

ANALISIS PENINGKATAN KOMPETENSI ALUMNI MANAJEMEN TATA BOGA POLITEKNIK PARIWISATA MAKASSAR MELALUI PROGRAM ON THE JOB TRAINING

Muh. Taufik Suni¹, Dedy Herianto²

¹Politeknik Pariwisata Makassar, ²Universitas Pancasila
dedyherianto@unpacti.ac.id

ABSTRACT

The discussion of this study is based on the current global competition of employment which is highly competitive because the employment opportunity is very limited while the number of workers from time to time is growing. Makassar Tourism Polytechnic is strongly aware of this competition therefore it requires every student to conduct On The Job Training program in tourism industry. Based on these problems, this study aims to determine whether the On The Job Training program has played a role in improving competence including skills, knowledge and attitude of graduates of Makassar Tourism Polytechnic, especially students of food production management study program. This research employed a descriptive approach of qualitative method. Descriptive qualitative method was very suitable for this research because the researcher was faced with a number of realities thus this method can directly present the natural relationship between the researcher and informants and also this method is more sensitive and in-depth to obtain information from the informants. Qualitative analysis also tends to apply an inductive analysis and to seek significantly essential meanings. The result of the research shows that the On the Job Training program which has been undertaken by the alumni of Food Production Management of Makassar Tourism Polytechnic has played a significant role to increase their skill, knowledge and attitude and this can be seen from various aspects of outcome such as technical skill, human skill, conceptual skill, theoretical knowledge, practical knowledge, job satisfaction and job involvement.

Keywords : *On The Job Training, Competence, Skill, Knowledge, Attitude*

ABSTRAK

Pembahasan dalam penelitian ini didasari karena saat ini persaingan dalam dunia kerja sangat ketat, dikarenakan lapangan pekerjaan sangat terbatas sedangkan jumlah tenaga kerja dari waktu ke waktu semakin bertambah. Politeknik Pariwisata Makassar sangat menyadari hal itu, sehingga mewajibkan setiap mahasiswa/i untuk melakukan program On The Job Training (Praktek Kerja Nyata) di industri

pariwisata. Berdasarkan permasalahan tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah program *On The Job Training* berpengaruh dalam meningkatkan kompetensi berupa *skill* (Keterampilan), *knowledge* (Ilmu Pengetahuan) dan *attitude* (Tingkah Laku) lulusan Politeknik Pariwisata Makassar. Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif. Metode deskriptif kualitatif ini sangat sesuai digunakan karena peneliti nantinya akan berhadapan dengan kenyataan jamak, metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan informan, metode ini lebih peka dan lebih mendalam untuk menggali berbagai informasi dari informan, dan analisis dalam penelitian kualitatif cenderung dilakukan secara analisa induktif dan makna merupakan hal yang sangat esensial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program *On The Job Training* yang telah dijalani oleh para alumni manajemen tata boga Poltekpar Makassar telah memberikan pengaruh yang besar terhadap peningkatan *skill*, *knowledge* dan *attitude* mereka yang dapat dilihat dari aspek *technical skill*, *human skill*, *conceptual skill*, *theoretical knowledge*, *practical knowledge*, *job satisfaction* dan *job involvement*.

Kata kunci : Praktek Kerja Nyata, Kompetensi, Keterampilan, Ilmu Pengetahuan dan Tingkah Laku

PENDAHULUAN

Pada era global seperti sekarang ini lapangan pekerjaan sangat terbatas sedangkan jumlah tenaga kerja dari waktu ke waktu semakin bertambah. Dunia kerja menuntut para tenaga kerjanya tidak hanya memiliki pendidikan yang memadai akan tetapi mereka juga dituntut untuk memiliki kompetensi berupa *skill*, *knowledge* dan *attitude* yang baik. Oleh karena itu, Politeknik Pariwisata Makassar sebagai perguruan tinggi *vocational* mewajibkan alumninya untuk melakukan program *On The Job Training* sebagai salah satu mata kuliah wajib sebelum dilepas ke dunia kerja dengan tujuan agar para alumni tersebut benar-benar mendapatkan suatu *skill*, *knowledge* dan *attitude* yang dapat memenuhi kriteria yang diperlukan oleh industri.

