

**UPAYA MENINGKATKAN KOMPETENSI
WAITER/WAITERS DENGAN MENERAPKAN STANDAR
KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA (SKKNI) DI
CAFÉ RAJO CORNER RAJO CORNER PADANG**

**Proyek Akhir Ini Diajukan
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Pariwisata**



Oleh :

**ZAHARA INDAH YUNIA
21240029/2021**

**PROGRAM STUDI PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISTA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
2023**

PERNYATAAN PERSETUJUAN SIDANG PROYEK AKHIR

Proyek Akhir ini telah diperiksa, disetujui, dan disyahkan oleh Tim Pembimbing untuk selanjutnya dipertanggung jawabkan pada Sidang Proyek Akhir Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Bukittinggi, 18 Agustus 2023

Pembimbing I,



Wina Asty, S.pd., MM.Par
NIDN. 1019048301

Pembimbing II,



Dewi Anggraini, SE., MM
NIDN.1026067401

Menyetujui :
Ketua Program Studi Perhotelan,



Wina Asty, S.pd., MM.Par
NIDN.1019048301

PERNYATAAN PENGESAHAN SIDANG PROYEK AKHIR

Tim Penguji Sidang Proyek Akhir Mahasiswa Program Studi Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, menyatakan bahwa Proyek Akhir yang diajukan oleh :

Nama : Zahara IndahYunia

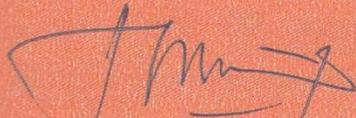
NIM : 21240029

Judul : Upaya Meningkatkan Kompetensi Waiter/Waiters Dengan Menerapkan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Di Cafe Rajo Corner Padang

Telah berhasil dipertahankan dihadapan tim penguji dan diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan Pariwisata pada Program Studi Perhotelan, Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Bukittinggi, 18 Agustus 2023

Penguji I,



Moch Abdi, S.E., M.M
NIDN. 1006068002

Penguji II,



Vina Kumala, SE., M.M. Ak
NIDN. 1017057103

Menyetujui :
Dekan,



Rozi Yuliani, S.ST.Par., MM
NIDN. 1031078602

**FAKULTAS PARIWISATA
PROGRAM STUDI PERHOTELAN**

Proyek Akhir, 18 Agustus 2023

Zahara Indah Yunia

**Upaya Meningkatkan Kompetensi Waiter/Waiterss Dengan Menerapkan
Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI)
Di Café Rajo Corner Padang**

ABSTRAK

Zahara Indah Yunia (2023), Memberikan kepuasan kepada konsumen dapat dilakukan dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia yang ditempuh dengan pengembangan sumber daya manusia. Kompetensi sumber daya manusia, diharapkan karyawan bekerja lebih profesional dan produktif sehingga kinerja yang dicapai memuaskan sesuai dengan syarat standar kerja. Adapun tujuan penelitian ini 1) Untuk mengetahui sejauh mana kesigapan *waiter/waiterss* dalam menyambut tamu di Café Rajo Corner Padang 2) Untuk mengetahui estimasi waktu yang dibutuhkan oleh *waiter/waiterss* di Café Rajo Corner Padang 3) Untuk mengetahui penerapan standar 3s(senyum, salam, sapa) oleh *waiter/waiters* di Café Rajo Corner Padang 4) Untuk mengetahui penerapan SKKNI *waiter/waiterss* di Café Rajo Corner Padang. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif lokasi Penelitian ini dilaksanakan di Cafe Rajo Corner Padang sumber data penelitian yaitu data primer dan data sekunder sehingga teknik pengumpulan data yang diambil wawancara, dokumentasi dan observasi. analisis data penelitian menggunakan reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan Hasil peneltitian ini menunjukkan bahwa *waiter/waiterss* belum keseluruhan bisa dikatakan kompeten namun empat orang *waiter/waiterss* telah menerapkan standar kompetensi kerja nasional indonesia (SKKNI) sesuai SOP perusahaan.

Berdasarkan penelitian dan hasil evaluasi *waiter/waiterss*, dapat disimpulkan bahwa pemberian pelatihan menggunakan metode *off the job training* (metode kuliah) dapat meningkatkan kompetensi *waiter/waiterss* dengan menerapkan standar kompetensi kerja Indonesia (SKKNI). Menurut kesimpulan dari asesor bahwa empat orang *waiter/waiterss* belum biasa dikatakan kompeten karena masih ada beberapa bidang kompetensi yang mereka belum kuasai dan belum mengerti. maka peneliti memberikan saran kepada bahwa pentingnya menerapkan pelatihan dengan metode *off the job training* (metode kuliah) guna meningkatkan kompetensi *waiter/waiterss* Kepada *waiter/waiterss* peneliti memberikan saran untuk selalu menerapkan standar operasional prosedur (SOP) sesuai dengan SKKNI .

Kata Kunci: Meningkatkan, Kompetensi, Waiter atau Waiterss.



FACULTY OF TOURISM

HOSPITALITY STUDY PROGRAM

Final Project, 18 August 2023

Zahara Indah Yunia

**Upaya Meningkatkan Kompetensi Waiter/Waiterss Dengan Menerapkan
Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI)
Di Café Rajo Corner Padang**

ABSTRACT

Zahara Indah Yunia (2023), Providing satisfaction to consumers can be done by increasing the quality of human resources through the development of human resources. Human resource competence, employees are expected to work more professionally and productively so that the performance achieved is satisfactory in accordance with work standard requirements. The objectives of this study are 1) To find out the extent of the alertness of waiters/waiters in welcoming guests at Café Rajo Corner Padang 2) To find out the estimated time required by waiters/waiters at Café Rajo Corner Padang 3) To find out the application of the 3s standard (smile, greeting, say hi) by the waiter/waiters at Café Rajo Corner Padang 4) To find out the implementation of the SKKNI for waiters/waiters at Café Rajo Corner Padang. In this study the authors used a qualitative method. The research location was carried out at Cafe Rajo Corner, Padang. The research data sources were primary data and secondary data, so that the data collection techniques were taken by interviews, documentation and observation. analysis of research data using data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of this study indicate that not all waiters/waiters can be said to be competent, but four waiters/waiters have implemented the Indonesian National Work Competency Standards (SKKNI) according to company SOP.

Based on the research and evaluation results of waiters/waiters, it can be concluded that providing training using the off the job training method (lecture method) can increase the competence of waiters/waiters by applying Indonesian work competency standards (SKKNI). According to the conclusion of the assessors that the four waiters/waiters were not usually said to be competent because there were still several areas of competency that they had not mastered and did not understand. so the researchers gave advice to the importance of implementing training using the off the job training method (lecture method) in order to improve the competence of waiters/waiters.

Keywords: Improving, Competence, Waiter or Waiters.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Zahara Indah Yunia

NIM : 21240029

Dengan ini menyatakan bahwa Proyek Akhir saya yang berjudul **Upaya Meningkatkan Kompetensi Waiter/Waiters Dengan Menerapkan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Di Café Rajo Corner Padang** adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber yang saya kutip secara langsung maupun tidak langsung ataupun yang dirujuk adalah benar. Jika ternyata dikemudian hari dinyatakan karya saya ini merupakan hasil dari mencontoh (plagiat) sebagian atau keseluruhan dari karya ini maka saya bersedia diproses sesuai dengan hukum dan perundang-undangan yang berlaku di Negara Republik Indonesia.

Bukittinggi, 18 Agustus 2023

Saya yang menyatakan



Zahara Indah Yunia

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
PROYEK AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Zahara Indah Yunia
NIM : 21240029
Program Studi : Perhotelan
Jenis Karya Ilmiah : Proyek Akhir

Demi pengembangan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atasn proyek akhir saya yang berjudul:

“Upaya Meningkatkan Kompetensi Waiter/Waiters Dengan Menerapkan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Di Café Rajo Corner Padang”

Dengan demikian Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan proyek akhir selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bukittinggi
Pada Tanggal : 18 Agustus
2023
Saya yang menyatakan,

Zahara Indah Yunia

RIWAYAT HIDUP

Zahara Indah Yunia, dilahirkan di Painan pada tanggal 21 Juni 1999 adalah putri ketiga dari tiga bersaudara dari pasangan orang tua Asman Ali dan Ermawati.

Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar (SD) Koto Nan IV Pesisir Selatan pada tahun 2011, sekolah menengah pertama negeri (SMPN) 18 Padang pada tahun 2014 dan sekolah menengah kejuruan negeri (SMKN) 6 Padang jurusan tata boga pada tahun 2017. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Negeri Padang program studi Perhotelan mengambil jurusan perhotelan dan menyelesaikan pendidikan pada tahun 2019. Sebagai mahasiswa penulis aktif bergerak di berbagai organisasi, seperti Himpunan Mahasiswa perhotelan. Pada tahun 2021 penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat dengan mengambil program studi perhotelan.



Zahara Indah Yunia

KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan rasa syukur yang tidak terhingga kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis yang berjudul **“Upaya Meningkatkan Kompetensi Waiter/Waiters Dengan Menerapkan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Di Café Rajo Corner Rajo Corner Padang.”**

Penulis menyadari bahwa penyusunan karya tulis ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan serta dorongan dari semua pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sedalamnya kepada semua pihak yang telah membantu terutama kepada:

1. Bapak Dr. Riki Saputra M.A selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
2. Ibu Rozi Yuliani, S.ST., Par, M.M selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
3. Ibu Wina Asty, S.Pd., M.M.Par selaku Ka Prodi Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat. Dan selaku Dosen Pembimbing satu yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan karya tulis ini.
4. Ibu Dewi Anggraini, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing dua yang juga telah membimbing penulis dalam menyelesaikan karya tulis ini.
5. Bapak Wudi Hamdani selaku Owner Café Rajo Corner Padang.
6. Keluarga yang telah memberikan dukungan kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan karya tulis ini.

7. Rekan -rekan seperjuangan penulis yang telah membantu serta memberikan dukungannya kepada penulis.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan karya tulis ini. Oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan karya tulis ini. Semoga karya tulis ini bermanfaat dan dapat memberikan manfaat serta pengetahuan untuk pihak yang membutuhkan.



Bukittinggi, 09 Mei 2023

Zahara Indah Yunia

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRACT	
ABSTRAK	
PERNYATAAN ORISINALITAS	
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
RIWAYAT HIDUP	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Pembatasan Masalah	4
1.4. Perumusan Masalah	4
1.5. Tujuan Penelitian.....	5
1.6. Manfaat Penelitian.....	5
1.6.1 Manfaat Praktis.....	5
1.6.2 Manfaat Teoritis	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Kajian Teori	7
2.1.1 Pengertian Upaya	7
2.1.2 Pengertian Kompetensi.....	8
2.1.3 Pengertian <i>Waiter/Waiters</i>	19
2.1.4 Pengertian Restoran.....	22
2.1.5 Pengertian SKKNI.....	23
2.1.6 SKKNI Waiter	25
2.2 Hasil Penelitian Relevan.....	29
2.3 Kerangka Konseptual.....	30
BAB III METEDOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian	32

3.2 Objek Penelitian.....	32
3.3 Sumber Data Penelitian	33
3.4 Informan	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data	34
3.6 Instrumen	35
3.7 Analisis Data.....	40
BAB IV PENUTUP	42
4.1 Hasil Penelitian.....	42
4.1.1 Profil Café Rajo Corner Padang.....	42
4.1.2 Struktur Organisasi Café Rajo Corner Padang.....	43
4.1.3 Hasil Penelitian	43
4.1.4 Kesimpulan hasil Wawancara dan Observasi	50
4.1.5 Hasil dari tindakan	51
4.2 Hasil Pembahasan.....	66
BAB V PENUTUP.....	68
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran.....	69



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Relevan.....	29
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian	36



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Waiter sedang melayani pelanggan.....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	31
Gambar 4.1 Rajo Corner	42
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi.....	43
Gambar 4. 3 Wawancara dengan Manager	46
Gambar 4. 4 Neta (<i>Waiterss</i>).....	48
Gambar 4. 5 Risky (<i>Waiter</i>)	49
Gambar 4. 6 Abel (<i>Waiterss</i>)	49
Gambar 4. 7 Dilla (<i>Waiterss</i>)	50
Gambar 4. 8 Penyampaian Materi.....	52
Gambar 4. 9 Kegiatan Waiter/Waiterss saat bekerja	55



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Pedoman Wawancara
- Lampiran 2. Materi Pelatihan
- Lampiran 3. SOP Waiter/Waiterss Rajo Corner
- Lampiran 4. Sertifikat Asesor
- Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, dunia bisnis terutama bidang kuliner terjadi persaingan yang begitu ketat, apalagi perusahaan dalam bidang kuliner makanan. Dalam setiap persaingan, pebisnis banyak melakukan cara atau strategi yang lebih baik agar memenuhi kebutuhan konsumen dan memberikan kepuasan secara maksimal, serta melayani dengan sebaiknya sebagaimana diketahui, salah satu tujuan dari bisnis untuk mendapatkan pendapatan serta memberikan kepuasan kepada konsumen. Memberikan kepuasan kepada konsumen dapat dilakukan dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia yang ditempuh dengan pengembangan sumber daya manusia. Kompetensi sumber daya manusia, diharapkan karyawan bekerja lebih profesional dan produktif sehingga kinerja yang dicapai memuaskan sesuai dengan syarat standar kerja. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan keterampilan dan pengetahuan tenaga kerja yang diwujudkan dalam berbagai bentuk nyata, seperti pemberian pelatihan, pengadaan seminar pendidikan dan kegiatan – kegiatan lainnya.

