



## **PELATIHAN PRAMUSAJI MONTIGO RESORT NONGSA HOTEL BATAM**

Idham Sakti Wibawa<sup>1\*</sup>, Ilham Fajri<sup>2</sup>, Ilusyana Angkasawati Putri<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Perhotelan, Akademi Pariwisata NHI Bandung, Indonesia

<sup>2</sup>Program Studi Perhotelan, Akademi Pariwisata NHI Bandung

<sup>3</sup>Program Studi Perhotelan, Akademi Pariwisata NHI Bandung

\*idham@akparnhi.ac.id

Diterbitkan oleh Akademi Pariwisata NHI Bandung

### **Info Artikel**

Diterima :

Diperbaiki :

Disetujui :

### **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelatihan pramusaji yang terdapat di Montigo Resort Nongsa Hotel Batam. Pelatihan merupakan hal yang perlu dilakukan bagi pramusaji di restoran, baik itu pramusaji baru atau yang sudah lama bekerja pada restoran tersebut. Pelatihan memberikan suatu standar yang harus di ikuti oleh semua peserta. Dalam pelatihan ada beberapa dasar yang harus dilakukan agar pelatihan itu berjalan sesuai dengan kebutuhan dan bisa berjalan secara efektif dan efisien. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif yang diolah melalui kuesioner sebagai alat pengumpul data. Populasi pada penelitian ini merupakan karyawan yang bekerja sebagai pramusaji di hotel dengan jumlah responden sebanyak 18 orang melalui teknik sampel *purposive sampling*. Untuk teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan melakukan observasi, wawancara, kuisisioner, dan studi pustaka. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa pelatihan pramusaji yang dilakukan masih belum optimal atau dapat dinyatakan kurang karena masih banyak pramusaji yang belum mengikuti pelatihan. Beberapa hal tersebut yang pada akhirnya mengakibatkan pelatihan pramusaji di Hotel Montigo Resort Nongsa Batam tidak dapat berjalan dengan seharusnya yang pada akhirnya sesuai dengan hasil observasi kepada para tamu yang menginap dimana rata-rata tamu yang menginap belum puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pramusaji di Hotel Montigo Resort Nongsa Batam

**Kata Kunci:** *Pelatihan, Pramusaji, Restoran*

#### ABSTRACT

*The purpose of this research is to find out the waiter training available at Montigo Resort Nongsa Hotel Batam. Training is something that needs to be done for waiters in restaurants, whether they are new waiters or those who have worked at the restaurant for a long time. The training provides a standard that must be followed by all participants. In training there are several basic things that must be done so that the training runs according to needs and can run effectively and efficiently. The research method used is a quantitative descriptive method which is processed through a questionnaire as a means of collecting data. The population in this study were employees who worked as waiters at the hotel with a total of 18 respondents using a purposive sampling technique. For data collection techniques carried out, namely by conducting observations, interviews, questionnaires, and literature study. Based on the results of the study, it was found that the waiter training was not optimal or it could be said to be lacking because there were still many waiters who had not attended training. Some of these things ultimately resulted in waiter training at Hotel Montigo Resort Nongsa Batam not being able to run properly which in the end was in accordance with the results of observations of guests who stayed where the average guest who stayed was not satisfied with the service provided by the waiter at the hotel. Montigo Resort Nongsa Batam.*

**Keywords:** *Training, Waiter, Restaurant*

---

Alamat Korespondensi : Jl. Raya Lembang No. 112, Jawa Barat, Indonesia 40359

---

#### Pendahuluan

Pelayanan sangat erat hubungannya dengan sumber daya manusia. Seperti yang diungkapkan Sandres dan H. Hill (2001:89) :*"The goal of food service operation is to satisfy customer by meeting or exceeding their expectation."* Dapat diartikan tujuan dari suatu operasional pelayanan makanan adalah untuk melampaui harapan mereka. Menurut supranto (2006:226) :*"Pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa harus dilaksanakan dengan baik."* Pelayanan memang suatu hal yang sudah menempel pada diri setiap pramusaji. Pelayanan yang memuaskan bagi setiap konsumen tentunya juga akan meningkatkan nilai dari restoran tersebut, sehingga akan semakin mudah bagi restoran tersebut untuk mencapai keberhasilan. Sumber daya manusia yang baik tentunya tidak mungkin didapatkan dengan cara yang instan atau cepat, dibutuhkan suatu proses yang dapat memastikan bahwa setiap individu yang ada memiliki kualitas yang baik. Proses tersebut dalam manajemen sumber daya manusia di namakan pelatihan.

Dessler dalam Subekhi (2012:70) berpendapat :*"Pelatihan merupakan proses mengajarkan karyawan baru atau yang ada sekarang, keterampilan dasar yang mereka butuhkan untuk menjalankan pekerjaan mereka."* Karyawan baru tentunya perlu mendapatkan pelatihan untuk dapat mengerjakan setiap pekerjaannya dengan baik dan benar, meskipun apabila karyawan tersebut sudah pernah mendapat pendidikan serupa saat masih bersekolah. Pelatihan tidak hanya di butuhkan oleh karyawan baru, karyawan yang sudah ada pun perlu diberi pelatihan untuk menambah keterampilannya agar dapat mengerjakan setiap pekerjaannya dengan lebih baik. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Ivanevich dalam Subekhi (2012:70) :*"Training helps employees do their work better."* Dapat diartikan pelatihan membantu karyawan melakukan pekerjaannya dengan lebih baik.

