya kompetensi apalagi hotel diharuskan apalagi kategori bintang. jadi untuk kategori bintang itu kalau bintang tiga karyawan yang harus punya sertifikat harus diatas 50% kalau di jember masih belum ada hanya setara saja memang belum ada yang berbintang. namun kita kalau pelayanan kita seperti hotel berbintang dan kalau kita mengajukan hotel berbintang kita sudah siap karena karyawan kita sudah memiliki sertifikat. karena di jember itu masih banyak hotel perorangan jadi tidak seperti aston dafam. terus cempaka perorangan namun manajemen ikut dafam sama dengan istana sekarang ikut hotel 88.”

6. Kompetensi apa sajakah yang dibutuhkan karyawan hotel, khususnya bagian food beverage?

Jawab:

“Untuk waiter misalnya itu harus tau teknik menyambut tamu mulai dari menyambut dan menyajikan makanan sampai membersihkan meja tamu. ada juga cook helper dia mesti tahu cara mengolah masakan. jadi pelayan tidak boleh hanya tau nama menunya saja tapi bahan-bahanya juga harus tau ataupun cara menata set up table manner”

7. Apa upaya yang dipakai bintang mulia dalam meningkatkan kompetensi karyawannya?

“Ya kalau dari kita bisa melalui on job training dan briefing, dan juga kita ada kegiatan seperti refreshing/rekreasi untuk penyegaran karyawan-karyawan jadi rencananya dilakukan rutin pertahun.”

8. Bagaimana bentuk pelatihan karyawan yang ada di bintang mulia khususnya karyawan food beverage?

“Kalau dari perusahaan sendiri kita setiap low season kita adakan pelatihan on job training untuk karyawan, biasanya oleh kepala bagian atau karyawan senior

untuk karyawan baru, satu bulan sekali kita juga mengadakan general meeting, kemudian ada juga dari dinas pariwisata mengadakan pelatihan biasanya kita kirim sesuai permintaan mereka. karena karyawan kita dituntut untuk memiliki sertifikasi jadi kita ikutkan kalau ada pelatihan yang diadakan lokal jember maupun diluar untuk mendapatkan sertifikasi kompetensi keahlian. jadi food beverage itu biasanya fb service dan fb product. kalau 2-2nya diminta kita kirim 2-2nya supaya dia memperoleh sertifikasi dan sertifikasi biasanya ada masa berlakunya. makanya setiap tahun mesti ada. disini hampir semua lama bekerja diatas 2 tahun.”

9. Karyawan seperti apa yang diprioritaskan mengikuti pelatihan karyawan?

karyawan tetap, sementara, baru?

“Yang diprioritaskan semuanya harus diikuti secara bergiliran, pertama karyawan yang lebih lama. siapa yang belum baru menyusul semua karyawan tetap.”

10. Apa kendala dalam pelaksanaan pelatihan karyawan?

Jawab:

“Ya mungkin ada biasanya dari karyawan absen atau ijin, misalnya hari ini ada pelatihan namun ada satu karyawan yang sedang ijin sakit atau cuti sehingga dia tidak bisa ikut, dan kebijakan kita untuk yang sakit itu kita ikutkan dipelatihan berikutnya”

11. Bagaimana capaian hasil dari kegiatan pelatihan bagi karyawan

Jawab:

“jadi ya dengan adanya pelatihan disini itu disamping untuk meningkatkan kemampuan karyawan itu sendiri juga mengurangi risiko karyawan melakukan kesalahan dalam pekerjaannya. jadi meningkatkan pelayanan juga untuk fb service, untuk fb product juga meningkatkan keterampilan dalam memvariasi menu-menu seperti itu ”

12. Peraturan apa yang perlu diketahui dan tidak boleh dilanggar oleh karyawan hotel?

Jawab:

“Kalau peraturan kita sifatnya umum yang jelas karyawan tidak boleh merokok, dua tidak boleh hp jadi karyawan datang harus rapih jadi kalau ada pelanggaran kita sesuaikan dengan aturan bisa sp 1,2,3 ataupun berhentikan.”