Menurut Kotler (2013) ”setiap pelaku usaha di tiap kategori bisnis dituntut untuk memiliki kepekaan terhadap setiap perubahan dan menempatkan orientasi kepada kepuasan pelanggan sebagai

tujuan umum. Tidak terkecuali usaha dalam penyajian makanan dan minuman (*food service*) dan pelayanan yang diberikan, dimulai dari skala kecil seperti warung-warung dan *café Rajo Corner* tenda bisnis makanan berskala besar seperti restoran- restoran di hotel berbintang.

Kota Padang mempunyai kepadatan penduduk yang cukup tinggi sehingga menyebabkan permintaan pemenuhan kebutuhan pangan menjadi lebih besar. Usaha makanan semakin hari semakin banyak dan berkembang salah satunya restoran atau *café Rajo Corner*

Salah satu *Café Rajo Corner* yang penulis ambil sebagai lokasi penelitian adalah *Café Rajo Corner*. *Café Rajo Corner* merupakan salah satu tempat berkumpul dan diskusi di Kota Padang tempat ini menyediakan puluhan jenis makanan yang bisa melepaskan selera makan dan minum. *Café Rajo Corner* juga didukung dengan desain semi *outdoor* dengan suasana yang nyaman dan . Sehingga tempat nya yang cukup luas dan sangat cocok untuk keluarga karena memungkinkan untuk anak-anak bisa bermain sesuai dengan keinginannya. Para orang tua tetap bisa makan enak sambil memantau anak-anak bermain.

Penulis menemukan beberapa hal yang menjadi masalah dalam pelayanan karyawan pada restoran atau *Café Rajo Corner* tersebut. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pelanggan pada tanggal 15 April 2023 wawancara dengan pelanggan A yaitu mengenai pelayanan di *Café Rajo Corner* Padang kurangnya

antusias *waiter/waiters* dalam melayani pelanggan yang datang. Seperti ketika pelanggan membutuhkan buku menu dimana *waiter/waiters* lama merespon pelanggan tersebut. Menurut pelanggan B seringkali lamanya makanan yang datang ke meja pelanggan, serta pada saat *waiter/waiters* mengantarkan pesanan masih belum adanya keramahan dalam melayani pelanggan.

Hal ini terlihat seorang *waiter* yang belum menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam) berikut gambar dibawah ini:

Gambar 1. 1 *Waiter/waiters* sedang melayani pelanggan



Sumber : Peneliti, 2023

Selanjutnya untuk mengonfirmasi keluhan, penulis mewawancarai Manager restoran ternyata memang belum diterapkan standar operasional prosedur perusahaan yang berdasarkan SKKNI.

Berdasarkan permasalahan di atas, meningkatkan kualitas pelayanan

dapat dilakukan melalui pelatihan peningkatan kompetensi *waiter/waiters*. Atas dasar inilah penulis tertarik mengangkat Judul tentang “**Upaya Meningkatkan Kompetensi Waiter/Waiters Dengan Menerapkan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Di Café Rajo Corner Rajo Corner Padang**”

1.2. Identifikasi Masalah

- 1.2.1 Kurangnya kesigapan *waiter/waiters* dalam menyambut tamu yang datang ke Café Rajo Corner Padang.
- 1.2.2 Masih lamanya makanan yang datang ke meja tamu.
- 1.2.3 Adanya beberapa *waiter/waiters* yang tidak menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa).
- 1.2.4 Belum adanya penerapan SKKNI *waiter/waiters*.

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penelitian ini dibatasi pada kajian masalah yaitu untuk meningkatkan kompetensi *waiter/waiters* dengan menerapkan SKKNI di Café Rajo Corner Padang.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah yang telah diuraikan, maka perumusan masalah pada penelitian ini ingin melihat

- 1.4.1 Bagaimana kesigapan *waiter/waiters* dalam menyambut tamu?
- 1.4.2 Berapa estimasi waktu makanan untuk diantarkan ke meja

tamu?

1.4.3 Bagaimana penerapan 3S(Senyum, Salam, Sapa) oleh *waiter/waiters* di café Rajo Corner Padang?

1.4.4 Bagaimana penerapan SKKNI *waiter/waiters* di café Rajo Corner Padang?

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini :

1.5.1 Untuk mengetahui sejauh mana kesigapan *waiter/waiters* dalam menyambut tamu di café Rajo Corner Padang.

1.5.2 Untuk mengetahui estimasi waktu yang dibutuhkan oleh *waiter/waiters* di café Rajo Corner Padang.

1.5.3 Untuk mengetahui penerapan standar 3S(Senyum, Salam, Sapa) oleh *waiter/waiters* di café Rajo Corner Padang.

1.5.4 Untuk mengetahui penerapan SKKNI *waiter/waiters* di café Rajo Corner Padang.

1.6. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan hasil yang bermanfaat sejalan dengan tujuan penelitian sebagai berikut:

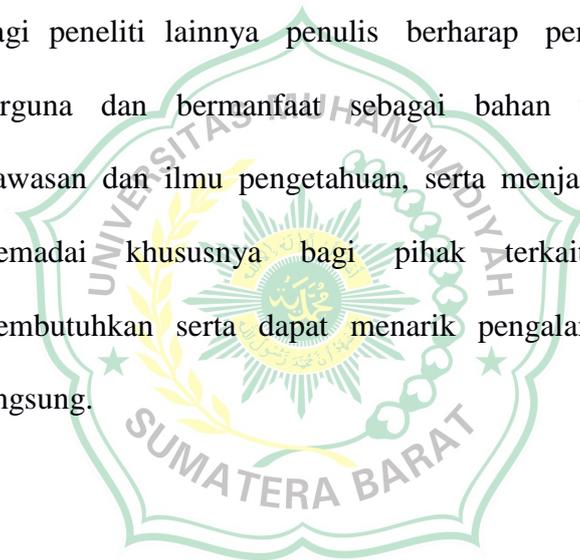
1.6.1 Manfaat Praktis

Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi café Rajo Corner dalam mengambil keputusan tentang kualitas pelayanan yang dapat bermanfaat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang datang ke café Rajo

Corner .

1.6.2 Manfaat Teoritis

- a. Bagi mahasiswa perhotelan diharapkan penelitian ini dapat berguna untuk menambah pengetahuan dan bahan pertimbangan serta sebagai sumbangan, pemikiran dan informasi terutama bagi rekan-rekan mahasiswa yang akan mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai peningkatan kompetensi *waiter/waiters*.
- b. Bagi peneliti lainnya penulis berharap penelitian ini dapat berguna dan bermanfaat sebagai bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, serta menjadi informasi yang memadai khususnya bagi pihak terkait lainnya yang membutuhkan serta dapat menarik pengalaman secara tidak langsung.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Pengertian Upaya

Dalam kamus Besar bahasa Indonesia menyebutkan pengertian upaya adalah tindakan yang dilakukan seseorang untuk mencapai apa yang diinginkan atau merupakan suatu strategi. Upaya adalah aspek yang dinamis dalam kedudukan (status) terhadap sesuatu, apabila seseorang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu upaya (Pristiwanti, 2022).

Adelia M. Armila (2022) mengungkapkan bahwa upaya yang dilakukan oleh seseorang bertujuan untuk mencegah sesuatu yang dianggap tidak diperlukan atau mengganggu agar bisa dicarikan jalan keluarnya.

Jenis-jenis upaya yaitu:

1. Upaya preventif memiliki konotasi yaitu sesuatu masalah atau suatu hal yang berusaha untuk dicegah.
2. Upaya preservative yaitu memelihara atau mempertahankan kondisi yang telah kondusif atau baik, jangan sampai terjadi keadaan yang tidak baik.
3. Upaya kuratif adalah upaya yang bertujuan untuk membimbing seseorang kembali kepada jalurnya yang semula, dari yang

mulanya menjadi seseorang bermasalah menjadi seorang yang bias menyelesaikan masalah dan terbebas dari masalah.

4. Upaya adaptasi adalah upaya yang berusaha untuk membantu terciptanya penyesuaian antara seseorang dan lingkungannya sehingga dapat timbul kesesuaian antara pribadi seseorang dan lingkungannya.

Dari kesimpulan diatas bahwa upaya merupakan sesuatu usaha terhadap suatu hal supaya dapat lebih berdaya guna dan berhasil agar sesuai dengan maksud, tujuan dan fungsi serta manfaat suatu hal tersebut dilaksanakan.

2.1.2 Pengertian Kompetensi

Kompetensi merupakan suatu karakteristik yang dimiliki seseorang yang dilandasi oleh pengetahuan, keahlian dan sikap perilaku yang diperlukan dalam melaksanakan tugas jabatannya, sehingga karyawan melaksanakan aktivitas kerja berdasarkan profesionalisme, efektif dan efisien. Kompetensi adalah hal yang dibutuhkan seseorang ketika berada dalam sebuah organisasi. Untuk mencapai kinerja yang diharapkan maka diperlukan adanya landasan yang kuat berupa kompetensi.

Menurut Ismail (2022) kompetensi pada umumnya diartikan sebagai kecakapan, keterampilan, kemampuan. Kata dasarnya, yaitu kompeten tentu saja berarti cakap, mampu atau terampil. Pada konteks manajemen sumber daya manusia (SDM),

istilah kompetensi mengacu kepada atribut/karakteristik seseorang yang membuatnya berhasil dalam pekerjaan.

Menurut Aminin (2022) 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.

Berdasarkan uraian diatas makna kompetensi mengandung bagian kepribadian yang mendalam yang melekat pada seseorang dengan perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan. Maka penulis mengartikan kompetensi adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh seseorang dalam melaksanakan suatu tugas pekerjaan.

2. Dimensi dan Komponen Kompetensi

Menurut Aminin (2022) mengklasifikasikan dimensi dan komponen kompetensi individual dibagi menjadi empat yaitu:

a. Kompetensi intelektual

Kompetensi intelektual adalah karakter sikap dan perilaku atau kemauan dan kemampuan intelektual individu (dapat berupa pengetahuan, keterampilan, pemahaman profesional, pemahaman kontekstual, dan lain-lain). yang bersifat relatif stabil ketika menghadapi permasalahan ditempat kerja, yang dibentuk dari sinergi antara watak, konsep diri, motivasi internal, serta kapasitas pengetahuan kontekstual.

b. Kompetensi emosional

Kompetensi emosional adalah karakter sikap dan perilaku atau kemauan dan kemampuan untuk menguasai diri dan memahami lingkungan secara objektif dan moralis sehingga permasalahan ditempat kerja yang terbentuk melalui sinergi antara watak, konsep diri, motivasi internal serta kapasitas pengetahuan mental/emosional.

c. Kompetensi spiritual

Kompetensi spriritual adalah karakter dan sikap yang merupakan bagian dari kesadaran yang paling dalam pada memahami, mendengarkan, dan menanggapi hal-hal yang tidak dikatakan orang lain, yang bisa berupa pemahaman atas pemikiran dan perasaan serta kelebihan dan keterbatasan orang lain.

d. Kompetensi sosial

Kompetensi sosial adalah karakter sikap dan perilaku atau kemauan dan kemampuan untuk membangun kerjasama dengan orang lain yang relatif bersifat stabil ketika menghadapi permasalahan ditempat kerja yang terbentuk melalui sinergi antara watak, konsep diri, motivasi internal serta kapasitas pengetahuan.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kompetensi

Menurut Pratama (2022) mengemukakan bahwa kompetensi seseorang dapat dipengaruhi beberapa faktor, baik dari dalam maupun dari luar, diantaranya lainnya 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 Malikhah (2023) bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi 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

Terdapat empat tipe karakteristik kompetensi, yaitu sebagai berikut:

- a. Motif adalah sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau diinginkan orang yang menyebabkan tindakan.
- b. Sifat adalah karakteristik fisik dan respons yang konsisten terhadap situasi atau informasi.
- c. Konsep diri adalah sikap, nilai-nilai, atau citra diri seseorang, pengetahuan adalah informasi yang dimiliki orang dalam bidang

spesifik.

- d. Keterampilan adalah kemampuan mengerjakan tugas fisik atau mental tertentu.

4. Cara meningkatkan kompetensi kinerja melalui Pelatihan

- a. Pelatihan *skill* secara profesional

Salah satu agenda penting yang sering dilakukan perusahaan untuk mengembangkan dan meningkatkan kompetensi adalah membuat program pelatihan. Dengan melakukan program pelatihan dapat meningkatkan dan pengembangan kualitas profesionalisme dan keterampilan para karyawan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya secara maksimal.

- b. Tujuan dan manfaat pelatihan
 - 1) Memberikan kinerja karyawan yang bekerja secara tidak memuaskan karena kekurangan keterampilan merupakan calon utama pelatihan.
 - 2) Meningkatkan keahlian para karyawan melalui pelatihan memastikan bahwa karyawan melalui pelatihan memastikan bahwa karyawan dapat secara efektif menggunakan teknologi-teknologi baru.
 - 3) Memecahkan permasalahan operasional pelatihan adalah salah satu cara terpenting guna memecahkan banyak dilema yang harus dihadapi oleh para manajer.
 - 4) Promosi karyawan salah satu cara untuk menarik, menahan, dan

memotivasi karyawan adalah melalui program pengembangan karier yang sistematis.

- 5) Memenuhi kebutuhan pertumbuhan pribadi pelatihan dan menyediakan aktivitas yang membuahkan efektivitas organisasional yang lebih besar dan meningkatkan pertumbuhan pribadi bagi semua karyawan.