Pelatihan juga memiliki fungsi yang tidak kalah pentingnya dari memberikan keterampilan baru terhadap karyawan yaitu adalah meningkatkan mutu pelayanan agar dapat lebih bersaing dengan perusahaan lain. Hal ini didasarkan oleh Milkovich dan

Bodreau dalam Suwanto (2012:118) :”Investasi dalam pelatihan tidak kalah pentingnya dengan investasi dalam peralatan ataupun modal, pelatihan merupakan komponen yang sangat penting untuk meningkatkan daya saing perusahaan.”Dari pendapat tersebut tentu dapat dilihat bahwa selain dari produk utama yang berkualitas baik, dibutuhkan juga produk pendukung berupa pelayanan yang juga berkualitas baik. Makanan atau minuman yang enak tentu akan menjadi percuma apabila pelayanan yang diberikan tidak baik atau apa adanya bahkan dengan pelayanan yang baik makanan yang dirasa kurang dapat menjadi terkenal dengan komunikasi yang baik antara pelayan serta konsumen. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori menurut Mathis dan Jackson dalam Subekhi (2012:75). Pelatihan sendiri terbagi ke dalam 4 jenis menurut Mathis dan Jackson dalam Subekhi(2012:75):

1. Pelatihan yang dibutuhkan dan rutin: dilakukan untuk memenuhi berbagai syarat hukum yang diharuskan dan berlaku sebagai pelatihan untuk semua karyawan (orientasi karyawan baru)
2. Pelatihan pekerjaan atau teknis : memungkinkan para karyawan untuk melakukan pekerjaan, tugas dan tanggung jawab mereka dengan baik.
3. Pelatihan antar pribadi dan pemecahan masalah: dimaksudkan untuk mengatasi masalah operasional dan antar pribadi serta meningkatkan hubungan dalam pekerjaan organisasional.
4. Pelatihan perkembangan dan inovatif: menyediakan fokus jangka panjang untuk meningkatkan kapabilitas individual dan organisasional untuk masa depan.

Teori Mathis dan Jackson memiliki tahapan-tahapan pelatihan yang berpengaruh terhadap pelayanan pramusaji. Menurut Mathis dan Jackson(2006:309) pelatihan memiliki tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. *Identify training needs*(mengidentifikasi kebutuhan pelatihan)
2. *Producing training plan*(membuat rencana pelatihan)
3. *Implement & Training carried out*(pelaksanaan dan pelatihan dilakukan)
4. *Evaluate result of training*(mengevaluasi hasil pelatihan)

Berdasarkan pernyataan tersebut maka dapat diketahui bahwa untuk melaksanakan program pelatihan tahapan yang perlu dilakukan adalah menganalisa kebutuhan pelatihan. Perencanaan program pelatihan, pelaksanaan program pelatihan, dan yang terakhir adalah evaluasi hasil dari program pelatihan yang telah dilaksanakan.

Dari pengamatan di *Montigo Resort Nongsa Hotel Batam*, penulis melihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh pramusaji belum baik dan terampil. Hal ini terlihat dari cara pramusajinya dalam membawa piring atau nampan, kesalahan pramusaji dalam mengorder makanan, pelayanan kepada tamu dan penguasaan menu pramusaji masih kurang. Hal ini di dukung oleh data *Guest Statisfaction Indeks* yang ada di *Restaurant Montigo Resort Nongsa Hotel Batam*. Berdasarkan dari hasil *Guest Statisfaction Indeks* periode Januari – Mei 2022 yang menunjukkan bahwa rendahnya *point* mengenai pengetahuan server tentang menu, pelayanan kepada tamu dan penanganan reservasi meja. Berikut penulis menyajikan data mengenai penilaian tamu terhadap pelayanan dari pramusaji yang didapatkan melalui *Guest Comment Card* pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. *Guest Satisfaction Indeks* di *Restaurant Montigo Resort Nongsa Hotel Batam*  
 Periode Januari – Mei 2020  
 (N = 750)

No.	Uraian	SB (x=5)	B (x=4)	C (x=3)	K (x=2)	SK (x=1)	Jumlah/Nilai Maximal	Nilai Total	Presentase
1	Penanganan reservasi meja	116	125	198	165	146	2150 x 100 3750	0,573	57,3%
2	Pelayanan kepada tamu	117	121	201	163	148	2309 x 100 3750	0,615	61,5%
3	Menu makanan dan minuman	196	250	148	98	58	2678 x 100 3750	0,714	71,4%
4	Pengetahuan server tentang menu	110	127	232	176	105	2211 x 100 3750	0,589	58,9%
5	Presentasi makanan	247	122	198	98	85	2598 x 100 3750	0,692	69,2%
6	Kualitas makanan	280	155	149	76	90	2709 x 100 3750	0,722	72,2%
7	Kualitas dan presentasi minuman	238	240	100	90	82	2712 x 100 3750	0,723	72,3%
8	Suasana restoran	230	192	150	99	79	2645 x 100 3750	0,705	70,5%
9	Penanganan saat memberikan <i>bill</i>	290	232	99	70	59	2872 x 100 3750	0,765	76,5%
10	Sesuai dengan harga	279	209	80	99	83	2753 x 100 3750	0,733	73,3%

Sumber : *Supervisor Restaurant Montigo Resort Nongsa Batam*, 2022

## Metode

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode deskriptif. Margono (2003:164) berpendapat: “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan membuat deskripsi atas suatu fenomenal sosial atau alam secara sistematis dan akurat.” Disini penulis melihat situasi yang ada secara apa adanya yang terjadi di lokasi pengamatan, menganalisis permasalahan yang ada, menggambarkan permasalahan tersebut yang didasarkan oleh pendapat-pendapat para ahli, serta mencari jalan keluarnya.