13. Menurut anda, Apa hal terpenting dalam melayani tamu?

Jawab:

“Yang penting tamu harus puas, kalau tamu ga puas gak kembali lagi, baik itu yang menyangkut di fbnya ataupun kamar. karena tamu biasanya melihatnya di kamar mandi. kalau tamu puas dia pasti kembali lagi. kalau ada hotel baru mungkin itu sifatnya coba2, tapi kalau dia disana mungkin lebih bagus mungkin bisa menetap, namun jika kurang mungkin akan kembali lagi. jadi bila ada hotel baru hanya untuk mencoba. ya kita punya pelanggan tetap juga.”

14. Bagaimana sikap yang harus dilakukan karyawan dalam menghadapi keluhan pelanggan?

Jawab:

“Kalau ada komplain dari tamu selama karyawan itu bisa menangani dengan sopan ya kita tidak turun tapi bila komplainnya parah ingin ketemu manajernya baru kita tangani. jadi kita simak tamu yang komplain tapi selama komplain masih bisa ditangani oleh karyawan itu sendiri ya paling nanti hanya ada laporan kalau dia komplain langsung misal omelet habis. contohnya kalau breakfast kita kan ada waktunya setelah jam 10 itu jadi ada tamu yang baru datang dan banyak yang kurang dan tidak mau menunggu jadi seperti itu.”

TRANSKRIP WAWANCARA

Hari / Tanggal : Kamis, 14 September 2017
 Waktu : 09.00 s/d Selesai
 Informan : Bpk. Bambang Suyitno
 Jabatan : Food Beverage Manajer
 Tema : Membahas kegiatan peningkatan kompetensi karyawan food beverage , standar prosedur pelayanan restoran dan kompetensi karyawan food beverage

Pertanyaan :

1. Bagaimana tanggapan terhadap hotel-hotel baru yang bermunculan di Jember?

Jawab :

“Ya justru dengan ada hotel baru itu kita perlu bersaing meningkatkan keunggulan kita seperti perbaikan fasilitas, sdmnya, pelayanan. ya memang dengan ada hotel-hotel baru itu sangat pengaruh sekali terutama terhadap tamu dan pendapatan, yang mutlak adalah penurunan penjualan kamar.”

2. Apa langkah2 bintang mulia menyikapi persaingan hotel-hotel baru di Jember?

Jawab:

“Oh langkah-langkah satu pembenahan kamar, yang semula kamarnya begini kita improve lagi ya mungkin dindingnya diperbaiki, kedua harga kamar kita untuk hotel baru itu kita gak grusuh grusuh untuk menaikan kamar. dan kita selalu say hello selalu datangi mereka yang harus kita ketahui mereka adalah tamu kita yang utama adalah satu yang sudah ada dikembangkan lagi. yang mutlak adalah pembenahan internal itu sendiri baik sdm ataupun semuanya.”

3. Kendala apa yang dihadapi karyawan seputar keluhan pelanggan terhadap pelayanan khususnya di bagian food beverage?

Jawab :

“Ya kendalanya mungkin kadang rasa yang kurang nyaman karena rasa lidah orang itu beda-beda. kalau malang seneng manis kalau jember gak seneng manis, ada juga yang mengeluhkan porsinya, namun itu relatif ya mas setiap orang beda-beda, kedua kadang-kadang kita ada kendala juga masalah ya view yang kurang nyaman contohnya seperti ac kadang ada trouble, terus matinya pln harus tau juga dan kembali lagi masalah sdm kendala kadang-kadang satu sakit, kalau kita mengurangi karyawan itu sudah termasuk kendala juga, mungkin peralatan yang kurang karena itu penting untuk hotel besar tapi kalau kita gak pernah ada kendala karena kita sewa untuk yang kurang. yang penting satu yang harus ditanamkan jangan sampai ada komplain.”

4. Bagaimana upaya pihak hotel dalam mengatasi keluhan pelanggan?

Jawab :

“Untuk keluhan kita disini ada guest comment itu untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kita, disamping itu kita juga mengadakan kegiatan briefing rutin setiap pergantian shift dan pelatihan-pelatihan untuk karyawan, seperti waiter misalnya kita adakan pelatihan tentang cara melakukan order taking, banquet, table setup, dan lain sebagainya”

5. Seberapa penting kompetensi dalam suatu pekerjaan khususnya karyawan food beverage?

Jawab :

“Sangat penting sekali kompetensi kalau kita tidak punya kompetensi gak bisa kita kerja seperti itu, makanya ada namanya uji kompetensi segala untuk memperkuat dari termasuk yang tadi sdm, kadang sekarang itu karyawan tidak mengindahkan bahasa inggris padahal itu penting walau di daerah. uji kompetensi itu macam-macam jadi intinya melatih skill.”