Disamping tujuan pelatihan, juga ada beberapa manfaat pelatihan tenaga kerja antara lain:

- 1) Meningkatkan kuantitas dan kualitas produktivitas.
- 2) Mengurangi waktu belajar yang diperlukan karyawan agar mencapai standar kinerja yang dapat diterima.
- 3) Menciptakan sikap loyalitas dan kerjasama yang lebih menguntungkan.
- 4) Memenuhi kebutuhan perencanaan sumber daya manusia.
- 5) Mengurangi jumlah dan biaya kecelakaan kerja.
- 6) Membantu karyawan dalam peningkatan dan pengembangan pribadi mereka.

(Sarlota Singerin, *Manajemen Pelatihan dan Pengembangan*, 2022:21)

5. Langkah- Langkah Peningkatan Kompetensi Melalui Pelatihan

a. Pemberian teori, meliputi

- 1) Standar penampilan.
- 2) Standar operasional prosedur langkah pelayanan.
- 3) Produk knowledge.

b. Praktek atau simulasi

Pada praktek pelatihan ini waiter diminta untuk melakukan praktek cara berpakaian, cara *grooming*, cara menyambut tamu, cara melakukan *taking order*, cara *clear up*, serta keseluruhan langkah pelayanan.

c. Evaluasi

Evaluasi memberikan ujian tertulis untuk mengetahui sejauh mana waiter mampu memahami teori yang telah diberikan.

6. Metode Pelatihan

Menurut Malikhah (2023) *off the job training* dilaksanakan pada lokasi yang terpisah dengan tempat kerja. Program ini memberikan kepada individu keahlian dan pengetahuan yang mereka butuhkan untuk menunaikan pekerjaan pada waktu yang terpisah dari waktu kerja reguler mereka. Misalnya Kursus, workshop, seminar, kuliah dan simulasi computer.

Menurut Hasibuan dalam Annisa dan Silvianta (2022) *off the job training* adalah metode pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan di luar tempat kerja, meliputi teknik-teknik presentasi informasi dan simulasi.

Sedangkan menurut Dessler dalam Septiyana (2022) *off the job training* atau metode simulasi adalah sebuah metode di mana orang-orang yang dilatih belajar dengan peralatan yang sebenarnya yang akan digunakan dalam pekerjaan, tetapi sebenarnya mereka dilatih di luar pekerjaan.

Metode pelatihan merupakan salah satu unsur penting dalam sebuah pelatihan. Ada berbagai metode yang dapat digunakan untuk program pelatihan. Hariandjadala dalam Setipayan (2022) menyebutkan metode yang digunakan untuk pelatihan adalah *On The Job Training* dan *Off Job Training*.

a) Metode pelatihan *On The Job Training*.

Ada beberapa metode pelatihan on the job training, yaitu:

Jobinstruction training atau latihan instruksi jabatan, *Coaching*, *Job rotation*, *Apprenticeship*

b. Metode pelatihan *Off The Job Training*.

Ada beberapa jenis metode pelatihan yang bisa dilakukan pada *off the job training* yaitu: *Lecture* atau kuliah, *Video presentation*, *Vestibule training/simulation*, *Role playing*, *Case study*, *Self-study*, *Program learning*, *Laboratory training*, *Action learning*.

Berdasarkan penyampaian diatas tentang metode pelatihan, dapat disimpulkan bahwa metode pelatihan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sangatlah penting, karena dengan adanya metode pelatihan yang di berikan akan berdampak terhadap pelayanan yang akan di berikan selama berkerja.

Bentuk pelatihan *off the job training* menurut Cherrington (1995:358) dibagi menjadi tiga belas macam, antara lain sebagai berikut:

1. Vestibule Training Vestibule training merupakan bentuk pelatihan yang dilakukan ditempat tersendiri yang dikondisikan seperti tempat aslinya. Pelatihan ini digunakan untuk mengajarkan keahlian kerja yang khusus.
2. Lecture Lecture merupakan bentuk pelatihan dengan cara menyampaikan berbagai macam informasi kepada sejumlah besar orang pada waktu bersamaan.
3. Independent Self-Study Independent Self-Study merupakan bentuk pelatihan yang mengharapkan peserta untuk melatih diri sendiri, misalnya dengan membaca buku, majalah profesional, mengambil kursus pada universitas lokal dan mengikuti pertemuan profesional.
4. Visual Presentations Visual presentations merupakan bentuk pelatihan dengan menggunakan televisi, film, video, atau presentasi dengan menggunakan slide.
5. Conferences dan Discusion Conferences dan discusion merupakan bentuk pelatihan yang digunakan untuk pelatihan pengambilan keputusan dan masing-masing peserta dapat saling belajar antara satu dan yang lainnya.
6. Teleconferencing Teleconferencing merupakan bentuk pelatihan dengan menggunakan satelit, yang pelatih dan peserta dimungkinkan untuk berada di tempat yang berbeda.

7. Case Studies Case studies merupakan bentuk pelatihan yang digunakan dalam kelas bisnis, yaitu peserta dituntut untuk menemukan prinsip-prinsip dasar dengan menganalisis masalah yang ada.
8. Role Playing Role playing merupakan bentuk pelatihan yang mengondisikan peserta pada suatu permasalahan tertentu. Peserta harus dapat menyelesaikan permasalahan seolah-olah terlibat langsung.
9. Simulation Simulation merupakan bentuk pelatihan yang menciptakan kondisi belajar yang sangat sesuai atau mirip dengan kondisi pekerjaan. Pelatihan ini digunakan untuk belajar secara teknikal dan motor skill.
10. Programmed Instruction Programmed instruction merupakan bentuk pelatihan aplikasi prinsip dalam kondisi operasional, biasanya menggunakan komputer.
11. Computer-based Training Computer-based training merupakan program pelatihan yang diharapkan mempunyai hubungan interaktif antara komputer dan peserta, yaitu peserta diminta untuk merespon secara langsung selama proses belajar.
12. Laboratory Training Laboratory training merupakan bentuk pelatihan yang terdiri atas kelompok diskusi yang tidak beraturan. Tiap peserta diminta untuk mengungkapkan perasaannya antara satu dan yang lain. Tujuan pelatihan ini adalah menciptakan kewaspadaan dan meningkatkan sensitivitas terhadap perilaku dari perasaan orang lain ataupun dalam kelompok.

13. Programmed Group Exercise Programmed group exercise merupakan bentuk pelatihan yang melibatkan peserta untuk bekerja sama dalam memecahkan permasalahan.

Off the Job Training atau pelatihan di luar kerja adalah pelatihan yang berlangsung pada waktu karyawan yang dilatih tidak melaksanakan pekerjaan rutin/biasa. Menurut Sutirman dalam Fifi (2022) indikator keberhasilan pembelajaran dalam metode kuliah diantaranya adalah:

1. Indikator keberhasilan pertama adalah proses komunikasi. Proses komunikasi yakni proses pengiriman informasi yang timbal balik, kepada individu untuk mendapatkan tujuan tertentu, komunikasi dikatakan efektif apabila komunikasi yang dilakukan menimbulkan informasi dua arah dengan adanya feedback dari pihak penerima pesan.
2. pengelolaan pelaksanaan pembelajaran. Indikator pengelolaan pelaksanaan pembelajaran adalah berbagai cara dalam hal mengolah situasi dan kondisi dalam proses pelaksanaan.
3. pembelajaran yang ketiga, yakni respon peserta. Respon peserta dapat dilihat saat penyampaian materi, dapat menyampaikan pendapat atau menyampaikan suatu pertanyaan yang ingin mereka sampaikan.
4. Aktifitas, adalah kegiatan yang menunjang keberhasilan pembelajaran. Aktifitas belajar merupakan kegiatan yang dilakukan dalam proses interaksi dua individu atau lebih dalam meningkatkan tujuan yang ingin dicapai.
5. Hasil pembelajaran dalam metode kuliah, yakni tolak ukur sejauh mana

dapat menguasai pembelajaran setelah mengikuti kegiatan, atau keberhasilan yang telah dicapai oleh peserta didik setelah mengikuti kegiatan .

2.1.3 Pengertian *Waiter/Waiters*

Pramusaji dalam istilah disebut dengan *waiter* merupakan seseorang yang bekerja untuk melayani para tamu yang datang ke restoran atau café Rajo Corner mulai saat pertama datang, sampai dengan tamu tersebut selesai makan. .

Menurut Fifi (2022) *Waiter/Waiterss* adalah seorang pelayan atau pramusaji yang ada di setiap restoran yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makanan dan minuman secara profesional bagi para pelanggan restoran. Dengan berkomunikasi yang baik dengan para pelanggan, seorang *waiter* dapat mendeteksi keinginan dan kebutuhan para pelanggan dan segera mewujudkannya. Oleh karena itu, pramusaji restoran dapat melayani kebutuhan makanan dan minuman para tamu dengan baik dan memuaskan.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa *waiter* adalah orang yang sangat penting di suatu restoran dimana *waiter* memberikan pelayanan yang baik untuk tamu yang datang ke restoran untuk memesan makanan dan minuman.

1. Tugas dan tanggung jawab *waiter/waiters*

Tugas dan tanggung jawab *waiter/waiters* terdiri atas tiga tahap yaitu:

a. *Pre Operation* Kegiatan sebelum restoran buka

Kegiatan yang dilakukan sebelum restoran dibuka, kegiatan intinya adalah persiapan masing-masing bidang dan *morning briefing* (pengarahan). tugas-tugas yang dilaksanakan pada *pre operation* adalah sebagai berikut (Nursad, 2022):

- 1) Menyiapkan kelengkapan *service equipment* di *side station* sebelum pelayanan atau pada saat *pre service*.
- 2) Menyiapkan *table set up* atau penataan meja pada saat *pre service* ataupun pada saat pergantian tamu saat *service*.
- 3) Membersihkan peralatan restoran, seperti: *glassware, chinaware, silverware, cruets*.
- 4) Menyiapkan daftar menu makanan dan minuman.
- 5) Menyiapkan buku order untuk pesanan.
- 6) Menukar lenan kotor ke lenan room.
- 7) Mengambil barang-barang keperluan pelayanan di gudang.
- 8) Bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kerapian area kerja.

b. *During Service* (Selama Pelayanan)

During Service merupakan kegiatan yang dilakukan selama restoran dibuka dan melayani konsumen/tamu yang datang. Tugas dan tanggung jawabnya *waiter/waiters* adalah sebagai berikut:

- 1) Melakukan *greeting* menyambut dan mengantarkan tamu ke tempat

duduk.

- 2) Membantu *head waiter* mempersilahkan tamu duduk dan membantu membuka *napkin*.
- 3) Menghidangkan air dan *bread rolls*.
- 4) *Taking order* dan dibawa ke *cashier* untuk mendapatkan persetujuan.
- 5) Menyesuaikan *table set up* sesuai dengan pesanan menu dari *host*.
- 6) Menghidangkan makanan sesuai dengan giliran hidangan.
- 7) Melakukan *crumbing down*.
- 8) Melakukan *clear up* mengambil peralatan yang sudah tidak dipakai oleh *host*.
- 9) Menyerahkan *bill* kepada tamu.
- 10) Mengantar tamu ke luar dari restoran.
- 11) Membersihkan meja dan *side station*.

c. *After Operation* (Setelah Pelayanan)

After operation merupakan kegiatan yang dilakukan setelah jam pelayanan restoran selesai. Adapun tugas dan tanggung jawabnya adalah:

- 1) Mengembalikan semua peralatan yang sudah selesai dipakaipada kondisi semua bersih.
- 2) Merapikan ruangan restoran.
- 3) Menyimpangan dengan rapi kartu menu.
- 4) Menyimpan *cruet, sauce* dengan rapi dalam *side station*.

2.1.4 Pengertian Restoran

Menurut Putra (2022) restoran adalah suatu industri yang tak terbatas yaitu industri yang melayani makanan dan minuman kepada semua orang yang jauh dari rumahnya, maupun yang dekat dari rumahnya. Menurut Marsum dalam (Putra, 2022) restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial yang menyelenggarakan pelayanan yang baik kepada semua tamunya baik berupa makan dan minum.

Berikut adalah jenis-jenis restoran, antara lain:

1. *Automat* restoran atau venditarian, yaitu restoran yang memakai mesin otomatis dan seseorang dapat mengambil makanan atau minuman sendiri dengan memasukkan koin pada etalese yang tersedia pada restoran tersebut.
2. *Bistro*, yaitu restoran kecil ala perancis (*small french restaurant*)
3. *Canteen*, yaitu restoran yang menyediakan makanan kecil atau refreshment, atau aslinya restoran ini brada didalam camp militer.
4. *Café Rajo Corner* , yaitu sama dengan restoran, yang fungsinya sebagai tempat makanan dan minum untuk umum (*public dining place*).

Berdasarkan jenis-jenis restoran di atas, penulis akan melakukan penelitian di *café Rajo Corner* yaitu *café Rajo Corner* Rajo Corner Padang. Rajo Corner sendiri merupakan tempat makan dan minum yang melayani secara komersial yang berbasis kepada

food court.

2.1.5 Pengertian SKKNI

Standar kompetensi kerja nasional Indonesia (SKKNI) adalah rumusan kemampuan kerja yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan keahlian serta sikap kerja relevan dengan pelaksanaan tugas dan syarat jabatan yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Standar kompetensi tidak berarti hanya kemampuan menyelesaikan suatu tugas, tetapi dilandasi pula oleh bagaimana dan mengapa tugas itu dikerjakan. Standar kompetensi meliputi faktor-faktor yang mendukung, seperti pengetahuan dan kemampuan untuk mengerjakan suatu tugas dalam kondisi normal di tempat kerja serta kemampuan mentransfer dan menerapkan kemampuan dan pengetahuan pada situasi dan lingkungan yang berbeda.