## Teknik Pengumpulan Data

Untuk melengkapi serta membantu penulis dalam menyusun Jurnal ini, dibutuhkan data-data serta fakta-fakta yang sesuai serta bisa menggambarkan keadaan yang terjadi sebenarnya di Restoran *Montigo Resort Nongsa Hotel Batam*, untuk itu penulis memutuskan untuk menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

### a. Observasi

Menurut Sugiyono (2013:145) :”Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara

yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan”. Penulis mengamati secara langsung kegiatan operasional di *Restaurant Montigo Resort Nongsa Hotel Batam* serta melakukan pencatatan terhadap fakta-fakta penting yang terlihat.

b. Wawancara

Menurut Sugiyono (2013:231) :”Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topic tertentu”. Penulis melakukan wawancara dengan *Restaurant Manager Montigo Resort Nongsa Hotel Batam* untuk mendapatkan data-data yang akurat sesuai dengan yang terjadi di *Montigo Resort Nongsa Hotel Batam* agar kemudian dapat di analisis lebih lanjut oleh penulis. Pertanyaan-pertanyaan yang di ajukan kepada *Restaurant Manager* bertujuan untuk memudahkan penulis untuk menganalisis jalan keluar terbaik dari permasalahan yang dihadapi oleh *Restaurant Manager Montigo Resort Nongsa Hotel Batam*.

c. Kuesioner

Sugiyono (2013:162) berpendapat kuesioner adalah :”Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang di lakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.” Penulis menyebarkan kuesioner kepada setiap pramusaji yang ada di Restoran *Montigo Resort Nongsa Batam* untuk mengetahui setiaptanggapan individu terhadap program pelatihan yang telah dilakukan, serta mengetahui program pelatihan yang paling dibutuhkan oleh setiap pramusaji.

d. Studi Pustaka

Menurut Arikunto (2016) Metode pengumpulan data dengan mencari informasi lewat buku, majalah, Koran dan literature lainnya yang bertujuan untuk membentuk sebuah landasan teori. Studi pustaka ini digunakan untuk membantu penulis agar dapat membandingkansetiap landasan teori yang ada sebagai konsep-konsep yang dapat menjadi landasan atau acuan pemikiran yang sesuai dengan objek penelitian.

### Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam menyusun jurnal ini, penulis menggunakan *skala likert*. Data yang digunakan dengan *skala likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang. Dengan *skala likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

### Teknik Analisis Data

Teknik analisa data deskriptif yaitu dengan pendekatan statistika deskriptif, dengan menggunakan skala *likert*.

### Hasil dan Pembahasan

Menurut Rivai (2003:233) :”Pada dasarnya kebutuhan pelatihan itu adalah untuk memenuhi kekurangan pengetahuan, meningkatkan keterampilan atau sikap dengan masing-masing kadar yang bervariasi.” Tujuan dari identifikasi kebutuhan yang ditemukan oleh Gomes (2003:205) :”Tujuan penentuan kebutuhan pelatihan adalah untuk mengumpulkan sebanyak mungkin informasi relevan guna mengetahui dan menentukan perlu atau tidaknya pelatihan dalam organisasi tersebut.” Berdasarkan teori diatas, dapat dipahami berlama bahwa identifikasi kebutuhan pelatihan merupakan dasar utama bagi dilaksanakannya sebuah pelatihan. Dengan terlebih dahulu mengidentifikasi kebutuhan pelatihan, maka dapat dirancang pelatihan yang sesuai dengan yang dapat berkembang sehingga mencapai sasaran yang di inginkan. Dalam menjalani operasional kerja di

restoran seorang pramusaji mempunyai tugas dan tanggung jawab sesuai dengan kebijakan standar pelayanan yang di laksanakan. Dimana menurut Arjuno Wiwoho, S.Sos dalam bukunya Pengetahuan tata hidang (2008:14) menjelaskan “Adapun tugas dan tanggung jawab seorang pramusaji meliputi” :

1. Tugas :
  - a. Mempersiapkan dinning room atau restoran
  - b. Menyambut tamu dan membantu tamu duduk
  - c. Mengambil pesanan tamu
  - d. Menjual makanan dan minuman
  - e. Menyajikan makanan dan *wine*
  - f. Menunjukkan restoran *guestbill* (bon pembayaran)
  - g. Menerima pembayaran dari tamu
  - h. Mengucapkan terima kasih kepada tamu yang telah selesai makan dan meninggalkan restoran
  - i. Membersihkan meja dan kursi seperti semula
2. Tanggung Jawab
  - a. Menjaga penampilan diri (*personal grooming*)
  - b. Berkelakuan baik (*deportment*)
  - c. Tulus hati (*honesty*)
  - d. Tepat waktu (*punchtuality*)
  - e. Setia (*loyaliti*)
  - f. Terampil dalam bekerja secara tim (*ability to work whitin a team*)
  - g. Bersikap dan berfikiran positif (*positif attitude*)