6. Apakah di hotel ini pernah mengadakan pelatihan untuk karyawan food beverage?

Jawab :

“Oya kita selalu memberikan pelatihan terhadap karyawan itu karena kalau kita tidak memberikan pelatihan kita persaingan kan ketat jadi kitala selalu improve mereka”

7. Seberapa penting kegiatan tersebut bagi karyawan food beverage?

Jawab:

“Sangat penting sekali karena sebagai seorang karyawan etika dan sebagai pelayan jasa kepada tamu jadi sangat mutlak sekali karena apa sekarang ini pelayanan rumah sakit dan hotel beda. kalah dengan hotel. lek rumah sakit masih onok mrengut mrengut te. jadi kita harus total terutama standar dari pada etika sendiri, karena kalau gak gitu kita akan kehilangan pasar konsumen. jadi pelayan terutama selain tempatnya bersih walaupun tempatnya enak tapi pelayan tidak baik percuma.”

8. Seperti apa bentuk upaya peningkatan kompetensi bagi karyawan khususnya food beverage?

Jawab :

“disini kita ada on job training mas, jadi kita improve mereka dengan training etika profesi, etika komunikasi. untuk waktunya dalam satu tahun kita bisa satu kali jadi pada saat low season kita training untuk tempatnya kita di aula hotel, jadi pada saat pergantian shift 1-2-3 ikut semua, dan yang mengikuti rata-rata karyawan tetap dan kita open untuk anak-anak magang. training kita disini juga diperuntukan bagi semua karyawan kita. jadi misalnya pelatihan waiter itu biasanya kita di didalam kelas mas, jadi seperti head waiter memberikan pelatihan untuk waiter. bisa tentang prosedur pelayanan, ada juga demo masak biasanya itu head cook mengajarkan teknik masak kepada cook helper. kemudian kalau training dari luar kita ngirim karyawan tapi itu program-program dari dinas pariwisata kan itu pakai assesor-asesor disini kan ada beberapa dari malang, batu, jadi seperti itu.”

9. Apakah ada kendala dalam pelaksanaan pelatihan bagi karyawan food beverage?

Jawab:

“Kalau pelaksanaan kita enggak ada mas, kalau peserta juga jarang tapi kadang karyawan baru itu mereka kesulitan mempraktikan apa yang sudah disampaikan, maka dari itu kita selalu bantu arahkan mereka”

10. Apa yang hasil didapatkan karyawan dari kegiatan tersebut?

Jawab :

“Ya tadi penambahan ilmu bagi dia sendiri, kemudian rasa percaya diri dalam menangani tamu semakin bertambah karena dia sudah bisa. kemudian cara berbicara dengan tamu berubah. jadi pelatihan memberikan peningkatan keterampilan bagi karyawan itu sendiri.”

11. Pengetahuan dan keterampilan apa saja yang perlu dimiliki karyawan food beverage?

Jawab :

“Kalau di FB itu satu kita itu harus tau product knowledge di food beverage, kemudian juga service procedure restaurant selain itu karyawan juga harus tahu hal-hal lain seperti order taking, banquet, dan hal umum seputar perusahaan dan juga jobdesknya, karena kalau di daerah itu beda dengan di malang surabaya kalau kita disini sistem fb kita standar sekali karena kalau diklopkan kita berapa nambah karyawan dan disini waiter harus bisa menguasai banquet pada saat event-event, kedua selling product dari makanan itu sendiri jadi seorang waiter/ waitress itu bukan hanya sebagai waiter jadi punya up selling juga dia harus menawarkan produk ke tamu dia harus kreatif skillnya harus bisa dan produk menu yang ada dihotel itu harus dikuasai, selain skill order taking seperti itu jadi harus dari sekarang ini sebagai waitrees jangan hanya bekerja masuk pulang tapi harus tetep menguasai produk knowledge yang ada di hotel dan tidak hanya di fb. kamar harus dia dikuasai karena tamu bertanya

dimanapun jadi sebagai seorang karyawan dia harus siap semuanya. selain itu sikap juga sangat penting sekali karena sebagai seorang waiter misalnya etika itu digunakan dalam melayani tamu, makannya kita selalu mengarahkan anak-anak untuk selalu say hello kepada tamu, senyum sapa salam kepada tamu”