Program *On The Job Training* dilakukan dalam periode enam bulan (satu

semester) di hotel-hotel berbintang dan restoran-restoran baik di dalam maupun di luar negeri. Hotel atau restoran yang akan dijadikan tempat *On The Job Training* dapat ditentukan oleh manajemen kampus atau dicari sendiri oleh alumni yang akan melakukan *On The Job Training* dengan ketentuan hotel atau restoran tersebut telah memenuhi persyaratan atau sesuai dengan yang dipersyaratkan untuk dijadikan sebagai tempat magang dan bersedia melakukan kerjasama untuk program *On The Job Training*. Program OJT ini ditujukan sebagai langkah awal alumni dalam mempersiapkan diri sebelum memasuki dunia kerja. Pada masa *On The Job Training*, alumni diharapkan tidak hanya dapat meningkatkan pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skill*) akan tetapi tingkah laku (*attitude*) mereka pada saat bekerja dapat terbentuk menjadi lebih baik serta pengalaman industrial dalam bekerja alumni pun bertambah. Karena didunia industry perhotelan, selain *knowledge*, *skill* dalam bekerja dan *attitude* itu sangat diprioritaskan dalam *hospitality industry*.

Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan terhadap alumni Manajemen Perhotelan Politeknik Pariwisata Makasar yang sudah bekerja di *hospitality industry* khususnya di bidang *Food and Beverage Product*, maka didapatkan adanya beberapa pendapat alumni yang menyatakan bahwa *On The Job Training* yang dilaksanakan tidaklah semuanya bermanfaat dan tidak begitu berpengaruh bagi dirinya pada saat memasuki dunia kerja, namun adapula beberapa alumni yang menyatakan bahwa *On The Job Training* itu memiliki pengaruh dan manfaat yang cukup besar bagi dirinya sebelum memasuki dunia kerja yang sesungguhnya.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan diatas, serta adanya teori yang mengungkapkan bahwa Praktik kerja industri (*On The Job Training*) adalah modal pelatihan yang diselenggarakan di lapangan, bertujuan untuk memberikan kecakapan yang diperlukan dalam pekerjaan tertentu sesuai dengan tuntutan

kemampuan bagi pekerjaan (Hamalik, 2007:21). Adapun tujuan yang telah dicapai dalam tulisan ini adalah mengetahui apa dan bagaimanakah peranan program *On The Job Training* dalam meningkatkan kompetensi berupa *skill*, *knowledge* dan *attitude* lulusan Manajemen Tata Boga POLTEKPAR Makassar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada enam lokasi yang berbeda di Makassar, antara lain Hotel Imperial Aryaduta, Hotel Sahid Jaya, Hotel Santika, Hotel M Regency, Hotel Pantai Gapura dan Toarco Coffee and Restaurant. Tipe penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Subyek dalam penelitian ini yaitu dua belas alumni manajemen tata boga politeknik pariwisata Makassar yang telah bekerja di industri hotel dan restoran di Makassar. Sedangkan informan dalam penelitian ini yaitu dua orang Dosen tetap program studi dan satu orang Ketua Prodi Manajemen Tata Boga Poltekpar Makassar serta enam orang pimpinan alumni di tempat kerja (*User*). Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan telaah dokumen. Sedangkan prosedur pengolahan meliputi tahap orientasi, eksplorasi, dan validasi. Sedangkan analisis Data dilakukan sejak studi pendahuluan dan selama proses penelitian, analisis dimulai dari sejak observasi, interview, mereduksi, mengklasifikasi, proses penyajian data, dan saat penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penilaian peningkatan kompetensi kepada para alumni yang berjumlah dua belas orang dilakukan di enam lokasi yang berbeda di Makassar, antara lain Hotel Imperial Aryaduta, Hotel Sahid Jaya, Hotel Santika, Hotel M Regency, Hotel Pantai Gapura dan Toarco Coffee and Restaurant.

1. Skill

Technical Skill

Adapun *Technical Skill* yang idealnya dimiliki oleh seorang karyawan *food and beverage product* yang berkaitan dengan penelitian ini adalah mampu membuat berbagai jenis olahan masakan baik itu dari asia, eropa, Amerika dll. Informan A berpendapat bahwa apa yang didapatkan semasa *On The Job Training* ternyata memberikan kemudahan baginya untuk menjalankan pekerjaan dan tugas-tugasnya saat ini sebagai Junior Chef di Hotel Imperial Aryaduta. Hasil kutipan langsung ketika IF A diwawancarai tentang apakah OJT yang telah dijalani dulu dapat meningkatkan kompetensi *technical skill* terkait dengan penelitian ini dijelaskan dalam ekstrak 1.