Tabel 2. Bobot Nilai Jawaban

No.	Kriteria jawaban	Nilai jawaban
1	Sangat Baik	5
2	Baik	4
3	Cukup	3
4	Kurang	2
5	Sangat Kurang	1

Sumber : Sugiyono, 2012

Hasil penilaian pramusaji pada tabel dalam kuesioner kemudian di konversikan berdasarkan kriteria nilai jawaban untuk setiap jawaban yang selanjutnya digunakan skala *likert* untuk melihat gambaran umum perhitungan kategori dilakukan untuk mengetahui jumlah internal dari masing-masing kategori, sehingga penulis dapat mengetahui dan mengolah hasil kuesioner yang telah di berikan kepada pramusaji di *restaurant Montigo Resort Nongsa Hotel Batam* dengan langkah-langkah berikut ini :

#### Menentukan Nilai Maksimal

$$\text{Nilai Maksimal} = \frac{\text{Nilai Jawaban Tertinggi (SB)} \times \text{Jumlah Pernyataan}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Menentukan Nilai Minimal

$$\frac{\text{Nilai Minimal} = \text{Nilai Jawaban Terendah (SK)} \times \text{Jumlah Pertanyaan} \times \text{Jumlah Responden}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Menentukan Interval Skala

$$\frac{\text{Nilai Maksimal} - \text{Nilai Minimal}}{\text{Jumlah Kategori}}$$

Sumber : Sugiyono, 2012

Penulis menggunakan *skala likert* untuk melakukan pengolahan data yang telah diperoleh dari Hotel Montigo Resort Nongsa Batam. Dengan menggunakan perhitungan *skalalikert*, maka variabel akan diukur dijabarkan menjadi *indicatorvariabel*. Rumus yang dibutuhkan untuk menggunakan *skalalikert* dalam mengetahui batasan nilai tertinggi dan nilai terendah maka untuk penilaian dalam sebuah garis kontinum menurut Sugiyono (2015:93) adapun hasil perhitungannya sebagai berikut :

Perhitungan untuk mengetahui Rentang Skala :

- a. Nilai Tertinggi = Bobot Nilai Tertinggi x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Responden
- b. Nilai Terendah = Bobot Nilai Terendah x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Responden

Untuk menghitung rentang pada setiap kategori digunakan rumus sebagai berikut :

a. Rentang Skala =  $\frac{\text{Nilai Maksimal} - \text{Nilai Minimal}}{\text{Nilai Tertinggi}}$

b. Interval Skala Penilaian =

Sangat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
---------------	--------	-------	------	-------------

Analisis Identifikasi Kebutuhan Pelatihan Pramusaji Di *Restaurant* Hotel Montigo Resort Nongsa Batam.

Dalam pelatihan tahapan pertama yang harus dilakukan adalah identifikasi kebutuhan pelatihan yang akan di lakukan di *Restaurant* Hotel Montigo Resort Nongsa Batam. Identifikasi kebutuhan merupakan dasar keseluruhan kegiatan pelatihan dan juga identifikasi kebutuhan pelatihan yang baik akan berdampak kepada keberhasilan dari pelatihan tersebut untuk mencapai tujuan bersama.

Identifikasi kebutuhan pelatihan dapat dilakukan dengan berbagai macam cara seperti yang ada dalam Bab II yaitu :

- a. *Training Needs Survey* (pelatihan perlu survei)
- b. *Management Observation* (observasi manajemen)
- c. *Employee Survey* (survei karyawan)
- d. *Guest Comment* (komentar tamu)
- e. *Marketing Suvey* (survei pemasaran)
- f. *Repeat Bussines* (mengulang bisnis)

- g. *Employee Meeting* (pertemuan karyawan)
- h. *Inspection* (inspeksi)

Dijelaskan oleh Forres Jr dalam Siagian (2008:52) :” Terhadap beberapa dalam mengidentifikasi kebutuhan pelatihan.” Dari kedelapan cara tersebut ada dua hal yang tidak dilakukan oleh restoran Hotel Montigo Resort Nongsa Batam yaitu *Training Needs Survey* dan *Management Observation*. Dari kedelapan cara tersebut ada enam hal yang dilakukan oleh Hotel Montigo Resort Nongsa Batam yaitu *Employee Survey*, *Guest Comment*, *Marketing Survey*, *Repeat Bussines*, *Employee Marketing* dan *Inspection*.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat dilihat bahwa identifikasi kebutuhan pelatihan yang dilakukan karena dirasa cukup hanya dengan menganalisis *guest comment* yang diberikan para konsumen. Sedangkan *training needs survey* tidak dilakukan karena sulitnya mencari waktu akibat kegiatan operasional yang tidak bisa dihentikan. Apabila dilakukan, dengan menganalisis *management observation* dapat diketahui bagaimana karakteristik pramusaji yang sedang dibutuhkan atau diharapkan oleh target pasar.