Standar kompetensi merupakan pernyataan keterampilan, pengetahuan dan sikap wajib diterapkan dalam rangka memenuhi persyaratan standar industri. Standar kompetensi menyediakan sebuah lingkungan kerja yang sesuai dengan kebutuhan semua pemegang saham (industri, pemerintah, para penyelenggara pelatihan, para pelatih atau guru) tanpa mempertimbangkan lokasi dan proporsi. Agar relevan dan penuh arti, sangatlah penting untuk menyelenggarakan suatu pelatihan dan penilaian yang sesuai dengan standar dengan cara yang akan memenuhi kebutuhan peserta dan sektor industri tertentu.

Dengan cara ini, kebutuhan pelatihan yang sebenarnya akan tercapai. Juga terdapat beberapa fungsi lain dari standar kompetensi dapat menjadi dasar untuk :

- a) Menyusun deskripsi kerja
- b) Mengembangkan program pelatihan dan sumber-sumber daya
- c) Menilai keterampilan karyawan di tempat kerja
- d) Akreditasi profesional di tempat kerja
- e) Mengembangkan prosedur pengoperasian standar (SOP).

SKKNI ini di terapkan oleh Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia. SKKNI sektor pariwisata pertama yang diterapkan oleh menteri tenaga kerja dan transmigrasi RI adalah mengenai Biro Perjalanan Wisata dengan SK. MANANKERTRANS KEP.361MEN/IV/2018.dan Hotel&Restaurant dengan SK. KEP.361/MEN/IV/2018. SKKNI ini belum di terapkan,maka hal tersebut wajib dikonversikan karena kovensi dilakukan dalam suatu forum untuk mencapai konsensus yang melibatkan masyarakat sektor profesi dan pakar tentang Rancangan SKKNI perlu diterapkan . penerapan SKKNI adalah kegiatan menetapkan Rancanagan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia menjadi Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia.

SKKNI dikembangkan melalui konsultasi dengan industri terkait, untuk memastikan kesesuaian kebutuhan di tempat kerja. SKKNI di gunakan terutama untuk merancang dan

mengimplementasikan pelatihan kerja, melakukan asesmen (penilaian) keluaran pelatihan, serta asesmen tingkat keterampilan dan keahlian terkini yang dimiliki oleh seseorang . SKKNI di terapkan oleh menteri ketenagakerjaan.

2.1.6 SKKNI Waiter

a. Menyiapkan hidangan / area restoran untuk pelayanan

- 1) Area makan/restoran diperiksa kebersihannya sebelum pelayanan pada pelanggan, sesuai dengan prosedur perusahaan.
- 2) Fasilitas pelanggan dibersihkan sebelum pelayanan.
- 3) Area yang nyaman disiapkan secara rapih untuk pelayanan termasuk penyesuaian penerangan dan music bila perlu.
- 4) Meja dan kursi ditata sesuai dengan persyaratan perusahaan/ permintaan pelanggan.
- 5) Tata letak/ penempatan perabotan dipastikan kenyamanan dan keselamatan bagi staff dan pelanggan.
- 6) Perlengkapan disiapkan untuk pelayanan.
- 7) Komunikasi dilakukan dengan staff dan pelanggan.

b. Mengatur meja

- 1) Meja disusun dengan benar sesuai dengan standar perusahaan atau sesuai dengan permintaan pelanggan.
- 2) Taplak meja dipasang dengan teknik yang benar sesuai dengan standar perusahaan.
- 3) Kebersihan dan kondisi seluruh meja diperiksa sebelum

pelayanan.

- 4) Item-item yang tidak memenuhi standar perusahaan diidentifikasi dan dipindahkan dari area pelayanan.
- 5) Masalah yang timbul dilaporkan kepada seseorang yang berwenang.

c. Menyambut pelanggan

- 1) Pelanggan disambut kedatangannya sesuai dengan standar pelayanan perusahaan.
- 2) Pelanggan dipersilahkan duduk sesuai dengan reservasi tempat.
- 3) Menu makanan dan minuman disajikan segera kepada pelanggan sesuai dengan standar perusahaan.

d. Mengambil pesanan

- 1) Pesanan diambil secepatnya dan secara akurat dengan meminimalkan gangguan terhadap pelanggan.
- 2) Pesanan dicatat secara akurat jelas dengan menggunakan dokumentasi / captain order yang benar dan secepatnya disampaikan ke bagian dapur / bar.
- 3) Rekomendasi dibuat untuk pelanggan guna membantu mereka dalam pemilihan minuman dan makanan.
- 4) Pertanyaan-pertanyaan pelanggan tentang item-item menu dijawab secara sopan dan benar.
- 5) Sistem pemesanan didistribusikan secara benar sesuai dengan prosedur perusahaan.

- 6) Peralatan makan disesuaikan dengan pilihan makanan dan minuman menurut prosedur perusahaan.
- 7) Peralatan makan disesuaikan dengan pilihan makanan dan minuman menurut prosedur perusahaan.

e. Membersihkan minuman dan makanan

- 1) Minuman dan makanan dikumpulkan dengan segera dari area pelayanan.
- 2) Pesanan diperiksa sebelum disajikan kepada pelanggan.
- 3) Alur pelayanan dan pengantaran hidangan diawasi sesuai dengan prosedur perusahaan.
- 4) Setiap penundaan atau kekurangan pelayanan segera ditindaklanjuti dengan bagian dapur.
- 5) Pelanggan diberikan informasi mengenai adanya keterlambatan pesanan.
- 6) Makanan dan minuman disajikan dengan sopan diatas meja sesuai dengan standar perusahaan dan persyaratan kesehatan / kebersihan.
- 7) Hidangan disajikan kepada orang yang tepat.
- 8) Kepuasan pelanggan diperiksa pada waktu yang tepat.
- 9) Makanan dan minuman tambahan ditawarkan kembali pada waktu yang tepat.
- 10) Meja dibersihkan dari sisa-sisa makanan , alat makanan dan piring-piring kotor pada waktu yang tepat dengan kesalahan

yang minimum pada pelanggan.

- 11) Tagihan disiapkan kepada pelanggan sesuai dengan pesanan dan permintaan.
- 12) Tagihan diproses sesuai dengan prosedur perusahaan.
- 13) Pelanggan –pelanggan disapa dengan ramah ketika keluar dari area restoran / ruang makan.

f. Menutup area restoran / ruang makan

- 1) Perlengkapan disimpan untuk layanan berikutnya sesuai dengan prosedur perusahaan.
- 2) Area dibersihkan sesuai dengan prosedur perusahaan.
- 3) Area dotata secara benar untuk layanan berikutnya sesuai dengan prosedur perusahaan.
- 4) Pelayanan dievaluasi kembali dengan kolega untuk tujuan perbaikan dimasa yang akan datang.
- 5) Serah terima pekerjaan dilakukan kepada kolega yang masuk waktu berikutnya dan informasi diberikan kepada staff yang hadir.

2.2 Hasil Penelitian Relevan

Tabel 1. 1 Penelitian Relevan

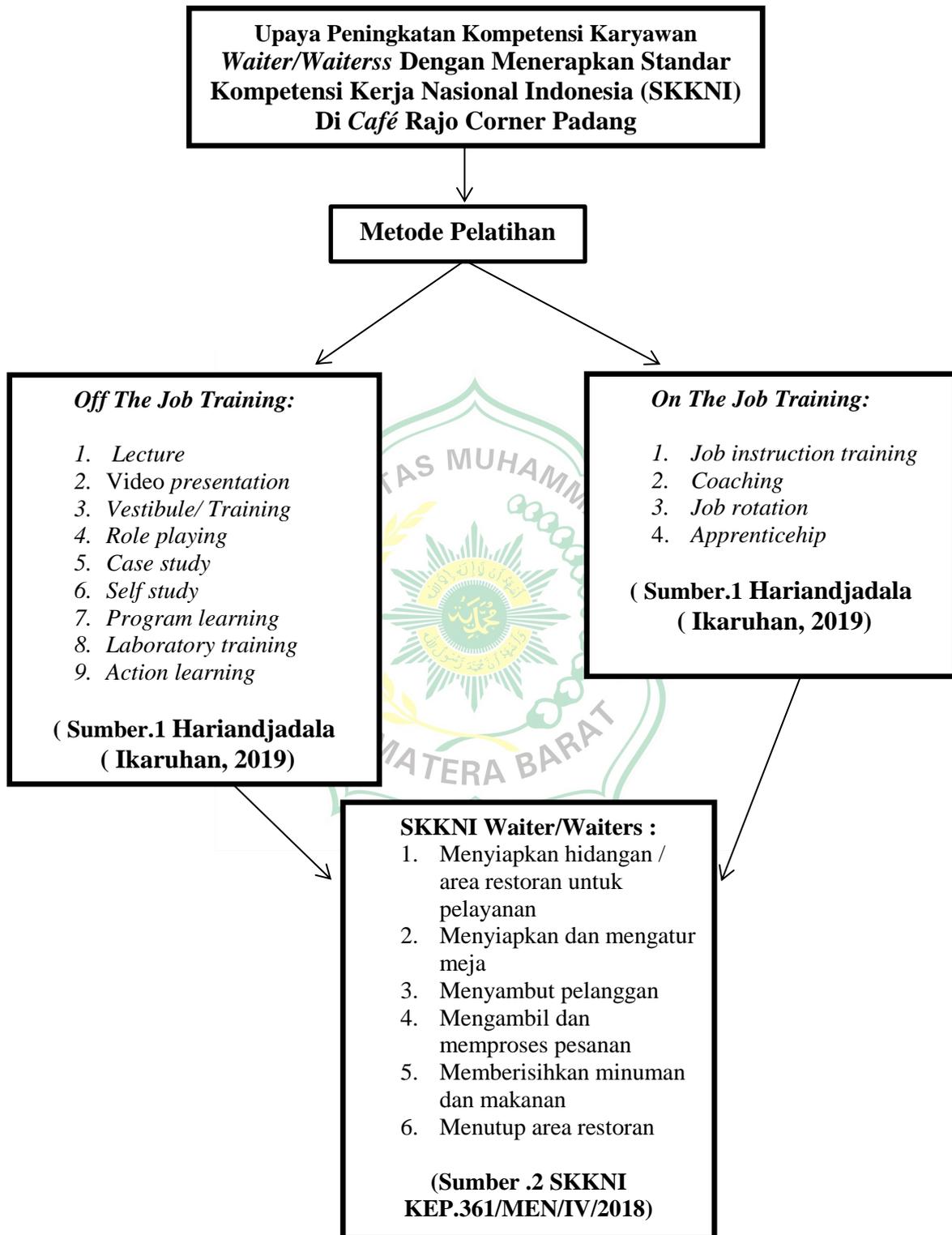
Nama Penulis	Judul	Metode	Hasil Pembahasan
Fifi Syofyanti 2022	Peningkatan Kompetensi <i>Waiter</i> Sesuai Skkni Dihotel Mersi Bukittinggi.	Deskriptif kualitatif, dengan menggunakan wawancara dan observasi sebagai metode dalam pengumpulan data menggunakan data primer dan sekunder.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk meningkatkan pelayanan <i>waiter</i> Hotel Mersi Bukittinggi masih belum paham dengan cara pelayanan tamu sesuai dengan SKKNI.
Donni Iskandar Wibowo 2017	Upaya Peningkatan Kompetensi Karyawan Departemen Food and Beverage Pada Hotel Bintang Mulia & Resto Jember	Deskriptif kualitatif dengan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa hotel bintang mulia & resto jember telah melakukan beberapa upaya 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.

Nama Penulis	Judul	Metode	Hasil Pembahasan
Fera Dhian Anggraini 2022	Upaya Meningkatkan Kinerja <i>Waiter/Waiters</i> Dalam Menunjang Keberhasilan Operasional <i>Food And Beverage Service</i> Terhadap Penjualan Di Hotel Grand Keisha Yogyakarta	Metode pendekatan kualitatif, dengan pengamatan langsung, survei, observasi, dokumentasi, dan wawancara .	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan oleh Hotel Grand Keisha Yogyakarta untuk meningkatkan kinerja <i>waiter</i> dan <i>waiters</i> telah berhasil dan terlaksana sehingga operasional <i>Food and Beverage Service</i> dapat berjalan dengan baik dan professional

Berdasarkan tabel diatas, perbedaan dengan penelitian yang akan di teliti dengan penelitian terdahulu yaitu dari segi objeknya, kemudian dalam penelitian ini lebih fokus kepada pelatihan *waiter/waiters* .

2.3 Kerangka Konseptual

Menurut teori (SKKNI) bab dua tinjauan pustaka, bahwa untuk meningkatkan kompetensi *waiter/waiters* melalui pelatihan dengan *metode off the job training* (metode kuliah) menyampaikan teori, praktek/ simulasi serta evaluasi, pelatihan itu menggunakan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI). Dapat dilihat dari gambar dibawah ini



BAB III

METEDOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif. Menurut Moleong (2017) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, presepsi, motivasi, tindakan. Menurut (Arikunto,2017) penelitian tindakan adalah penelitian yang meneliti tentang hal-hal yang terjadi di masyarakat atau kelompok sasaran, dimana hasilnya langsung dapat dikenakan atau dirasakan oleh masyarakat atau kelompok sasaran.

Maka pada penelitian ini peneliti melakukan penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dan penelitian tindakan yang dilakukan di *Café Rajo Corner Padang*. Tindakan yang dilakukan untuk meningkatkan kompetensi *waiter/waiters* dengan menerapkan SKKNI *waiter/waiters* melalui pelatihan.

3.2 Objek Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di *Café Rajo Corner Rajo Corner Padang*. Objek permasalahan yang dibahas yaitu upaya meningkatkan kompetensi *Waiter/Waiters* dengan menerapkan standar kompetensi kerja nasional Indonesia (SKKNI).