Ekstrak 1

Ia pastimi, karena waktu training ka dulu saya banyak bertugas mem-prepare bahan-bahan, seperti potong sayur dalam jumlah banyak, sikat buah dan lain lain, jadi speed ku dalam memotong sayuran itu jadi lebih cepat ki, kalau dibandingkan dengan sebelumku training.

Begitu pula dengan pendapat informan B yang mengatakan bahwa tidak mengalami kesulitan dalam menjalani pekerjaannya sekarang sebagai seorang senior *cook* di Hotel Imperial Aryaduta. Hal tersebut dikarenakan bidang pekerjaan yang dijalannya sekarang dibandingkan pada saat melaksanakan *On The Job Training* dulu sama-sama pada bagian *food product* serta pengalaman kerja yang didapatkan di tempat training terdahulu hampir sama dengan pengalaman kerjanya saat ini. Namun ketika Informan B ditanya tentang apakah OJT yang telah dijalani dulu dapat meningkatkan kompetensi *technical skill* anda ? Informan pun menjawab; “Nassami, karena waktuku jadi anak training, pekerjaanku cenderung

lebih kearah praktek, langsung *doing*, tidak seperti dikampus dulu, selain praktek ada juga teorinya dikasiki dikelas toh”.

Sedangkan menurut informan C ketika diwawancarai tentang apakah dengan *on the job training* yang telah anda jalani, dapat memberikan kemudahan bagi anda untuk menjalankan pekerjaan dan tugas-tugas anda sekarang terkait dengan penelitian ini dijelaskan dalam ekstrak 2.

Ekstrak 2

Ia nassami ka, karena kalau lagi *incharge* ka sekarang sebagai cook disini, perasaanku tidak pernahja mengalami kesulitan yang berarti, karena tempat kerjaku sama tempat trainingku yang dulu samaji, sama-samaji di hotel Imperial aryaduta.

Ditegaskan lagi oleh pihak manajemen tempat informan bekerja ditanya tentang Apakah alumni kami memiliki kepekaan terhadap apa yang diinginkan oleh tamu ? *user* pun menjawab ”io tawwa, sejauh ini teman teman dari Poltekipar kalau bekerja selalu melayani sesuai dengan yang diharapkan tamu bahkan terkadang melebihi ekspekstasinya tamu”.

Pendapat ketiga informan diatas sudah sesuai dengan pendapat Iverson (2001:133) yang mengatakan bahwa, “Keterampilan adalah kemampuan untuk melakukan pekerjaan secara mudah dan tepat”. Sedangkan Nadler (1986:122) mengemukakan bahwa, “Keterampilan merupakan kegiatan yang memerlukan praktek atau dapat diartikan sebagai implikasi dari aktifitas”. Kemudian ditegaskan oleh Dunnette (1976:119), “*Skill* didefinisikan sebagai kapasitas yang dibutuhkan untuk melakukan beberapa tugas yang merupakan pengembangan dari hasil *training* dan pengalaman yang didapat”.

Adapun hasil wawancara yang berkaitan dengan perkembangan *skill* secara teknis, Informan A berpendapat bahwa pada masa *On The Job Training* dulu, ternyata mampu memberikan pengaruh bagi perkembangan *technical skill*-nya.

Contohnya seperti yang diungkapkan informan yang bersangkutan bahwa sebelum OJT kemampuan dan kecepatan memotongnya biasa-biasa saja, selain itu untuk mengolah masakan sebanyak 30 porsi ia biasa bekerja dengan bantuan dari beberapa temannya (bekerja secara team), tetapi pada saat setelah OJT kemampuan dan kecepatan memotongnya meningkat drastis, lebih cepat, dan untuk mengolah masakan sebanyak 100 porsi ia mampu melakukannya dengan seorang diri.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat Lillicrap & Cousins (1994:22-25), yang mengatakan Hal-hal prinsip yang dibutuhkan untuk menjadi *Food Product Personnel* antara lain harus memiliki sales ability yaitu kemampuan pekerja tersebut untuk menjual produk-produk yang tersedia.