Pemberian nilai jawaban pada kuesioner berdasarkan kriteria :

- 1. Sangat Baik (SB) : 5
- 2. Baik (B) : 4
- 3. Cukup (C) : 3
- 4. Kurang (K) : 2
- 5. Sangat Kurang (SK) : 1

Sumber : Sugiyono (2007:74)

Berdasarkan beberapa rumusan tersebut, maka berikut adalah hasil perhitungan tentang tanggapan pramusaji. Rentang untuk setiap pertanyaan :

$$\text{Jumlah Nilai Terendah} = 5 \times 18 \times 1 = 90$$

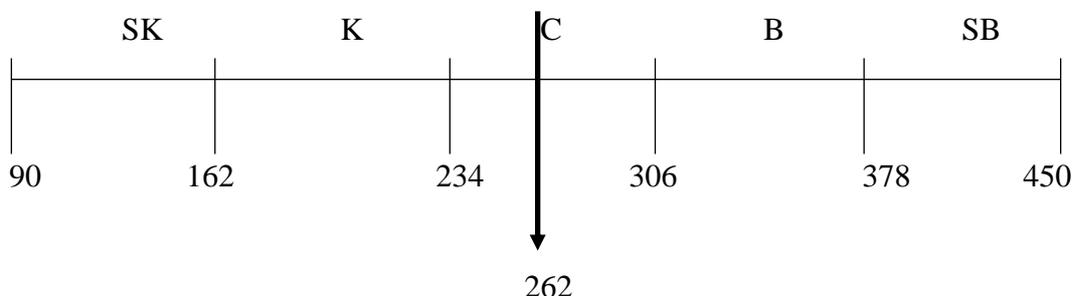
$$\text{Jumlah Nilai Tertinggi} = 5 \times 18 \times 5 = 450$$

$$\text{Rentang} = 450 - 90 = 360$$

5

1) Kebutuhan Pelatihan

Pramusaji yang menjawab Sangat Baik	= 0
Pramusaji yang menjawab Baik	= 128
Pramusaji yang menjawab Cukup	= 84
Pramusaji yang menjawab Kurang	= 40
Pramusaji yang menjawab Sangat Kurang	= 10 +
	262



Gambar 1. Garis Kontinum Penilaian Analisis Identifikasi Kebutuhan Pelatihan Skala *Likert*

Hasil penelitian kebutuhan pelatihan menunjukkan bahwa nilai yang diperoleh 262 yang menunjukkan bahwa kebutuhan pelatihan yang diberikan masuk ke dalam penilaian cukup. Dan hal ini akan berakibat pada tingkat efektifitas dari identifikasi kebutuhan

pelatihan yang dilaksanakan untuk mengatasi hal ini maka manajemen Montigo *Resort* Nongsa Hotel Batam harus menentukan indentifikasi kebutuhan pelatihan sehingga pramusaji dapat bekerja dengan baik.

Analisis Perencanaan Pelatihan Pramusaji di Hotel Montigo *Resort* Nongsa Batam

Setelah identifikasi kebutuhan, langkah berikutnya dari pelatihan adalah perencanaan pelatihan. Perencanaan pelatihan bertujuan agar dari pelatihan yang dilakukan oleh restoran Hotel Montigo *Resort* Nongsa Batam adalah menganalisis pekerjaan karyawan, memilih peserta pelatihan, menentukan materi atau objek pelatihan, serta menyelesaikan dana pelatihan.

Terdapat dua hal yang tidak dilakukan dalam pelaksanaan program pelatihan pramusaji dan evaluasi program pelatihan pramusaji yang tidak dilakukan oleh Montigo *Resort* Nongsa Hotel Batam dan menentukan tujuan pelatihan, menentukan metode pelatihan serta merencanakan evaluasi pelatihan. Keempat hal tersebut merupakan langkah dalam perencanaan pelatihan. Dengan menentukan tujuan yang jelas maka dapat diketahui apa yang ingin dicapai dari dilaksanakannya pelatihan. Dengan menentukan metode pelatihan yang tepat maka akan sangat mempermudah dalam hal pelaksanaan pelatihan agar materi yang ingin disampaikan dapat diterima oleh pramusaji dengan baik. Dilakukannya kedua hal tersebut maka menyebabkan kegiatan pelatihan yang dilakukan oleh Hotel Montigo *Resort* Nongsa Batam menjadi tidak efektif. Tidak direncanakannya tujuan dari pelatihan maka tidak dapat dilihat tingkat keberhasilan dari pelatihan tersebut.