12. Peraturan apa yang perlu diketahui dan tidak boleh dilanggar?

Jawab:

“Semuanya jadi sebagai seorang karyawan pada saat masuk ke hotel bintang mulia, bintang mulia ini sudah punya aturan namanya punishment and reward dan peraturan itu sudah diketahui karyawan sebelum menandatangani kontrak kerja, kalau semua peraturan ada sama ya. jadi semua karyawan hotel itu manajemen sudah punya aturan sendiri dan beda-beda, contoh tidak boleh pakai hp, dll.”

13. Apa hal terpenting dalam melayani tamu bagi karyawan?

Jawab:

“Sangat penting adalah kepuasan tamu, kita itu berharap tamu yang datang ke hotel seperti rumah sendiri. kalau bisa tamu itu datang kesini sudah seperti rumah sendiri jadi kepuasan itu sangat penting karena kepuasan tamu adalah market kita juga yang harus diketahui.”

14. Bagaimana sikap yang harus dilakukan karyawan dalam menghadapi komplain tamu?

Jawab :

“Satu tenang, dengarkan komplain tamu apa itu. jangan diputus selalu minta maaf dan laporkan ke atasan nanti kalau dia gak bisa memutuskan nanti atasan yang memutuskan atasan tidak harus gm, fb manager, jadi intinya satu tenang komplain apapun tenang. jadi harus ada solusi yang bisa mengambil kebijakan adalah gm. yang penting kalau ada komplain itu tenang dengarkan. ya gitu.”

TRANSKRIP WAWANCARA

Hari / Tanggal : Senin, 18 September 2017
 Waktu : 09.00 s/d Selesai
 Informan : Bpk. Sigit
 Jabatan : SPV FB Service, Waiter
 Tema : Membahas kegiatan pembinaan dan pelatihan karyawan, kompetensi pelayanan restoran, keluhan pelanggan

Pertanyaan :

1. Kendala apa pak yang dihadapi karyawan fb khususnya dalam menjalankan pekerjaannya?

Jawab:

“kendalanya kan kita tipikal tamunya bermacam-macam mas ada yang sabar cerewet jadi kalo kena tamu yang cerewet kita harus berhati-hati dalam penyampaian jadi sekiranya komplain atau gimana atau minta sesuatu yang misalnya kita memang tidak ada di hotel ini kita sampaikan dengan bahasa yang lugas dan jangan sampai menyinggung perasaannya.”

2. Komplain apa pak yang pernah didapati oleh karyawan bagian fb?

Jawab:

“Kalau komplain di fb mungkin masalah taste menu makanan, rasa makanan kalau di fb gitu, di layanan kadang2, tapi kalau dilayanan jarang, kalau dirasa itu gak ngerti terlalu asin ataupun kan kita tiap koki beda-beda mas jadi mungkin dari situ juga tamu merasakan, kalau istilahnya yang sudah jadi member lah.”

3. Bagaimana sih pak sikap yang harus dilakukan karyawan dalam menangani komplain tamu?

Jawab:

“Kita pertama-tama dilihat dari jenis komplainnya mas kalau kayak makanan kita ambil contohnya sedikit kita rasain terus orang produk juga harus merasakan makanannya mas, jadi kalau asin kita ganti kemudian kalau ada steples atau binatang di dalamnya itu otomatis langsung kita ganti mas.”

4. Apakah di hotel bintang mulia pernah diadakan pelatihan karyawan, seperti apa bentuk kegiatan yang dilakukan hotel bintang mulia?