3.3 Sumber Data Penelitian

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian terkait. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data jenis sumber data yaitu:

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2018) data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama tempat objek penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer. Wawancara awal dilakukan pada 15 April 2023.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, seperti lewat orang lain atau berupa dokumen. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data adalah sesuai dengan undang-undang ketenagakerjaan SKKNI, buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan topik penelitian mengenai kompetensi *waiter/waiters*.

3.4 Informan

Menurut Satori Komariah (2017) informan adalah orang dalam pada latar penelitian. Fungsinya untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Pada dasarnya dalam penelitian kualitatif tidak mengenal istilah pengambilan sampel dan populasi karena

penelitian ini tidak bertujuan untuk melakukan generalisasi terhadap populasi hasil dari penelitian kualitatif adalah mendapatkan informasi yang mendalam dari masalah penelitian yang dipilih.

Dalam penjelasan diatas subjek pada penelitian ini adalah satu orang Manager dan empat orang *waiter/waiterss*.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi yaitu metode pengumpulan data dengan cara melakukan kunjungan langsung dan pengamatan secara langsung guna untuk melihat perubahan fenomena yang berkembang. Menurut Sugiyono (2018) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik lain. Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya di Café Rajo Corner Padang.

2. Wawancara

Menurut Moleong (2005) menjelaskan bahwa wawancara adalah suatu metode yang digunakan untuk mengumpulkan data lebih lengkap, mendalam, dan terstruktur dari responden melalui interaksi tatap muka antara peneliti dan responden. Peneliti melakukan wawancara terstruktur dengan Manager, *Waiter/waiters*, serta Pelanggan di Café Rajo Corner Padang.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi atau wawancara akan lebih dapat dipercaya atau mempunyai kredibilitas yang tinggi jika didukung oleh foto- foto atau karya tulis akademik yang sudah ada. Tetapi tidak semua dokumen memilih tingkat kredibilitas yang tinggi. Seperti banyak foto yang tidak mencerminkan keadaan aslinya, karena foto bias saja dibuat untuk kepentingan tertentu. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa foto- foto, atau dokumen lainnya.

3.6 Instrumen

Menurut Arikunto (2019), instrumen penelitian ini adalah instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data guna mempermudah pekerjaan penelitian dan agar hasilnya lebih baik.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan pedoman instrumen penelitian SKKNI *Waiter/Waiters* dengan melakukan wawancara, observasi dengan menggunakan kisi-kisi instrumen berikut:

Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian

No	Objek	Indikator	Sub indikator
1.	SKKNI <i>Waiter</i>	1. Menyiapkan hidangan/ area restoran untuk pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Area makan/restoran diperiksa kebersihannya sebelum pelayanan pada pelanggan, sesuai dengan prosedur perusahaan. b. Fasilitas pelanggan dibersihkan sebelum pelayanan. c. Area yang nyaman disiapkan secara rapih untuk pelayanan termasuk penyesuaian penerangan dan music bila perlu. d. Meja dan kursi ditata sesuai dengan persyaratan perusahaan/ permintaan pelanggan. e. Tata letak/ penempatan perabotan dipastikan kenyamanan dan keselamatan bagi staff dan pelanggan. f. Perlengkapan disiapkan untuk pelayanan. g. Komunikasi dilakukan dengan staff dan pelanggan.
		2. Menyiapkan dan mengatur meja	<ul style="list-style-type: none"> a. Meja disusun dengan benar sesuai dengan standar perusahaan atau sesuai dengan permintaan pelanggan. b. Taplak meja dipasang dengan teknik yang benar sesuai dengan standar perusahaan. c. Kebersihan dan kondisi

No	Objek	Indikator	Sub indikator
			<p>seluruh menja diperiksa sebelum pelayanan.</p> <p>d. Item-item yang tidak memenuhi standar perusahaan didentifikasi dan dipindahkan dari area pelayanan.</p> <p>e. Masalah yang timbul dilaporkan kepada seseorang yang berwewenang.</p>
		3. Menyambut pelanggan	<p>a. Pelanggan disambut kedatangannya sesuai dengan standar pelayanan perusahaan.</p> <p>b. Pelanggan dipersilahkan duduk sesuai dengan reservasi tempat.</p> <p>c. Menu makanan dan minuman disajikan segera kepada pelanggan sesuai dengan standar perusahaan.</p>
		4. Mengambil pesanan	<p>a. Pesanan diambil secepatnya dan secara akurat dengan meminimalkan gangguan terhadap pelanggan.</p> <p>b. Pesanan dicatat secara akurat jelas dengan menggunakan dokumentasi / captain order yang benar dan secepatnya disampaikan ke bagian dapur / bar.</p> <p>c. Rekomendasi dibuat</p>

No	Objek	Indikator	Sub indikator
			<p>untuk pelanggan guna membantu mereka dalam pemilihan minuman dan makanan.</p> <p>d. Pertanyaan-pertanyaan pelanggan tentang item-item menu dijawab secara sopan dan benar.</p> <p>e. Sistem pemesanan didistribusikan secara benar sesuai dengan prosedur perusahaan.</p> <p>f. Peralatan makan disesuaikan dengan pilihan makanan dan minuman menurut prosedur perusahaan.</p> <p>g. Peralatan makan disesuaikan dengan pilihan makanan dan minuman menurut prosedur perusahaan.</p>
		5. Membersihkan minuman dan makanan	<p>a. Minuman dan makanan dikumpulkan dengan segera dari area pelayanan.</p> <p>b. Pesanan diperiksa sebelum disajikan kepada pelanggan.</p> <p>c. Alur pelayanan dan pengantaran hidangan diawasi sesuai dengan prosedur perusahaan.</p> <p>d. Setiap penundaan atau kekurangan pelayanan segera ditindaklanjuti dengan bagian dapur.</p> <p>e. Pelanggan diberikan informasi mengenai adanya keterlambatan pesanan.</p> <p>f. Makanan dan minuman</p>

No	Objek	Indikator	Sub indikator
			<p>disajikan dengan sopan diatas meja sesuai dengan standar perusahaan dan persyaratan kesehatan / kebersihan.</p> <p>g. Hidangan disajikan kepada orang yang tepat.</p> <p>h. Kepuasan pelanggan diperiksa pada waktu yang tepat.</p> <p>i. Makanan dan minuman tambahan ditawarkan kembali pada waktu yang tepat.</p> <p>j. Meja dibersihkan dari sisa-sisa makanan , alat makanan dan piring-piring kotor pada waktu yang tepat dengan kesalahan yang minimum pada pelanggan.</p> <p>k. Tagihan disiapkan kepada pelanggan sesuai dengan pesanan dan permintaan.</p> <p>l. Tagihan diproses sesuai dengan prosedur perusahaan.</p> <p>m. Pelanggan –pelanggan disapa dengan ramah ketika keluar dari area restoran / ruang makan.</p>
		6. Menutup area restoran atau ruang makan	<p>a. Perlengkapan disimpan untuk layanan berikutnya sesuai dengan prosedur perusahaan.</p> <p>b. Area dibersihkan sesuai dengan prosedur perusahaan.</p> <p>c. Area dotata secara</p>

No	Objek	Indikator	Sub indikator
			<p>benar untuk layanan berikutnya sesuai dengan prosedur perusahaan.</p> <p>d. Pelayanan dievaluasi kembali dengan kolega untuk tujuan perbaikan dimasa yang akan datang.</p> <p>e. Serah terima pekerjaan dilakukan kepada kolega yang masuk waktu berikutnya dan informasi diberikan kepada staff yang hadir.</p>

3.7 Analisis Data

Analisis data menurut Sugiyono (2018) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari dan embuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Menurut Moelong (2017), analisis adalah proses pengorganisasian dan pengklasifikasian data ke dalam pola, kategori, dan unit deskriptif dasar sehingga dapat ditemukan tema dan hipoteis kerja yang disarankan oleh data tersebut dapat dirumuskan.

Menurut Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono (2018) analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah pengumpulan data dalam periode tertentu. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Miles dan Huberman menawarkan pola umum analisis data dengan mengikuti model interaktif sebagai berikut:

1. Reduksi Data, adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya. Dalam mereduksi data akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai dan telah ditentukan sebelumnya.
2. Penyajian Data, dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data dapat terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan mudah dipahami.
3. Penarikan Kesimpulan, dalam kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti tela dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan penelitian dalam kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Profil Café Rajo Corner Padang

Gambar 4.1 Café Rajo Corner



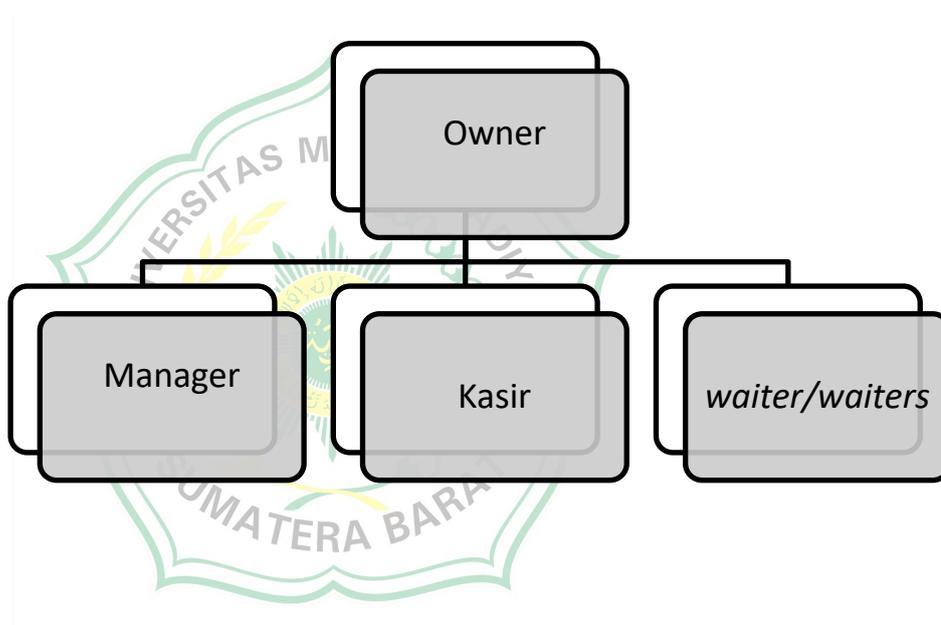
Sumber. (Koleksi Pribadi)

Café Rajo Corner merupakan sebuah *Food Court* yang didirikan oleh Bapak Wudi Hamdani pada tahun 2019. Café Rajo Corner bertempat di Kota Padang tempat ini menyediakan puluhan *merchant* makanan yang bisa melepaskan selera makan dan minum tempat ini juga didukung dengan desain semi *outdoor* dengan suasana yang nyaman. Sehingga tempat nya yang cukup luas dan sangat cocok untuk keluarga, memungkinkan untuk anak-anak bisa bermain sesuai dengan keinginannya.

Café Rajo corner fokus menjadikan *food court* sebagai wadah berbagai komunitas, terbilang cukup banyak *event* yang digelar disini dimulai dari formal sampai semi formal. Tempat ini beralamat di Jalan Batang Kampar No 3G Komplek GOR Agus Salim, Rimbo Kaluang, Kec Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat.

4.1.2 Struktur Organisasi Café Rajo Corner Padang

Gambar 4. 2 Struktur Organisasi



Sumber. (Manager Rajo Corner)

4.1.3 Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rajo Corner dari tanggal 23 Juni - 23 Juli 2023. Pada pelaksanaan penelitian ini peneliti berkordinasi dengan manager Café Rajo Corner . Pada awal pelaksanaan ini peneliti memulainya dengan melakukan wawancara bersama manager dan *waiter/waiters* Café Rajo Corner . Berdasarkan hasil wawancara peneliti

dengan Manager dan *waiter/waiterss* Café Rajo Corner maka peneliti menemukan data berikut:

Wawancara : Manager

1. Apa saja Standar Operasional Prosedur Café Rajo Corner?

Manager Café Rajo Corner Bapak Thaariq menyebut bahwasanya Standar Operasional Café Rajo Corner sama saja pada restoran umumnya dimana yaitu, menyambut tamu, lalu memberikan buku menu, memberikan compliment berupa jelly, taking order, menyajikan pesanan, lalu kembali ke tempat *waiter/waiterss*, serta melakukan *clear up*.

2. Apakah Standar Operasional Prosedur diterapkan?

Manager Café Rajo Corner Bapak Thaariq menyebutkan bahwa Standar Operasional Prosedur sudah diterapkan, tetapi masih ada beberapa *waiter/waiters* yang belum mematuhi.

3. Seberapa sering tidak menerapkan Standar Operasional Prosedur di Café Rajo Corner?

Manager Café Rajo Corner Bapak Thaariq menyebutkan biasanya ketika pada saat *overload* atau *waiter/waiterss* pada saat itu posisi lagi *full time*, nah pada saat itu ada beberapa *waiter/waiterss* yang tidak menerapkan, tetapi ada di monitor dan *breafing*.

4. Apa saja tindakan yang diambil jika ada pelayan yang melakukan kesalahan pada saat pelayanan?

Manager Café Rajo Corner menyebutkan bahwa melakukan

pembinaan oleh atasan dan ditanyakan dimana letak kesalahan tersebut, kalau seandainya biasa diselesaikan oleh *waiter/waiterss* sendiri, kalau tidak dibantu oleh Manager.

5. Apakah *waiter/waiterss* memberikan penjelasan menu yang ada kepada tamu?

Manager Café Rajo Corner menyebutkan ketika pelanggan tetap itu mereka sudah tau apa saja yang ada di menu dan yang ingin mereka pesan, tetapi ada beberapa pelanggan yang memang belum tau sama sekali tentang menu yang ada di Café Rajo Corner Padang dan biasanya tamu itu ingin memilih sendiri tanpa harus diberitahu.