Sedangkan Informan C berpendapat bahwa masa *On The Job Training* dulu merupakan pelatihan yang mengarah pada *technical skill* sehingga dengan mudah mengalami perkembangan. Informan juga berpendapat meskipun pada saat *On The Job Training* tersebut hanya mempelajari *basic*-nya saja akan tetapi pada saat bekerja sekarang informan hanya tinggal mengembangkan *skill* tersebut dengan cara disesuaikan dengan kondisi pekerjaannya sekarang yang tidak lagi sebagai *trainee* tapi sebagai cook.

Begitu pula dengan pernyataan informan F ketika ditanya tentang pekerjaan seperti apa yang ANDA lakukan pada saat *on the job training* dulu ?, informan pun menjawab “waktuku *on the job training* saya banyak bekerja langsung di bagian operasinalnyaji, yang cenderung mengarah pada penguasaan *skill* teknisku.” Pernyataan informan A, B, C dan F diatas sudah sesuai dengan pendapat Johnson (1998:228) yang mengatakan bahwa “*On The Job Training* adalah metode pelatihan yang terjadi di tempat kerja dan umumnya berupa pelatihan *technical skill* dan lebih terfokus pada peningkatan produktifitas secara tepat.”

Human Skill

Human Skill yang dimaksud dalam penelitian ini antara lain adalah dapat memotivasi rekan kerja, berkomunikasi dengan efektif, bekerja sama, menumbuhkan partisipasi, memberdayakan rekan kerja dan mampu menciptakan suasana *teamwork* yang berkualitas. Informan D sebagai seorang *Demi Chef* berpendapat bahwa, kerja satu tim yang informan alami pada waktu *On The Job Training* dulu merupakan pengalaman yang sangat bermanfaat untuk diterapkan dalam dunia kerjanya saat ini. Ketika informan D diwawancarai tentang bagaimanakah menurut pendapat ANDA mengenai pentingnya bekerja dalam satu tim dengan rekan kerja semasa *on the job training* jika dikaitkan dengan penelitian ini dijelaskan dalam ekstrak 3.

Ekstrak 3

Pastimi sangat penting, karena itu pekerjaannya kalau dikerjai sama-sama selain baguski hasilnya, pasti *timing* waktu selesai pekerjaannya juga lebih cepatkan, apa lagi pekerjaan di dapur hotel seperti ini, *u know me toh*. Selain itu memang kita dituntut untuk bekerja maksimal apa lagi hampir tidak adaji bedanya tanggung jawabta sama senior.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, masa *On The Job Training* dulu, ia memang diharuskan untuk bisa bekerja sama dalam satu tim dengan rekan kerjanya. Hal itu didukung oleh pendapat dari informan E sebagai *Chef de Partie* selaku atasan dari informan D dan F, yang berpendapat bahwa kerja sama antara informan D dan F dalam satu tim sudah baik dan menurutnya, informan D senantiasa berusaha untuk dapat meningkatkan *teamwork* yang ada di hotel mereka. Karena ketika ditanya bagaimanakah kerja sama tim sesama bawahan ANDA yang merupakan alumni kami ?, informan pun menjawab; “bagusji tawwa, contohnya itu sanae, antara informan D dan F, sama samaji alumni toh, bahkan informan D kalau *night shift* ki, selaluji nabantu tawwa informan F.”

Bahkan menurut pendapat informan J (*Executive Chef* pada suatu restoran), *teamwork* itu sangat diperlukan dalam lingkungan restoran, dan disetiap bagian juga

diperlukan kerja sama agar pekerjaan berjalan dengan baik dan lancar. Ditegaskan lebih jauh lagi oleh Informan J sebagai seorang *Executive Chef* di lingkungan kerjanya, saat ini ia dituntut harus bisa mendelegasikan tugas-tugas kepada anak buah ataupun kepada atasannya sekalipun. Selanjutnya ketika informan J ditanya tentang apakah dengan adanya pengalaman *on the job training* dulu, ANDA dapat meningkatkan kemampuan berkomunikasi ANDA baik itu dengan rekan kerja ataupun dengan tamu/owner, jika dikaitkan dengan penelitian ini dijelaskan dalam ekstrak 4.

Ekstrak 4.

Pastimi, karena waktu *training* orang, beda sekali waktu dikampus, masih bisajiki bicara main main sama tamu, tapi Kalau trainingki tamuta betul betul tamu asli jadi tidak bolehki sembarang bilang, paling tidak kalau ceritaki sama tamu seriuski.