Jawab :

“Pernah mas, kita kan ada perhimpunannya istilahnya namanya PHRI, jadi perhimpunan hotel indonesia jadi tiap 6 bulan sekali kalau untuk karyawan jadi ada istilahnya peningkatan kemampuan kaya kompetensi gitu mas jadi mereka ada assesor dari surabaya kebanyakan yang jadi assesor ini gm-gm atau direktur gitu, iya jadi perwakilan tiap hotel dikirim jadi satu hotel, jadi kita ada lini masing-masing ada fb, fo, housekeeping, fb product, ada laundry itu jadi setiap 3 bulan atau 6 bulan gantian mas yang dikirim jadi anak fb berapa orang nanti anak fo berapa orang kemudian laundry housekeeping jadi peningkatan kemampuan di bidang masing-masing kalau kaya di housekeeping kaya standar tamu check in-checkout, kalau di fb sendiri mulai dari tamu datang, greeting, menanyakan berapa orang, habis itu kita antarkan sesuai kursi orang tersebut iya abis itu kita kasih menu, abis itu kalo hotel standar bintang 3-5 itu ada neptinnya juga di tiap meja itu kita bukain abis itu kita siapkan menunya. kemudian untuk pelatihan dari perusahaan disini kita ada pelatihan demo masak untuk kitchen biasanya kalau waiter itu kaya pelatihan biasa mas ceramah di dalam ruangan biasanya manajer kita yang pimpin”

5. Materi apa pak yang disampaikan ketika pelatihan dan siapa yang biasanya memberikan pelatihan kepada karyawan khususnya food beverage?

Jawab:

“Untuk materinya tergantung departemen masing2- kalau fb ada yang di service obseques itu table settingnya gimana habis itu sikap dan kepribadian seorang waiter/waitress. kemudian untuk pelatihan di FB service sih mas, itu biasanya saya selaku supervisor memberikan pelatihan kepada waiter junior atau karyawan baru, seperti prosedur pelayanan, cara melakukan order taking service, jadi seperti itu mas”

6. Apa hasil yang didapatkan karyawan food beverage dari kegiatan tersebut?

Jawab :

“Owh itu tujuannya apa untuk meningkatkan pelayanan kita pada customer mas, jadi yang gak tau menjadi tau, yang sudah tau kemampuannya jadi meningkat.”

7. Menurut Bapak, seberapa penting kompetensi dalam suatu pekerjaan khususnya bidang food beverage?

Jawab :

“Penting sekali mas karena kita kan jasa ya jadi pelayan ke tamu itu yang terpenting”

8. Pengetahuan dan Keterampilan apa saja yang perlu dimiliki karyawan fb?

Jawab:

“kalau istilahnya yang guest contact sama tamu kita satu mas bisa menguasai bahasa inggris, habis itu pelayanan yang harus kita miliki itu istilahnya kita disini ada hotelier, itu istilahnya view jadi karyawan dengan sepenuh hati melayani tamu dengan ikhlas, jadi meskipun dirumah ada masalah gak cemberut mas. jadi harus tetep konsisten mas harus, jadi kita harus bisa memilah mas, karena kita di dunia jasa seperti di rumah sakit. jadi kalau di fb servis itu seperti menyambut tamu, menyiapkan makanan tamu, menata makanan dan minuman mas seperti untuk sarapan, kalau di fb product itu mas ya keterampilan memasak membuat makanan, mengetahui bahan-bahannya gitu juga memelihara kebersihan alat-alat dapur mas.”

9. Bagaimana sikap kerja yang perlu dimiliki karyawan fb khususnya waiter?

Jawab:

“standar kita itu istilahnya harus familiar mas terhadap tamu, karena ketika pelanggan merasa familiar tamu merasa nyaman dan akan betah tinggal di hotel tersebut. jadi kalau berkunjung lagi itu pasti milih hotel yang pelayanan servisnya memuaskan dan gak mengecewakan tamu.”

TRANSKRIP WAWANCARA

Hari / Tanggal : Rabu, 20 September 2017
Waktu : 09.00 s/d Selesai
Informan : Sdri.Erika
Jabatan : Waitress/Pelayan
Tema : Membahas kegiatan pelatihan karyawan food beverage, kompetensi waiter, dan keluhan pelanggan

Pertanyaan :

1. Apakah di hotel bintang mulia pernah diadakan pelatihan atau pembinaan karyawan mbak? seperti apa bentuk kegiatan yang dilakukan hotel bintang mulia?