6. Apa saja fungsi manajemen di Café Rajo Corner Rajo Corner?

Manager Café Rajo Corner Bapak Oiq menyebutkan fungsi manajemen yang terdiri dari perencanaan, organisasi, pengontrolan, serta evaluasi itu telah berjalan sesuai fungsi manajemen seharusnya, tetapi untuk *staff/rekrutmen* karyawan biasanya itu kita lebih memilih orang yang mau bekerja sungguh-sungguh dan tidak main-main.

7. Jika ada *waite/waiters* yang tidak menerapkan Standar Operasional Prosedur apakah dilatih atau dikeluarkan? Bagaimana *rekrutmen waiter/waiterss* di Café Rajo Corner?

Manager Café Rajo Corner Rajo Corner Bapak Oiq menyebutkan, jika *waiter* yang tidak menerapkan standar operasional prosedur biasanya kita diskusikan dan diberi Surat Peringatan (SP) 1 dan 2 saja, mengapa tidak menerapkan SOP tersebut, tidak ada pelatihan

khusus apabila tidak diterapkan juga itu kita keluarkan saja, berarti mereka tidak cocok dan untuk rekrutmen kita cari melalui media online, lalu diproses seleksi oleh Manager.”

Gambar 4. 3 Wawancara dengan Manager



Sumber : Peneliti, 2023

Wawancara : *Waiter/Waiterss*

8. Bagaimana menyiapkan hidangan/area restoran untuk pelayanan?

Empat orang *waiter/waiterss* semua menyebutkan sebelum melakukan pelayanan di Café Rajo Corner Padang setiap karyawan wajib melakukan absensi melalui *finger print*, lalu mengecek semua kebersihan area untuk pelayanan, setelah dipastikan semuanya bersih, selanjutnya *waiter/waiterss* melakukan pengecekan menu yang tersedia dan yang tidak tersedia pada hari itu ke masing-masing Stand.

9. Bagaimana cara menyiapkan dan mengatur meja sebelum persiapan pelayanan?

Empat orang *waiter/waiterss* semua menyebutkan cara menyiapkan dan mengatur meja sebelum pelayanan yaitu menata meja serta kursi

dengan rapi sesuai standar yang diterapkan, dan memastikan seluruh meja dan kursi sudah bersih dan rapi, untuk pelayanan.

10. Apakah semua *waiter/waiterss* sudah menyambut tamu yang datang ke Café Rajo Corner sesuai Standar Operasional Prosedur?

Empat orang *waiter/waiterss*, hanya tiga orang yang masih belum menerapkan prosedur tersebut, mereka hanya membiarkan tamu yang datang langsung duduk tanpa harus dilayani, dan satu orang lagi sudah menerapkan standar operasional prosedur yang baik dengan mengarahkan tamu ke tempat duduk yang diinginkannya, mengucapkan selamat datang, serta memberikan buku menu dan menjelaskan menu yang tersedia pada hari itu.

11. Bagaimana proses pesanan, mengambil pesanan, di Café Rajo Corner?

Empat orang *waiter/waiterss* menyebutkan proses pesanan langsung ke *stand/both* yang sesuai dengan permintaan tamu, setelah pesanan selesai *waiter/waiterss* langsung memastikan sesuai nomor meja tersebut dan memberikan ke pada tamu, setelah makanan selesai diantar kertas orderan diberikan ke kasir untuk di *print out* lalu ditempel di meja tamu, dan setelah semua selesai *waiter/waiterss* kembali ke tempatnya.

12. Apakah *waiter/waiterss* sudah melakukan proses *clear up* tepat waktu setelah tamu meninggalkan Café Rajo Corner?

Empat orang *waiter/waiterss* hanya dua orang yang sudah

melaksanakan tepat waktu dan membersihkan semua piring kotor yang ada dimeja tamu agar tamu yang datang biasa menempati meja tersebut, dua nya lagi masih kurang antusias dalam proses *clear up* akibatnya tamu yang datang tidak biasa menempatkan meja tersebut dan mencari meja/tempat duduk lain.

13. Apa saja tahap yang dilakukan sebelum menutup area restoran?

Tiga orang waiter/waiterss menyebutkan tahap menutup restoran yaitu membersihkan semua area restoran/fasilitas untuk pelayanan berikutnya, menyimpan peralatan seperti tissue, asbak, serta sendok-sendok dan membersihkan meja dengan kain, lalu membuang sampah dan memastikan semua fasilitas sudah bersih, serta music dan penerangan dipastikan sudah mati semuanya.

Gambar 4. 4 Neta (Waiterss)



Sumber : Peneliti, 2023

Gambar 4. 5 Risky (Waiter)



Sumber : Peneliti, 2023

Gambar 4. 6 Abel (Waiterss)



Sumber : Peneliti, 2023

Gambar 4. 7 Dilla (*Waiterss*)

Sumber: Peneliti, 2023

4.1.4 Kesimpulan hasil Wawancara dan Observasi

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dapat disimpulkan bahwa masih ada beberapa *waiter/waiterss* di Café Rajo Corner Padang yang belum menerapkan standar operasional prosedur sesuai dengan SKKNI pada saat menyambut tamu datang, seperti tamu dibiarkan ke meja atau tempat duduknya sendiri, seharusnya *waiter/waiterss* pada saat tamu datang mengucapkan selamat datang, serta memberikan arahan kemeja yang diinginkannya. *waiter/waiterss* kurang antusias dalam membersihkan meja/ mengangkat piring kotor akibatnya tamu yang datang tidak bisa menempatkan meja tersebut dan mencari meja/ tempat duduk lain. Seharusnya *waiter/waiterss* pada saat tamu meninggalkan meja secepatnya membersihkan dan mengangkat piring kotor agar tampak bersih dan rapi sehingga tamu yang datang tidak susah lagi men cari tempat duduk yang diinginkannya.

4.1.5 Hasil dari tindakan

Berdasarkan dari hasil kesimpulan wawancara dan observasi waiter/waiterss, serta karakteristik waiter/waiterss di café rajo corner, maka metode pelatihan yang cocok untuk café ini adalah *off the job training*. , untuk metode ini membutuhkan 3 proses, yaitu: proses pelatihan, penyampaian materi, praktek simulasi, dan evaluasi yang dapat dijabarkan dibawah ini:

1. Proses pelatihan

Proses pelatihan pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode *off the job training*, yaitu pelatihan dengan cara menyampaikan berbagai macam informasi kepada sejumlah besar orang pada waktu bersamaan. Melalui metode ini proses pelatihan yang penulis lakukan dimulai dengan beberapa tahap.

a. Penyampaian materi

Pada tahap ini sebelumnya peneliti melakukan wawancara dengan *waiter/waiters*, setelah wawancara tersebut peneliti menemukan dari empat waitres terdapat tiga *waiters* yang belum memenuhi kriteria dari SKKNI pada kompetensi penyambutan tamu dan mengambil dan memproses makanan.

Gambar 4. 8 Penyampaian Materi



Sumber: Peneliti, 2023

Hasil wawancara tersebut peneliti melakukan koordinasi bersama manager Café Rajo Corner untuk penyampain materi mengenai kompetensi *waiters* dengan menerapkan SKKNI.

Pada tanggal 08 Juli 2023 setelah berkoordinasi dengan manager, peneliti memberikan materi kepada empat *waiter/waiters* dan satu manager tentang kompetensi yang sesuai dengan SKKNI, namun disini peneliti hanya menyampaikan tiga kompetensi dari enam kompetensi yang ada, yaitu : menyambut pelanggan, menyajikan pesanan, membersihkan minuman dan makanan yang diuraikan sebagai berikut:

1) Menyambut pelanggan

Pada saat penyambutan pelanggan *waiter/waiterss* masih kurang dalam mengucapkan salam kepada pelanggan dan sering lupa dalam mempersilahkan pelanggan, sehingga pelanggan langsung saja ke meja yang diinginkannya.

Seharusnya saat pelayanan *waiter/waiters* harus mengucapkan selamat datang dan melayani sampai ke meja. Sehingga tamu merasa dihargai dan dilayani dengan baik, dimana kita ketahui tamu adalah raja. Saat penyambutan, setelah tamu duduk di meja yang diinginkannya *waiter/waiterss* harus merekomendasikan menu yang ada.

2) Menyajikan pesanan

Proses menyajikan makanan, *waiter/waiterss* yang melayani pelanggan masih sering lupa memberitahu atas penundaan pesanan atau estimasi, proses, dan masih lambat saat membersihkan meja yang kotor.

3) Membersihkan minuman dan makanan

Waiter/waiterss membiarkan piring kotor lama di meja, sehingga pelanggan yang akan datang selanjutnya tidak bisa menempati area tersebut, serta *waiter/waiterss* jarang mengucapkan terimakasih kepada pelanggan yang

keluar dari area restoran/café Rajo Corner .

Seharusnya sesuai dengan SKKNI waiters saat menyajikan minuman dan makanan harus tepat waktu dan memastikan kembali pesanan pelanggan, Saat Café Rajo Corner mengalami gangguan saat proses menyajikan makanan, harus mengkonfirmasi kembali kepada pelanggan bahwa mengalami gangguan sehingga membutuhkan waktu lama untuk penyajian makanan. Sehingga pelanggan tidak komplain saat menunggu pesanan dan merasa pelayanan di Café Rajo Corner lebih baik.

b. Praktek/Simulasi

Setelah penyampaian materi kepada *waiter/waiterss* peneliti melakukan tahap simulasi, tahap ini peneliti melakukan observasi saat *waiter/waiterss* sedang bekerja. Observasi ini dilakukan bertujuan untuk memastikan kinerja waiter sudah memenuhi SKKNI yang sesuai dengan kompetensi yang telah disampaikan peneliti sebelumnya

Gambar 4. 9 *Waiter* membersihkan meja



Sumber: Peneliti, 2023

Gambar 4. 10 *Waiters* menyajikan pesanan



Sumber: Peneliti, 2023

Gambar 4. 11 *Waiters* mencatat pesanan



Sumber: Peneliti, 2023

c. Evaluasi

Pada tahap evaluasi ini, peneliti memberikan ujian tertulis kepada *waiter/waiters* di Rajo Corner tentang kompetensi *waiter/waiters* dengan menerapkan SKKNI. Evaluasi ini peneliti memberikan beberapa pertanyaan kepada *waiters*, dan dijawab oleh *waiter/waiters* sesuai dengan materi kompetensi yang diberikan.

Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan dan pemahaman *waiters* mengenai kompetensi yang sesuai dengan SKKNI.

Dari pelatihan yang dilakukan dan analisis kompetensi hanya tiga kompetensi yang dibahas, setelah dilakukan pelatihan *waiter/waiters* sudah menerapkan kompetensi sesuai dengan

SKKNI.

Dapat dilihat dari penjelasan dibawah ini

1. Menyiapkan area restoran untuk pelayanan

Dalam menyiapkan area restoran *waiter/waiterss* sudah melakukan penyiapan area dengan baik, serta sudah membersihkan keseluruhan fasilitas yang ada di area café rajo corner untuk pelayanan.

Gambar 4. 12 *Waiter* membersihkan mushola



Sumber: Peneliti, 2023

2. Menyiapkan atau mengatur meja

Waiter/waiterss di Café Rajo Corner sudah menyiapkan semua area dan mengatur meja sesuai SOP dan SKKNI .

Gambar 4. 13 *Waiterss* mengatur meja dan kursi



Sumber: Peneliti, 2023

3. Menyambut tamu

Berdasarkan hasil tindakan yang peneliti lakukan terhadap *waiter/waiterss* sudah melaksanakan pekerjaannya dengan benar, sudah mengucapkan selamat datang dan melayani tamu hingga ke meja yang diinginkannya.

Gambar 4. 14 *Waiterss* mengantarkan pelanggan ke meja



Sumber: Peneliti, 2023

4. Mengambil dan memproses pesanan

Waiter/waiterss sudah mengambil pesanan dan sudah sudah membantu tamu dalam merekomendasikan menu, serta sudah menjawab keseluruhan pertanyaan-pertanyaan yang ada.

Gambar 4. 15 *Waiter* mengambil pesanan dari *tenant*



Sumber: Peneliti, 2023

5. Menyajikan dan membersihkan makanan dan minuman

Berdasarkan hasil tindakan yang peneliti lakukan terhadap *waiter/waiterss* pada saat menyajikan *waiter/waiters* sudah memastikan pesanan tamu tersebut sertra sudah mengonfirmasikan atas adanya penundaan, dan sudah membersihkan meja tepat waktu.

Gambar 4. 16 *Waiterss* membersihkan meja



Sumber: Peneliti, 2023

Pada saat menutup area restoran semua *waiter/waiterss* sudah membersihkan keseluruhan area termasuk fasilitas, serta menyimpan peralatan untuk pelayanan selanjutnya.

Gambar 4. 17 *Waiterss* menyimpan tissue



Sumber: Peneliti, 2023

Gambar 4. 18 *Waiterss* menyimpan asbak



Sumber: Peneliti, 2023

Gambar 4. 19 *Waiter* membersihkan toilet



Sumber: Peneliti, 2023

d. Evaluasi Asesor

Pada tahap evaluasi ini, asesor mengevaluasi karyawan pada saat melayani pelanggan di Café Rajo Corner tentang kompetensi *waiter/waiterss* dengan menerapkan SKKNI. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan dan pemahaman *waiter/waiterss* mengenai kompetensi yang sesuai dengan SKKNI.