Adapun pihak manajemen tempat informan bekerja ketika ditanya tentang Bagaimanakah kerjasama dalam satu tim antara alumni kami dengan rekan kerjanya di perusahaan ini? user pun menjawab “sejauh ini tidak ada masalah, bagusji tawwa, bahkan lintas departement mereka sangat akrab”. Pendapat informan diatas sesuai dengan pendapat Arduser (2003:17) yang mengatakan bahwa, “Bekerja dan berpikir sebagai satu tim membantu untuk menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan, dimana hal tersebut akan membantu restoran untuk menciptakan profit.”

Begitu pula dengan informan H (*Sous Chef*) yang berpendapat bahwa kerjasama satu tim itu cukup penting karena menurutnya setiap pekerjaan pasti membutuhkan kerja sama dalam tim agar mendapatkan hasil yang maksimal. Menurut informan H jika setiap orang bekerja sendiri-sendiri maka dapat dipastikan hasil pekerjaan itu akan menjadi kacau dan juga tidak selesai tepat pada waktunya. Informan juga berpendapat bahwa dengan adanya kerjasama tim yang baik maka

hal itu dapat meningkatkan kinerja dari tempat kerjanya.

Pendapat informan ini sesuai dengan pendapat Arduser (2003:17) yang mengatakan bahwa “*Teamwork* dapat meningkatkan produktivitas, pengambilan keputusan, memaksimalkan penggunaan SDM.” Menurutnya, pada waktu *On The Job Training* ia mendapatkan pekerjaan yang harus dilakukan secara tim dan pada akhirnya nanti akan menjadi tanggung jawab bersama. Misalnya seperti ketika restoran sedang dalam situasi yang ramai maka informan dan rekan kerjanya yang lain harus saling mendukung dan membantu agar pekerjaan tersebut berjalan dengan lancar.

Pendapat informan-informan tersebut sesuai dengan pendapat Robbins (1998:558:559) yang berpendapat bahwa “*Human skill* adalah suatu kemampuan bekerja secara efektif dengan orang lain dan dapat membentuk suatu kerjasama.” Adapun Jerris (1999:328) yang menyebutkan “Salah satu keuntungan dari *On The Job Training* adalah untuk memberikan kesempatan bagi peserta pelatihan untuk bersosialisasi dengan rekan kerja mereka.”

Berkaitan dengan pengaruh adanya *On The Job Training* terhadap peningkatan kemampuan komunikasi alumni baik dengan rekan kerja maupun tamu, informan B juga berpendapat bahwa pengalamannya pada masa *On The Job Training*, telah memberikan peningkatan terhadap kemampuan berkomunikasi. Menurutinya dalam berkomunikasi tidak hanya berkomunikasi dengan rekan kerja saja melainkan juga dengan atasan maupun tamu. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari informan A ketika ditanya tentang bagaimanakah kemampuan berkomunikasi informan B, dikaitkan dengan penelitian ini dijelaskan dalam ekstrak 5.

Ekstrak 5.

Bagus, dia kalau berkomunikasi dengan tamu maupun dengan atasan, cara berbicaranya sopan, ramah dan juga memiliki sensitifitas terhadap keinginan tamu tawwa dan pastinya si B selalu memberikan pelayanan yang memuaskan

pada *customer*.

Dipertegas lagi oleh Informan I yang juga memiliki pendapat yang hampir sama dengan informan A. Informan berpendapat bahwa cara komunikasinya menjadi lebih berkembang setelah menjalani program *On The Job Training*. Hal itu disebabkan pada saat *On The Job Training* ia menemukan bermacam-macam cara pandang dan karakter orang, baik itu rekan kerja maupun tamu. Menurutnya, komunikasi menjadi suatu sarana yang signifikan dan efektif dalam berhubungan dengan sesama dalam suatu pekerjaan. Dengan adanya komunikasi yang efektif tersebut maka dapat menciptakan hubungan kerja yang baik diantara sesama rekan kerja.

Pernyataan informan I sesuai dengan pendapat Arduser (2003:39-40) yang mengatakan bahwa tugas utama dari staf *Food Product* adalah untuk berkomunikasi secara baik dengan tamu maupun dengan sesama rekan kerja. Staf *Food Product* seharusnya berkomunikasi dengan kepribadian yang baik dan juga secara efektif.