Jawab:

“Pernah mas, biasanya setiap 3 bulan atau 6 bulan sekali dari hotel kita mengadakan training di tempat kerja biasanya kita waiter ikut. Kita karyawan juga di briefing oleh atasan sebelum bekerja, itu kita diarahkan tentang pekerjaan dan informasi baru bagi karyawan”

2. Materi apa yang disampaikan ketika pelatihan?

Jawab:

“Materinya macem-macam mas tergantung divisinya, kalau bagian fb disini misalnya seperti etika dalam pelayanan, cara menyambut dan melayani tamu yang baik dan benar seperti itu mas.”

3. Apa hasil didapatkan karyawan dari kegiatan tersebut?

Jawab :

“Yang didapat itu peningkatan kemampuan mas misalnya sebelumnya kita ada yang kurang paham tentang pekerjaan setelah ikut pelatihan itu kita jadi lebih paham gitu mas.

4. Seberapa penting kompetensi dalam suatu pekerjaan?

Jawab:

“Sangat penting sekali mas karena kita sebagai pelayan dituntut memberikan pelayanan terbaik buat tamu mas.”

5. Pengetahuan dan Keterampilan apa saja yang perlu dimiliki karyawan fb?

Jawab:

“Kalau kita pertama cara melayani tamu mulai dari menyambut tamu sampai mempersiapkan makanan untuk tamu, kemudian kita perlu mengetahui cara mensetup table mas untuk tamu biasanya untuk event-event.”

6. Bagaimana sikap kerja yang perlu dimiliki karyawan fb?

Jawab:

“Kita harus ramah mas dalam melayani, jadi kita harus membuat tamu itu senang dan puas berkunjung ke hotel ini.”

7. Kendala apa yang dihadapi karyawan fb khususnya dalam menjalankan pekerjaannya?

Jawab:

“Kendala biasanya sih mungkin rasa makanan jadi tamu ada yang cocok dan enggak cocok mas. kalau dari pelayanan sih jarang mas karena kita selalu melayani tamu dengan baik.”

TRANSKRIP WAWANCARA

Hari / Tanggal : Rabu, 20 September 2017
Waktu : 09.45 s/d Selesai
Informan : Bpk.Kris
Jabatan : Head *Cook*/Jurumasak
Tema : Membahas kegiatan pelatihan karyawan fb product, kompetensi Head Cook (kepala jurumasak)

Pertanyaan :

1. Apakah di hotel bintang mulia pernah diadakan pelatihan karyawan khususnya food beverage”

Jawab :

“Pernah mas disini kita ada training setiap low season aja kalo dari perusahaan, kalau untuk waiter itu ada pelatihannya sendiri, sama untuk kitchen juga ada.”

2. Bagaimana bentuk kegiatan dan materi apa yang disampaikan ketika pelatihan?

Jawab:

“Kalau materi biasanya saya kasih training kepada helper seperti demo masak, kita juga ajarkan tentang teknik penyajian dan jenis-jenis masakan cara pengolahannya seperti apa seperti itu, disamping manajemen alat kitchen untuk kitchen, kalau waiter biasanya itu teknik pelayanan.”

3. Apa yang didapatkan karyawan dari kegiatan pelatihan?

Jawab :

“jadi pelatihan yang diikuti waiter, room service, atau lainnya itu tujuannya untuk meningkatkan skill mereka dalam melayani untuk bidang pelayanan seperti waiter ataupun skill dalam mengolah aneka masakan untuk bidang masak”

4. Kendala apa yang dihadapi karyawan fb khususnya dalam menjalankan pekerjaannya?

Jawab:

“Kalau kendala sih jarang ya mas. untuk fb product disini mungkin kendala ketika bahan baku yang dibutuhkan kosong atau tidak ada mungkin itu saja mas.”