$$\text{Jumlah Nilai Terendah} = 5 \times 18 \times 1 = 90$$

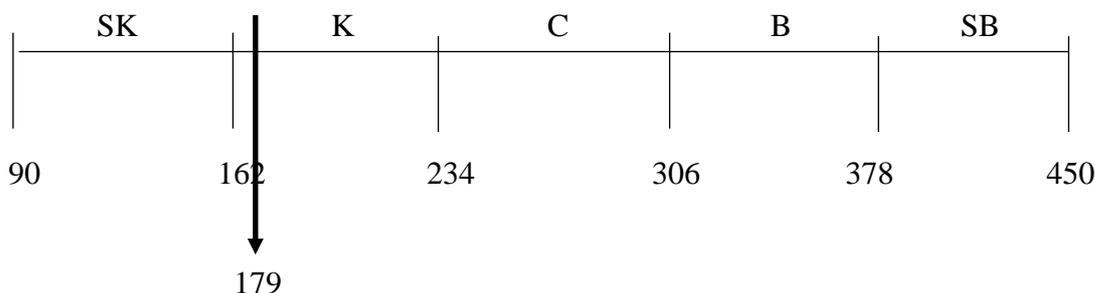
$$\text{Jumlah Nilai Tertinggi} = 5 \times 18 \times 5 = 450$$

$$\text{Rentang} = 450 - 90 = 360$$

5

2) Perencanaan program pelatihan

Pramusaji yang menjawab Sangat Baik	= 0
Pramusaji yang menjawab Baik	= 40
Pramusaji yang menjawab Cukup	= 36
Pramusaji yang menjawab Kurang	= 70
Pramusaji yang menjawab Sangat Kurang	= 33 +
	179



Gambar 2. Garis Kontinum Penilaian Analisis Perencanaan Pelatihan Skala *Likert*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai yang diperoleh 179 yang menunjukkan bahwa analisis perencanaan pelatihan yang di berikan masuk ke dalam penilaian kurang. Dan hal ini akan berakibat pada tingkat efektifitas dari identifikasi kebutuhan perencanaan pelatihan yang dilaksanakan untuk mengatasi hal ini maka manajemen Montigo *Resort*

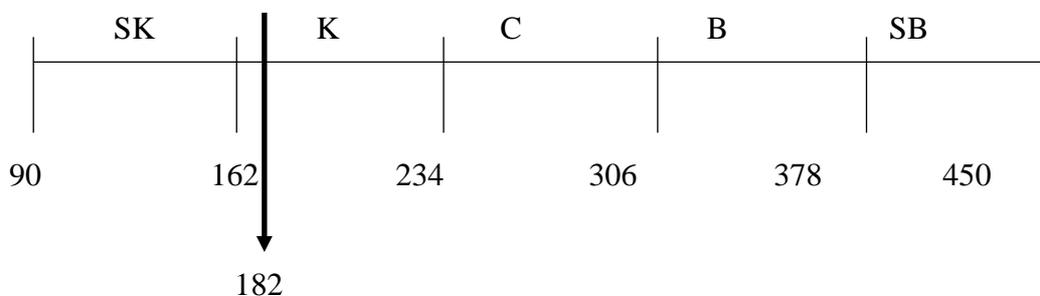
Nongsa Hotel Batam harus menentukan analisis perencanaan pelatihan sehingga pramusaji dapat bekerja dengan baik.

### Analisis Pelaksanaan Program Pelatihan Pramusaji *Restaurant Montigo Resort Nongsa Batam*

Pelaksanaan kegiatan pelatihan di pengaruhi oleh empat yaitu, materi, peserta, instruktur atau pelatih, serta sarana. Kegiatan pelatihan yang baik tentunya merupakan hubungan dari antara ke empat hal tersebut dapat tercapai untuk dapat mengetahui mengenai kualitas dari pelaksanaan pelatihan pramusaji yang dilakukan oleh Hotel *Montigo Resort Nongsa Batam* maka penulis menyebarkan kuesioner kepada pramusaji yang hasilnya lebih tertera pada BAB III pada kuesioner tersebut penulis menggunakan skala *likert* untuk pengukurannya. Menurut Sugiyono (2007:73) “Skala *likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap. Pendapat, dan presepsi orang atau kelompok orang tentang fenomena sosial.”

$$\begin{aligned} \text{Jumlah Nilai Terendah} &= 5 \times 18 \times 1 = 90 \\ \text{Jumlah Nilai Tertinggi} &= 5 \times 18 \times 5 = 450 \\ \text{Rentang} &= 450 - 90 = 72 \\ &5 \end{aligned}$$

- 3) Pelaksanaan program pelatihan
- |                                       |        |
|---------------------------------------|--------|
| Pramusaji yang menjawab Sangat Baik   | = 0    |
| Pramusaji yang menjawab Baik          | = 44   |
| Pramusaji yang menjawab Cukup         | = 48   |
| Pramusaji yang menjawab Kurang        | = 54   |
| Pramusaji yang menjawab Sangat Kurang | = 36 + |
|                                       | 182    |



Gambar 3. Garis Kontinum Penilaian Analisis Pelaksanaan Program Pelatihan *SkalaLikert*

Hasil penelitian penilaian pelaksanaan program pelatihan menunjukkan bahwa nilai yang diperoleh 182 yang menunjukkan bahwa pelaksanaan program pelatihan yang dilaksanakan untuk mengatasi hal ini maka manajemen *Montigo Resort Nongsa Hotel Batam* harus menentukan identifikasi kebutuhan pelaksanaan program pelatihan sehingga pramusaji dapat bekerja dengan baik.

### Analisis Evaluasi Pelatihan Pramusaji Di *Restaurant Hotel Montigo Resort Nongsa Batam*

Kegiatan evaluasi dibutuhkan untuk melihat sejauh mana tingkat keberhasilan dari pelatihan setelah dilaksanakan. Untuk mengukur tingkat keberhasilan tersebut dapat dilakukan dengan menganalisa empat hal yaitu reaksi peserta pelatihan, pengukuran pembelajaran, pengukuran perilaku kerja pramusaji, dan pengukuran hasil pelatihan.