Setelah dilakukan pelatihan dan evaluasi oleh Bapak Joni Edwar Darista sebagai Asesor dimana *waiter/waiterss* belum semuanya kompeten sesuai dengan SKKNI, dapat dilihat dari hasil evaluasi yang dilakukan, dari empat orang *waiter/waiterss* yang mana pada saat sebelum pelayanan restoran diperiksa sesuai SOP perusahaan hanya dua orang yang sudah kompeten dua orang lagi belum kompeten, lalu pada saat memeriksa fasilitas dan dibersihkan sebelum pelayanan hanya dua orang yang sudah kompeten dua orang lagi belum kompeten, pada saat menyambut kedatangan pelanggan sesuai standar pelayanan perusahaan hanya dua orang yang kompeten dua orang lagi belum kompeten, dan pada saat memeriksa reservasi sebelum menerima kedatangan pelanggan hanya satu orang yang kompeten tiga orang lagi belum kompeten, dan pada saat memberikan penjelasan menu kepadapelanggan hanya satu orang yang kompeten tiga orang lagi

belum kompeten, pada sub menjawab pertanyaan-pertanyaan pelanggan tentang item-item menu dengan sopan dan benar dua orang belum kompeten dua orang lagi sudah kompeten, pada saat menawarkan makanan minuman tambahan setelah menyajikan makanan kepada pelanggan ke empat orang waiter/waiterss semuanya belum kompeten dalam hal ini, kemudian pada hal membersihkan meja dan membersihkan pada tepat waktu hanya satu orang yang kompeten selebihnya belum kompeten, dan ketika pelanggan disapa dengan ramah saat keluar dari area restoran ke tiga orang waiter/waiterss sudah kompeten satu orang lagi belum kompeten.

Dapat disimpulkan bahwa ke empat *waiter/waiterss* café rajo corner belum sepenuhnya kompeten. Namun *waiter/waiterss* sudah dapat menerapkan sesuai SKKNI. Berikut dokumentasi pada saat asesor melakukan evaluasi:

Gambar 4. 20 Proses menyambut pelanggan



Sumber : Peneliti,2023

Gambar 4. 21 Proses pemesanan menu



Sumber: Peneliti 2023

Gambar 4. 22 Proses pelanggan memilih menu



Sumber: Peneliti 2023

Gambar 4. 23 Proses menyajikan pesanan



Sumber : Peneliti, 2023

Gambar 4. 24 Menyapa pelanggan saat keluar café



Sumber : Peneliti,2023

4.2 Hasil Pembahasan

Berdasarkan hasil tindakan dan wawancara yang dilakukan terhadap *waiter/waiters* Café Rajo Corner tentang Kompetensi *waiter/waiters* sesuai SKKNI, peneliti menemukan tiga dari empat *waiter/waiters* belum memahami dan menajalankan tugasnya sesuai dengan SKKNI.

Peneliti memberikan materi tentang kompetensi *waiter/waiters* sesuai dengan SKKNI bertujuan agar meningkatnya kompetensi *waiter/waiters* dengan menerapkan SKKNI. Sebelumnya *waiter/waiters* masih belum paham cara menyambut pelanggan sesuai dengan SKKNI. Setelah adanya penyampaian materi kompetensi penyambutan pelanggan, *waiter/waiters* sudah mengalami perubahan saat menyambut pelanggan di Café Rajo Corner, *waiter/waiters* sudah menerapkan mengucapkan selamat datang kepada pelanggan, melayani pelanggan sampai ke tempat duduk yang diinginkannya, dan merekomendasikan menu yang tersedia.

Kompetensi menyajikan/membersihkan makan dan minuman, masih kurangnya kesiapan *waiter/waiters* membersihkan meja saat pelanggan telah selesai makan/minum. Proses menyajikan makanan, *waiter/waiters* yang melayani pelanggan masih sering lupa memberitahu atas penundaan pesanan atau estimasi, proses, dan masih lambat saat membersihkan meja yang kotor. *Waiter/waiters* membiarkan piring kotor lama di meja, sehingga pelanggan yang akan datang selanjutnya tidak bisa menempati area tersebut, serta *waiter/waiters* jarang mengucapkan terimakasih kepada pelanggan yang keluar dari area *Cafe Rajo Corner*. Setelah dilaksanakannya penyampaian

materi, adanya perubahan *waiter/waiters* saat menyajikan/membersihkan makan dan minum, *waiter/waiterss* sudah melaksanakan pekerjaannya dengan benar, sudah mengucapkan selamat datang dan melayani tamu hingga ke meja yang diinginkannya.

Adapun menurut asesor pada saat melakukan evaluasi terhadap *waiter/waiterss* masih ditemukan empat orang *waiter/waiters* belum biasa dikatakan kompeten dalam menerapkan Standar Kompetensi Nasional Indonesia (SKKNI). Akan tetapi *waiter/waiterss* sudah dapat menerapkan SOP sesuai Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) tersebut.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan hasil evaluasi *waiter/waiterss*, dapat disimpulkan bahwa pemberian pelatihan menggunakan metode *off the job training* (metode kuliah) dapat meningkatkan kompetensi *waiter/waiterss* dengan menerapkan standar kompetensi kerja Indonesia (SKKNI).

Setelah diadakannya pelatihan oleh peneliti *waiter/waiterss* di Café Rajo Corner sudah melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar kompetensi kerja Indonesia (SKKNI) yang dimana *waiter/waiterss* saat menyambut pelanggan sudah menerapkan dengan mengucapkan selamat datang kepada tamu dan melayani tamu hingga ketempat duduk yang diinginkan, serta merekomendasikan menu yang tersedia. Saat menyajikan/membersihkan makanan dan minuman, *waiter/waiterss* sudah melaksanan dengan baik dan tepat waktu, memastikan pesanan pelanggan, serta sudah mengonfirmasikan apabila adanya penundaan, dan sudah membersihkan meja tepat waktu.

Menurut kesimpulan dari asesor bahwa empat orang *waiter/waiterss* belum biasa dikatakan kompeten karena masih ada beberapa bidang kompetensi yang mereka belum kuasai, akan tetapi *waiter/waiterss* sudah dapat menerapkan SOP sesuai Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) tersebut.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini yang diperoleh oleh peneliti, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Kepada Café Rajo Corner padang bahwa pentingnya menerapkan pelatihan dengan metode *off the job training* (metode kuliah) guna meningkatkan kompetensi *waiter/waiters*.
2. Kepada *waiter/waiters* peneliti memberikan saran untuk selalu menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai dengan standar kompetensi kerja nasional Indonesia (SKKNI).



DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, M., Armila, D., Syaifullah, M., Putri, R. M., & Annisa, E. (2022). Upaya Guru dalam Mengatasi Kesulitan Siswa SD dalam Membaca Al-Qur'an di Yayasan Sabilul Khayr Al Ibana. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 4(4), 124-131.
- Aminin, N., & Rijanti, T. (2022). Pengaruh karakteristik pekerjaan dan kompetensi terhadap kinerja melalui komitmen organisasional. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(Spesial Issue 4), 1855-1866.
- Annisa, D. T., & Silvianita, A. (2022). The Effect Of Organizational Culture On Employees Performance At Bandung Work Training Development Centers (Bbplk) Through Knowledge Sharing As Intervening Variables. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 4(3), 427-439.
- Fifi, S. (2022). *Peningkatan Kompetensi Waiter Sesuai SKKNI Di Hotel Mersi Bukittinggi* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat).
- Handayani, S. W., & Manafe, L. A. (2023). Peranan Waiters Dalam Menjaga Kepuasan Tamu di Alamanda Resto Sofia Hotel. *eCo-Fin*, 5(2), 111-118.
- Ismail, D. H., & Nugroho, J. (2022). Kompetensi Kerja Gen Z di Era Revolusi Industri 4.0 dan Society 5.0. *JIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(4), 1300-1307.
- Malikhah, I., Nst, A. P., & Kaban, G. P. (2023). Analisis Kompetensi Sdm Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Produktivitas Kerja Pelaku Usaha Di Desa Pematang Serai Kabupaten Langkat. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 6(1), 34-43.
- Nursad, E. S. P. (2022). *Analisis Hasil Pelatihan Waiter/Waitress Terhadap Kualitas Pelayanan di Restoran Spice Market Novotel Lombok Resort & Villas* (Doctoral dissertation, STP AMPTA Yogyakarta).
- Pratama, I. G. N. A., Widyani, A. A. D., & Vipraprastha, T. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi, Kompetensi Dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Semangat Anak Rantau. *EMAS*, 3(4), 27-36.

Pristiwanti, D., Badariah, B., Hidayat, S., & Dewi, R. S. (2022). Pengertian Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 4(6), 7911-7915.

Putra, R. R. (2022). *Tinjauan Pelaksanaan Pelayanan Prima Waiter pada Restaurant Mentawai Hotel Pangeran Beach Padang* (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Padang).

Septiyana, B. (2022). *Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Employee Engagement Sebagai Variabel Intervening* (Bachelor's thesis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis uin jakarta).





Lampiran 1. Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA INDIKATOR SKKNI

WAITER/WAITERSS

1. Bagaimana menyiapkan hidangan/area restoran untuk pelayanan?
2. Bagaimana cara menyiapkan dan mengatur meja sebelum persiapan pelayanan?
3. Apakah semua *waiter/waiterss* sudah menyambut tamu yang datang ke Rajo Corner sesuai Standar Operasional Prosedur?
4. Bagaimana proses pesanan, mengambil pesanan, di Café Rajo Corner?
5. Apakah *waiter/waiterss* sudah melakukan proses *clear up* tepat waktu setelah tamu meninggalkan *Café Rajo Corner*?
6. Apa saja tahap yang dilakukan sebelum menutup area restoran?

MANAGER

1. Apa saja Standar Operasional Prosedur Café Rajo Corner?
2. Apakah Standar Operasional Prosedur diterapkan?
3. Seberapa sering tidak menerapkan Standar Operasional Prosedur di Café Rajo Corner?
4. Apa saja tindakan yang diambil jika ada pelayan yang melakukan kesalahan pada saat pelayanan?
5. Apakah *waiter/waiterss* memberikan penjelasan menu yang ada kepada tamu?
6. Apa saja fungsi manajemen di Café Rajo Corner Rajo Corner?
7. Jika ada *waiter* yang tidak menerapkan Standar Operasional Prosedur apakah dilatih atau dikeluarkan? Bagaimana *rekrutmen waiter/waiterss* di Rajo Corner?

LAMPIRAN

Lampiran 2. Materi Pelatihan

MATERI PELATIHAN UPAYA MENINGKATKAN KOMPETENSI WAITER/WAITERS DENGAN MENERAPKAN STANDAR KOMPETENSI KINERJA NASIONAL INDONESIA (SKKNI) DI RAJO CORNER PADANG

A. Pengertian Kompetensi

Kompetensi merupakan suatu karakteristik yang dimiliki seseorang yang dilandasi oleh pengetahuan, keahlian dan sikap perilaku yang diperlukan dalam melaksanakan tugas jabatannya, sehingga karyawan melaksanakan aktivitas kerja berdasarkan profesionalisme, efektif dan efisien. Kompetensi adalah hal yang dibutuhkan seseorang ketika berada dalam sebuah organisasi. Untuk mencapai kinerja yang diharapkan maka diperlukan adanya landasan yang kuat berupa kompetensi.

Berdasarkan uraian diatas makna kompetensi mengandung bagian kepribadian yang mendalam yang melekat pada seseorang dengan perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan. Maka penulis mengartikan kompetensi adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh seseorang dalam melaksanakan suatu tugas pekerjaan.

B. Dimensi dan Komponen Kompetensi

Menurut Spencer and Spancer dalam Ahmad Daengs (2022) mengklasifikasikan dimensi dan komponen kompetensi individual dibagi menjadi empat yaitu:

1. Kompetensi intelektual
2. Kompetensi emosional
3. Kompetensi spiritual
4. Kompetensi social

C. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kompetensi

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

- g. Bakat bawaan, bakat yang sudah ada dan melekat sejak dilahirkan.
- h. Motivasi kerja tinggi.
- i. Sikap, motif, dan cara pandang.
- j. Pengetahuan yang dimiliki (formal maupun non formal).
- k. Keterampilan atau keahlian yang dimiliki.
- l. Lingkungan hidup dari kehidupan sehari-hari.

Sedangkan Menurut Zwell dalam Wibowo (2016) mengemukakan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kompetensi seseorang faktor-faktor tersebut antara lain sebagai berikut:

- 1. Keyakinan dan Nilai-Nilai
- 2. Keterampilan
- 3. Pengalaman
- 4. Karakteristik kepribadian
- 5. Motivasi
- 6. Isu emosional
- 7. Kemampuan intelektual
- 8. Budaya organisasi

Terdapat empat tipe karakteristik kompetensi, yaitu sebagai berikut:

- e. Motif adalah sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau diinginkan orang yang menyebabkan tindakan.
- f. Sifat adalah karakteristik fisik dan respons yang konsisten terhadap situasi atau informasi.
- g. Konsep diri adalah sikap, nilai-nilai, atau citra diri seseorang, pengetahuan adalah informasi yang dimiliki orang dalam bidang spesifik.
- h. Keterampilan adalah kemampuan mengerjakan tugas fisik atau mental tertentu.

D. Pengertian SKKNI

Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) adalah rumusan kemampuan kerja yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan keahlian serta sikap kerja relevan dengan pelaksanaan tugas dan syarat jabatan yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Standar kompetensi tidak berarti hanya kemampuan menyelesaikan suatu tugas, tetapi dilandasi pula oleh bagaimana dan mengapa tugas itu dikerjakan. Standar kompetensi meliputi faktor-faktor yang mendukung, seperti pengetahuan dan kemampuan untuk mengerjakan suatu tugas dalam kondisi normal di tempat kerja serta kemampuan mentransfer dan menerapkan kemampuan dan pengetahuan pada situasi dan lingkungan yang berbeda.