5. Seberapa penting kompetensi dalam suatu pekerjaan?

Jawab:

“Penting sekali mas karena kita kan fb product fungsinya membuat makanan di resto kita jadi sangat menuntut kompetensi sekali. jadi sebagai jurumasak itu perlu ada kompetensi khusus mas, jadi singkatnya pertama itu harus mengetahui jenis produk makanan dan minuman serta jenis bahan-bahan bumbu, kemudian teknik untuk mengolah makanan atau minuman, teknik menyimpan bahan baku makanan dan minuman, jadi setiap makanan dan minuman memiliki tingkat kesulitan bervariasi dalam mengolahnya”

6. Pengetahuan dan Keterampilan apa saja yang perlu dimiliki karyawan fb?

Jawab:

“Untuk jurumasak itu perlu ada kompetensi khusus mas, jadi singkatnya pertama itu harus mengetahui jenis produk makanan dan minuman serta bahan-bahan yang digunakan, kemudian teknik untuk membuat makanan atau minuman tersebut. jadi setiap makanan dan minuman memiliki tingkat kesulitan bervariasi dalam mengolahnya”

7. Bagaimana sikap kerja yang perlu dimiliki karyawan fb?

Jawab:

“Pastinya kita harus mengikuti semua standar aturan yang ditetapkan perusahaan mas disamping itu kita harus ramah kepada tamu agar tamu merasa senang tinggal disini.”

TRANSKRIP WAWANCARA

Hari / Tanggal : Rabu, 20 September 2017
 Waktu : 09.45 s/d Selesai
 Informan : Bpk. Tarman
 Jabatan : Cook (Jurumasak)
 Tema : Membahas kegiatan pelatihan karyawan fb product, kompetensi Cook (Jurumasak)

Pertanyaan :

1. Apakah di hotel bintang mulia pernah diadakan pelatihan karyawan khususnya fb product?”

Jawab :

“owh ada mas biasanya kita dari atasan kasih training ke kita atau staff dapur untuk kitchen.”

2. Bagaimana bentuk kegiatan dan materi apa yang disampaikan ketika pelatihan?

Jawab:

“Kalau bentuknya itu macam-macam mas kalau saya biasa dapet pelatihan masak, cara mengolah makanan dan minuman itu lho mas mulai dari bahan baku makanan mentah sampai jadi makanan siap saji, kita juga diajarkan untuk mengikuti prosedur yang ada seperti memperhatikan kebersihan makanan dan minuman, jadi semuanya itu ada standarnya mas dan prosedurnya untuk kitchen.”

3. Apa yang didapatkan karyawan dari kegiatan pelatihan?

Jawab :

“Ya pengetahuan kita nambah mas. skill kita juga. misalnya dalam bidang masak ada banyak variasi masakan itu perlu skill untuk membuat masakan, nah dari pelatihan itu kita dapet ilmu dari kepala jurumasak tentang teknik-teknik masak, seputar pengetahuan pembubuan, dan standar penyajian makanan”.

4. Kendala apa yang dihadapi karyawan fb khususnya dalam menjalankan pekerjaannya?

Jawab:

“Kalau kendala itu biasanya bahan baku ada yang udah gak fresh lagi seperti bahan baku sayuran itu kan mudah rusak jadi kita harus tau teknik penyimpanan bahan baku juga.

5. Seberapa penting kompetensi dalam suatu pekerjaan?

Jawab:

“Sangat penting mas ya bidang kita kan butuh keterampilan dan gak mudah untuk pelajarin semua ilmu masak itu butuh waktu makanya kita selalu ikuti setiap ada pelatihan”

6. Pengetahuan dan Keterampilan apa saja yang perlu dimiliki karyawan fb?

Jawab:

“Untuk *cook* seperti saya itu kita harus siap dan mengikuti standar prosedur yang ditetapkan *head cook*, misalnya soal resep makan itu kita harus ikuti, porsi penyajian juga, kalau keterampilan lainnya itu manajemen waktu mas penting karena kita masak itu timing yang dipakai, kalau terlalu cepat atau lama masak bisa jelek hasilnya nanti.”

7. Bagaimana sikap kerja yang perlu dimiliki karyawan fb?

Jawab:

“Kalau kita di kitchen ya itu paling penting menjaga komunikasi antar bagian. jadi kerja sama itu penting kita juga harus ramah sama pelanggan itu harus dimana pun kita kerja ya”

TRANSKRIP WAWANCARA

Hari / Tanggal : Senin, 25 September 2017
Waktu : 09.00 s/d selesai
Informan : Bpk. David
Jabatan : Pelanggan Hotel
Tema : Membahas tentang pelayanan restoran dan product makanan dan minuman.