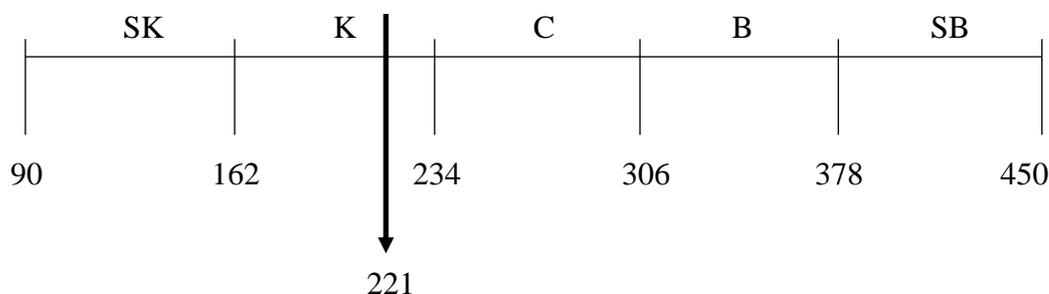
Terjadi perubahan perilaku dari pramusaji setelah dilakukannya pelatihan hal ini terlihat dari sikap pramusaji dalam menghadapi setiap konsumen yang datang. Selain itu, hasil dari perencanaan pelatihan pramusaji, pelaksanaan program pelatihan pramusaji dan evaluasi program pelatihan pramusaji terlihat kurang. Pengukuran reaksi peserta seharusnya dilakukan untuk dapat melihat sejauh mana pelatihan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pramusaji. Selain itu, seharusnya dilakukan untuk dapat melihat sejauh mana pelatihan yang diberikan sesuai kebutuhan pramusaji. Selain itu, seharusnya dilakukan pengukuran pembelajaran dengan melakukan tes secara tertulis maupun lisan untuk mengetahui sejauh mana bertambahnya pengetahuan pramusaji setelah mengikuti kegiatan pelatihan. Kedua hal tersebut seharusnya dilakukan oleh pihak Hotel Montigo Resort Nongsa Batam karena kedua hal tersebut merupakan hal penting dalam mengevaluasi pelatihan. Tidak dilakukannya kedua hal tersebut mengakibatkan keseluruhannya kegiatan pelatihan menjadi kurang efektif.

$$\text{Jumlah Nilai Terendah} = 5 \times 18 \times 1 = 90$$

$$\text{Jumlah Nilai Tertinggi} = 5 \times 18 \times 5 = 450$$

$$\text{Rentang} = 450 - 90 = 450$$

5	
4) Evaluasi program pelatihan	
Pramusaji yang menjawab Sangat Baik	= 0
Pramusaji yang menjawab Baik	= 48
Pramusaji yang menjawab Cukup	= 111
Pramusaji yang menjawab Kurang	= 40
Pramusaji yang menjawab Sangat Kurang	= 22 +
	221



Gambar 4. Garis Kontinum Penilaian Analisis Evaluasi Skala *Likert*

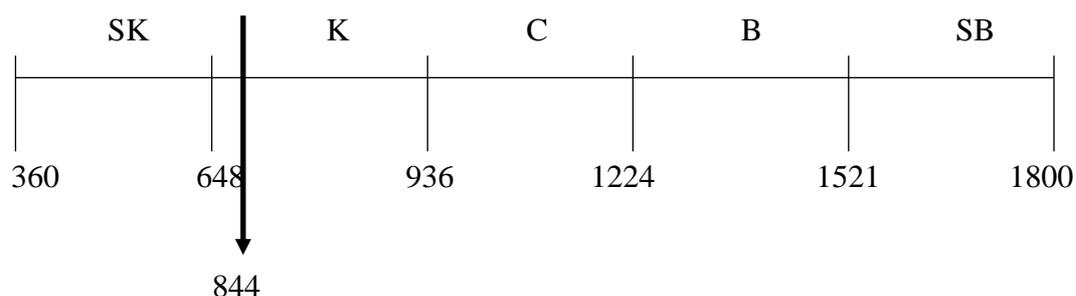
Evaluasi program pelatihan Hotel Montigo Resort Nongsa Batam, secara umum tidak dilakukan dengan baik secara menyeluruh oleh peserta pelatihan ataupun secara individu, karena pentingnya evaluasi program pelatihan ini sebaiknya Hotel Montigo Resort Nongsa Batam melakukannya dengan harapan akan mendapatkan umpan baik yang memadai untuk meningkatkan kualitas program pelatihan baik itu memperbaiki diri., metode pelatihan, kemampuan para pelatih dan kemungkinan untuk mengembangkan materi-materi pelatihan lain yang sebenarnya dibutuhkan oleh pramusaji.