Juga terdapat beberapa fungsi lain dari standar kompetensi dapat menjadi dasar untuk :

- f) Menyusun deskripsi kerja
- g) Mengembangkan program pelatihan dan sumber-sumber daya
- h) Menilai keterampilan karyawan di tempat kerja
- i) Akreditasi profesional di tempat kerja
- j) Mengembangkan prosedur pengoperasian standar (SOP).

SKKNI ini di terapkan oleh Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia. SKKNI sektor pariwisata pertama yang diterapkan oleh menteri tenaga kerja dan transmigrasi RI adalah mengenai Biro Perjalanan Wisata dengan SK. MANANKERTRANS KEP.361MEN/IV/2018. dan Hotel&Restaurant dengan SK. KEP.361/MEN/IV/2018. SKKNI ini belum di terapkan, maka hal tersebut wajib dikonversikan karena kovenensi dilakukan dalam suatu forum untuk mencapai konsensus yang melibatkan masyarakat sektor profesi dan pakar tentang Rancangan SKKNI perlu diterapkan . penerapan SKKNI adalah kegiatan menetapkan Rancanagan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia menjadi Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia.

SKKNI dikembangkan melalui konsultasi dengan industri terkait, untuk memastikan kesesuaian kebutuhan di tempat kerja. SKKNI di gunakan terutama untuk merancang dan mengimplementasikan pelatihan kerja, melakukan asesmen (penilaian) keluaran pelatihan, serta asesmen tingkat keterampilan dan keahlian terkini yang dimiliki oleh seseorang . SKKNI di terapkan oleh menteri ketenagakerjaan.

E. SKKNI Waiter

1. Menyiapkan hidangan / area restoran untuk pelayanan

- a. Area makan /minum dibersihkan atau diperiksa kebersihannya sebelum pelayanan pada pelanggan sesuai prosedur perusahaan.
- b. Fasilitas pelanggan diperiksa dan di bersihkan sebelum pelayanan.
- c. Area yang nyaman disiapkan secara rapi untuk pelayanan termasuk penyesuaian penerangan dan musik bila perlu.
- d. meja dan kursi di tata sesuai dengan persyaratan perusahaan dan permintaan pelanggan.
- e. Rancangan perabotan memastikan kenyamanan dan keselamatan *staf* dan pelanggan .
- f. Perlengkapan di periksa dan disiapkan untuk pelayanan .
- g. Kontak dilakukan dengan *staf* dapur dan informasi di cari tentang variasi menu.

2. Menyiapkan dan mengatur meja

- a. Meja disusun dengan benar sesuai dengan standar perusahaan, sesuai dengan waktu yang ditetapkan atau sesuai dengan permintaan tamu.
- b. Kebersihan dan kondisi meja di seluruh jenis-jenis meja diperiksa sebelum pelayanan.
- c. Item-item yang tidak memenuhi standar perusahaan diidentifikasi dan di pindahkan dari area pelayanan.

3. Menyambut pelanggan

- a. Pelanggan disambut kedatangannya sesuai dengan standar pelayanan perusahaan.
- b. Pengenalan yang sopan dilakukan dan reservasi diperiksa terlebih dahulu.
- c. Pelanggan di persilahkan duduk.
- d. Menu dan minuman disajikan segera kepada pelanggan sesuai dengan standar perusahaan. Bila menu dan daftar minuman diberikan secara lisan, sampaikan dengan keterangan yang jelas dan dapat dimengerti.

4. Mengambil dan memproses pesanan

- a. Pesanan diambil secepatnya dan akurat dengan meminimalkan gangguan terhadap tamu
- b. Dimana perlu, pesanan di catat jelas dengan menggunakan dokumentasi yang benar dan secepatnya disampaikan ke bagian dapur atau bar.
- c. Rekomendasi di buat untuk tamu membantu mereka dalam pemilihan minuman dan hidangan.
- d. Pertanyaan-pertanyaan pelanggan tentang item-item menu di jawab secara sopan dan benar.
- e. Bila jawaban tidak di ketahui, informasi di cari dari dapur atau dari supervisor yang tepat.
- f. Sistem pemesanan di operasikan secara benar sesuai dengan prosedur perusahaan.
- g. *Glassware* dan alat makan (sendok, garpu, pisau) untuk menyesuaikan pilihan hidangan disediakan menurut prosedur perusahaan.

5. Menyajikan dan membersihkan minuman dan makanan

- a. Minuman dan makanan di kumpulkan dengan segera dari area pelayanan, di periksa penyajian dan di bawa ke tamu dengan aman.
- b. Alur pelayanan dan pengantaran hidangan diawasi

- c. Setiap penundaan atau kekurangan pelayanan segera diidentifikasi dan ditindak lanjuti dengan dapur
- d. Tamu diberitahu dan dipastikan kembali mengenai adanya penundaan
- e. Makanan dan minuman disajikan dengan sopan diatas meja sesuai dengan standar perusahaan dan persyaratan kesehatan/ kebersihan.
- f. Hidangan disajikan kepada orang yang tepat
- g. Makanan da minuman tambahan ditawarkan pada waktu yang tepat lalu dipesan atau disajikan sesuai dengan pesanannya.
- h. Membersihkan meja dan sisa-sisa makanan, alat makan dan piring piring kotor pada waktu yang tepat
- i. Tamu-tamu disapa dengan ramah ketika keluar dari area restoran atau ruang makan.

6. Menutup area restoran

- a. Perlengkapan disimpan atau disiapkan untuk pelayanan berikutnya sesuai dengan prosedur perusahaan.
- b. Area dibersihkan, dirapikan atau dibongkar sesuai dengan prosedur perusahaan
- c. Area ditata scara benar untuk layanan berikutnya sesuai dengan prosedur perusahaan
- d. Dimana perlu, pelayanan di tinjau kembali dan dievaluasi untuk tujuan perbaikan kedepannya.

Lampiran 3. SOP Waiter/Waiterss Rajo Corner



**JL. BATANG ANAI NO.11
PADANG**

STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE (SOP) WAITRESS RAJO CORNER

1. MELAKUKAN BRIEFING 5 MENIT / PEMBICARAAN 5 MENIT (P5M) SEBELUM MEMULAI SHIFT.
2. SEBELUM MEMULAI PEKERJAAN **WAJIB MEMBERSIHKAN AREA KERJA** (MENYIRAM BUNGA, MEMBERSIHKAN TOILET, MUSHOLLA, HALAMAN DALAM DAN LUAR, RUANGAN DALAM SERTA LAP MEJA DAN KURSI).
3. MENG **UPDATE SEMUA MENU HARIAN** YANG READY DAN TIDA READY DI SETIAP BOOTH.
4. SENYUM DAN MENYAPA SETIAP KONSUMEN YANG DATANG (SELAMAT PAGI/SIANG/MALAM).
5. MENAWARKAN KURSI KOSONG REKOMENDASI KEPADA KONSUMEN ATAU MENGIRINGI KONSUMEN JIKA SUDAH ADA KURSI PILIHAN KONSUMEN.
6. MEMBERIKAN BUKU MENU SAMBIL **MEMPERKENALKAN DIRI DAN MENANYA NAMA KONSUMEN** (SAYA PUTRI DARI RAJOCORNER DENGAN BAPAK/IBU SIAPA)
7. **MENJELASKAN MENU** YANG TERSEDIA DAN MENINGGALKAN KONSUMEN SEMENTARA **MENGAMBIL KOMPLIMENTARI (JELLY)**
8. MENCATAT **MEJA, NAMA DAN PESANAN** KONSUMEN DAN MENAWARKAN ULANG MENU MINUMAN LALU MELAKUKAN **CHECKLIST** ULANG DI KERTAS ORDER

9. JIKA ORDERAN SUDAH FIXED, LAKUKAN ORDER KE BOOTH TUJUAN DAN MELAKUKAN **CHECKLIST MENU PADA KERTAS ORDER** YANG SUDAH DIPESAN UNTUK MENGHINDARI MISS ORDER MENU.
10. **WAJIB MENYEBUTKAN NAMA KONSUMEN DAN NOMOR MEJA** KEPADA BOOTH TUJUAN KETIKA MELAKUKAN ORDER
11. JIKA SUDAH, MENYERAHKAN KERTAS ORDERAN DAN **MEMINTA PRINT OUT** ORDERAN KE KASIR.
12. MENGANTARKAN MENU DAN MENEMPELKAN PRINT OUT ORDERAN DI MEJA KONSUMEN SAMBIL MENANYAKAN KELENGKAPAN MENU YANG BELUM DATANG.
13. **MENYAMPAIKAN SELAMAT MAKAN DENGAN MENYEBUTKAN SAPAAN** DAN NAMA KONSUMEN SETELAH SEMUA MENU DIANTARKAN (SELAMAT MAKAN DAN SELAMAT MENIKMATI BAPAK PUTRA, JIKA ADA YANG BISA DIBANTU KABARI KITA YA PAK).
14. KEMBALI KE POS MASING-MASING DENGAN TETAP **MEMPERHATIKAN GERAKAN ATAU GESTUR KONSUMEN** (JIKA KONSUMEN TERLIHAT KEBINGUNGAN LANGSUNG HAMPIRI DAN TANYAKAN APA YANG BISA DIBANTU, ATAU ADA TAMBAH ORDERAN).
15. BEBERAPA SAAT KONSUMEN SELESAI MENYANTAP MAKANAN, HAMPIRI KONSUMEN DENGAN **MEMINTA IZIN** MENGAMBIL PIRING ATAUPUN GELAS KOTOR NYA (MAAF PAK/BUK, SAYA IZIN MEMBERSIHKAN PIRING DAN GELASNYA YA PAK/BUK) LALU MENGANTARKAN PIRING KE AREA CUCI DENGAN MEMISAHKAN PIRING KOTOR DAN SENDOK KOTOR.
16. SETELAH KONSUMEN MENINGGALKAN MEJA UNTUK MELAKUKAN PEMBAYARAN DAN PULANG, LANGSUNG BERSIHKAN MEJA DAN KURSI KONSUMEN DENGAN MEMBAWA LAP DAN SEMPROTAN MEJA DENGAN CATATAN MAKANAN ATAU SAMPAH **TIDAK BOLEH** DIBUANG KE BAWAH MEJA.
17. PIRING KOTOR YANG TERSISA DI MEJA KONSUMEN DIANGKAT KE AREA CUCI LANGSUNG DIPISAHKAN DENGAN SENDOK KOTOR.
18. MENYAMPAIKAN **TERIMAKASIH** APABILA KONSUMEN SUDAH MENINGGALKAN CAFÉ RAJO CORNER .



**JL. BATANG ANAI NO.11
PADANG**

PERATURAN KARYAWAN RAJO CORNER

1. SHIFT PAGI DIMULAI JAM 7.00 DAN PULANG JAM 15.00.
2. SHIFT SORE DIMULAI JAM 15.00 DAN PULANG JAM 23.00.
3. SEBELUM MEMULAI SHIFT MELAKUKAN ABSEN FINGERPRINT.
4. MELAKUKAN BRIEFING 5 MENIT/PEMBICARAAN 5 MENIT (P5M) SEBELUM MEMULAI PEKERJAAN.
5. PAKAIAN SESUAI ATURAN (BAJU SENIN KEMEJA, SELASA DAN KAMIS HITAM, RABU CREAM, JUM'AT KOKO ATAU BATIK, SABTU DAN MINGGU HITAM RAJOCORNER) DAN WAJIB MEMAKAI SEPATU.
6. DILARANG MEROKOK, BERMAIN HP, TIDUR TIDURAN DI AREA KERJA.
7. JIKA MELAKUKAN ISTIRAHAT HARAP LAPOR KEPADA CAPTAIN TEAM AGAR POS YANG DITINGGALKAN DAPAT DIGANTIKAN DAN DIMONITOR OLEH REKAN KERJA LAIN.
8. DILARANG MELAKUKAN BON BERUPA BILL MAKANAN.
9. JUMLAH BON MAKSIMAL DARI KASIR HANYA Rp. 500.000,-

Lampiran 4. Sertifikat Asesor

6594747



BADAN NASIONAL
SERTIFIKASI PROFESI
INDONESIAN PROFESSIONAL
CERTIFICATION AUTHORITY

SERTIFIKAT KOMPETENSI
CERTIFICATE OF COMPETENCE

No. 93000 2419 0133227 2021

Dengan ini menyatakan bahwa,
This is to certify that,

Joni Edwar Dasrita

No. Reg. MET.000.000841 2011

Telah kompeten pada bidang:
Is competent in the area of:

Asesmen/Uji Kompetensi
Workplace Assessment

Dengan Kualifikasi / Kompetensi:
With Qualification / Competency:

Asesor Kompetensi
Assessor Of Competency

Sertifikat ini berlaku untuk: 3 (tiga) Tahun
This certificate is valid for: 3 (three) Years

Jakarta, 20 Desember 2021

Badan Nasional Sertifikasi Profesi
Indonesian Professional Certification Authority



Kunjung Mesehat, S.H., M.M.

Ketua
Chairman

Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian



Wawancara dengan manager



Wawancara dengan waiterss



Wawancara dengan waiter



Wawancara dengan waiterss



Wawancara dengan waiterss



Proses penyampaian materi

(Hasil Tindakan proses evaluasi asesor)



Proses Menyambut tamu



Proses pemesanan menu



Proses menyajikan pesanan



Proses mengucapkan terimakasih



Proses pelanggan memilih menu



Menyapa pelanggan saat keluar café Rajo Corner