Pertanyaan :

1. Bagaimana tanggapan bapak tentang pelayanan restoran yang ada di Bintang Mulia Hotel?

Jawab :

“Pelayanan disini baik, pegawai ramah dan tanggap jika saya butuh sesuatu . jadi ya memuaskan buat saya dan keluarga.”

2. Bagaimana tanggapan bapak tentang makanan dan minuman yang ada disini?

Jawab:

“Kalau untuk makanan pagi sederhana, kualitas rasanya lumayan dan saya paling suka menu rawon disini rasanya pas.”

TRANSKRIP WAWANCARA

Hari / Tanggal : Senin, 25 September 2017
Waktu : 09.30 s/d selesai
Informan : Ibu Ana
Jabatan : Pelanggan Hotel
Tema : Membahas tentang pelayanan restoran dan product makanan dan minuman.

Pertanyaan :

1. Bagaimana tanggapan ibu tentang pelayanan restoran yang ada di Bintang Mulia Hotel?

Jawab :

“Pelayanan disini baik yah. pegawainya juga ramah pas menyambut tamu makan. jadi secara keseluruhan sih saya puas”

2. Bagaimana tanggapan ibu tentang makanan yang ada disini?

Jawab:

“Saya suka makanannya enak dan saya paling suka nasi gorengnya, menu breakfast disini juga cukup bervariasi.”

TRANSKRIP WAWANCARA

Hari / Tanggal : Senin, 25 September 2017
Waktu : 10.00 s/d selesai
Informan : Ibu Lia
Jabatan : Pelanggan Hotel
Tema : Membahas tentang pelayanan restoran dan product makanan dan minuman.

Pertanyaan :

1. Bagaimana tanggapan ibu tentang pelayanan restoran yang ada di Bintang Mulia Hotel?

Jawab :

“Pelayanan disini cukup memuaskan mas. karyawan menyambut kami dengan baik dan cepat ketika menyiapkan makanan kami.”

2. Bagaimana tanggapan ibu tentang makanan yang ada disini?

Jawab :

“Secara keseluruhan saya cukup puas dengan rasa makanannya mas dan saya suka. pilihannya juga banyak keluarga saya juga suka.”

Lampiran 4

Hasil Dokumentasi pada Bintang Mulia Hotel & Resto



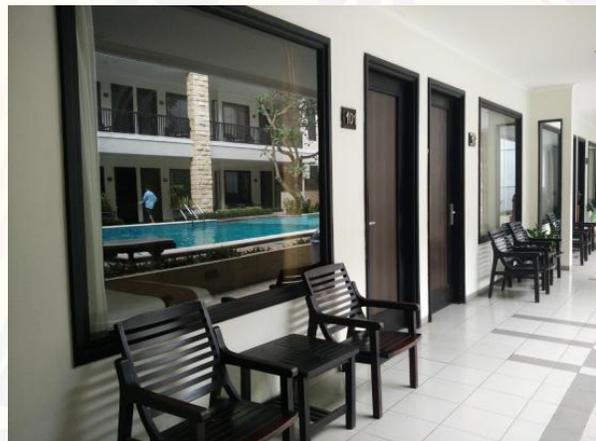
a. Gambar Bintang Mulia Hotel & Resto



b. Gambar Bagian Receptionist Hotel



c. Gambar Fasilitas Resto Bintang Mulia



d. Gambar Bagian luar Kamar Tamu



e. Gambar Fasilitas Swimming Pool



f. Gambar Bagian dalam Kamar Tamu

Hasil Dokumentasi Wawancara dengan beberapa Informan



a. Dokumentasi pasca wawancara dengan Bpk.Sugeng Purnomo
Selaku *General Manager* Bintang Mulia Hotel & Resto



b. Dokumentasi pasca wawancara dengan Bpk.Bambang Suyitno
Selaku *Food Beverage Manager* Bintang Mulia Hotel & Resto



c. Dokumentasi pasca wawancara dengan Bpk.Sigit Selaku
Karyawan Bagian Food Beverage Bintang Mulia Hotel & Resto



d. Dokumentasi pasca wawancara dengan Bpk.Kris Selaku
Karyawan bagian Food Beverage Bintang Mulia Hotel & Resto