Tabel 3. Hasil Skala Penilaian Pelaksanaan Pelatihan Di Montigo *Resort* Nongsa Hotel Batam

No.	Aspek	Nilai	Kriteria
1	Kebutuhan Pelatihan	262	Cukup
2	Perencanaan Pelatihan	179	Kurang
3	Pelaksanaan Pelatihan	182	Kurang
4	Evaluasi Pelatihan	221	Kurang
TOTAL		844	

Sumber : Hasil olahan data kuesioner , 2022

$$\begin{aligned} \text{Jumlah Nilai Terendah} &= 5 \times 18 \times 1 = 360 \\ \text{Jumlah Nilai Tertinggi} &= 5 \times 18 \times 5 = 1800 \\ \text{Rentang} &= \frac{1800 - 360}{5} = 288 \end{aligned}$$



Gambar 5. Garis Kontinum Penilaian Pelaksanaan Pelatihan Skala *Likert*

Dari hasil pengolahan data di atas dapat dengan jelas terlihat bahwa pelatihan pramusaji yang dilakukan Hotel Montigo *Resort* Nongsa Batam belum optimal, dari 4 aspek penilaian, untuk aspek kebutuhan pelatihan, perencanaan pelatihan, pelaksanaan pelatihan, evaluasi pelatihan dinyatakan kurang dikarenakan masih banyak pramusaji yang tidak mengikuti pelatihan. Beberapa hal tersebut yang pada akhirnya mengakibatkan pelatihan pramusaji di Hotel Montigo *Resort* Nongsa Batam tidak dapat berjalan dengan optimal.

## Simpulan dan Saran

### Simpulan

Secara umum, pelatihan pramusaji di Restoran Hotel Montigo *Resort* Nongsa Batam yang meliputi hal-hal terkait seperti kebutuhan pelatihan, perencanaan pelatihan, pelaksanaan pelatihan, sampai evaluasi pelatihan. Yang telah dilakukan Hotel Montigo *Resort* Nongsa Batam. Dari hasil pengolahan data dapat dijelaskan bahwa pelatihan pramusaji yang dilakukan belum optimal, dinyatakan kurang karena masih banyak pramusaji yang tidak mengikuti pelatihan. Beberapa hal tersebut yang pada akhirnya mengakibatkan pelatihan pramusaji di Hotel Montigo *Resort* Nongsa Batam tidak dapat berjalan dengan seharusnya.

## Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang diatas maka penulis menyarankan :

1. Dalam merencanakan analisis kebutuhan pelatihan sebaiknya manajemen membagi 2 yang pertama adalah *core training* yang membahas tentang pengetahuan umum mengenai hotel, fasilitas dan lain-lain. Yang ke dua adalah *departmental training* yang membahas mengenai keterampilan dan pengetahuan tentang restoran dan *fb department*
2. Dalam merencanakan pelatihan diharapkan melibatkan pramusaji untuk membuat perencanaan pelatihan sesuai dengan kebutuhan pramusaji dan kepentingan operasional restoran.
3. Perlu disediakan jadwal yang bisa mengakomodir semua pramusaji untuk mengikuti pelatihan tanpa mengurangi kegiatan operasional restoran dan pelayanan terhadap tamu
4. Evaluasi pelatihan sebaiknya dilakukan secara keseluruhan, reaksi dari pramusaji serta pengukuran pengetahuan perlu dilakukan. Bisa dilakukan dengan tes tertulis maupun wawancara dari sebelum dan sesudah pelatihan. Agar pihak manajemen dapat mengetahui sejauh mana pengetahuan, keterampilan dan sikap yang telah di miliki pramusaji.

## Ucapan Terima Kasih

Terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu atas pelaksanaan dari jurnal ini, mulai dari manajemen Nongsa Batam yang telah kooperatif dalam memberikan data, penulis ke dua dan ketiga serta manajemen AKPAR NHI Bandung yang telah memberikan support dalam menyelesaikan jurnal.

## Referensi

- Arief Yahya, *penyumbangdevisa negara terbesar*. Dalam <https://republika.co.id/berita/pzg16u383/arief-yahya-pariwisata-akan-jadi-penyumbang-devisa-terbesar> Di Akses pada 16 Oktober 2019.
- Arbi, Armien Syukur, 2009. *Modul 1 Pengenalan Evaluasi Sensori*. Universitas Terbuka. Dalam <http://repository.ut.ac.id/PANG4427-MI>. Diakses pada 20 September 2019.
- Arikunto, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Allen, 2007. *The Measurement And Antecedent Of Affective*. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Carter, W.K. 2009. *Akutansi Biaya "Cost Accounting"*. Jakarta : Salemba Empat.
- Djaali, 2008, *Skala Likkert*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Entjang, 2003, *Mikro Biologi dan Parasitologi Tenaga Kesehatan*. Jakarta : PT. Cipta Aditya Bakti.
- Sunyoto, 2012, *Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Rineka Cipta

Hubeis, 2011. *Pangan Manajemen Mutu dan Industri*. <https://cyberpustaka.wordpress.com/nomor-dan-volume/76-2/>. Diakses pada 20 september 2019.

Nazir M, 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta Ghalia Indonesia

Pandit S, 2008. *Optimalkan Distribusi Hasil Pangan*. <http://www.balipost.co.id>. Diakses pada 20 september 2019

Pratowo A, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media.

Salimah, 2009. *Money Bag*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Samadi, 2016. *Usaha Tani Bawang Putih*. Yogyakarta : Kaninus

Sugiyono, 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif : Proposal dan Laporan Penelitian*. Bandung : Al-Fabeta