Selain itu menurut informan K yang juga sebagai seorang *Sous Chef* di restoran tempat ia bekerja, dalam melaksanakan tugasnya informan ini senantiasa menekankan kepada para stafnya untuk selalu memastikan kepuasan dari para tamu yang datang dengan cara meminta dan menanyakan pendapat para tamu yang telah mencoba makanan yang telah di buat oleh dia dan timnya. Hal ini sesuai dengan pendapat Lillicrap & Cousins (1994:22-25), yang mengatakan bahwa hal-hal prinsip yang dibutuhkan untuk menjadi *Food Product Personnel* yaitu pekerja yang berada pada departemen *Food Product*, hendaknya memastikan bahwa tamu yang mereka layani tersebut benar-benar merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan.” Informan L juga beranggapan bahwa kemampuan berkomunikasi tiap orang akan mengalami perubahan sesuai dengan pengaruh dari lingkungan sekitarnya. Pernyataan informan L tersebut sesuai dengan pendapat ahli di bawah ini, yang menyatakan bahwa pengalaman masa lalu kita, keadaan jiwa

kita dewasa ini, sikap kita, sejawat kita, dan banyak lagi, semuanya penting dalam mempengaruhi bagaimana kemampuan kita dalam berkomunikasi atau menafsirkan pesan tertentu”, Kossen (1986:65).

Conceptual Skill

Conceptual Skill yang berkaitan dengan penelitian ini antara lain berupa kecakapan dalam menjalankan fungsi-fungsi manajerial, seperti proses dalam merencanakan menu, pengorganisasian, pendelegasian, pengontrolan, evaluasi dan sebagainya. Hal ini erat hubungannya dengan cara pandang alumni akan suatu masalah yang terjadi dan juga penyelesaiannya, Menurut Informan A (Junior Chef) ketika diwawancarai tentang apakah *on the job training* memberikan pengaruh terhadap cara ANDA memandang suatu masalah yang terjadi di lingkungan kerja ANDA sekarang, dan bagaimana cara menyelesaikan masalah tersebut, jika dikaitkan dengan penelitian ini dijelaskan dalam ekstrak 6.

Ekstrak 6.

Pemahamanku saya terhadap suatu masalah dan cara menyelesaikannya itu sedikit banyaknya dipengaruhi oleh pengalamanku yang saya dapat semasa *On The Job Training* dulu, karena waktu itu saya banyak menemukan permasalahan yang tidak jauh berbeda dengan yang saya dapatkan pada saat bekerja. Contohnya masalah *complaint*. Kalau paska *in charge* terus ada saya dapat *complaint*, yang saya lakukan itu adalah hanya mendengarkan tamu tersebut, sudahpi pote pote baruka itu berfikir, apakah *complaintnya* itu merupakan kesalahan kami dari pihak hotel ataukah bisa jadi kesalahan yang dibuat-buat tamu itu sendiri.

Menurutnya, hal terpenting pada saat menangani *complaint* yaitu jangan berargument dengan tamu karena jika itu terjadi maka tamu akan semakin marah. Pernyataan dari informan A tersebut didukung oleh informan J (*Executive Chef* Restoran) dimana di restoran tempat ia bekerja, jika ada *complaint* dari tamu, informan mengusahakan sebelum *complaint* tersebut masuk ke level management maka *complaint* yang ada harus bisa ditangani oleh staf terlebih dahulu. Kemudian

ditegaskan juga oleh pihak manajemen tempat informan bekerja ketika diwawancarai tentang Bagaimanakah sikap alumni kami dalam menangani *complaint* tamu, jika dikaitkan dengan penelitian ini dijelaskan dalam ekstrak 7.

Ekstrak 7.

Bagusji tawwa, bahkan anak-anak dari Poltekpar tawwa mampu membuat tamu merasa nyaman karena caranya menghandle *complaint* relative humoriski, jadi tamu nyante-nyanteji menunggu kalau ada *complaint*nya, tapi memang sejauh ini jarangji juga ada *complaint* disini pa.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat Lillicrap & Cousins (1994:22-25) yang menyebutkan bahwa dalam menangani *complaint* dari tamu, karyawan hendaknya memiliki sikap yang menyenangkan, sopan dan humoris walaupun karyawan tersebut berada dalam posisi yang sedang tertekan dalam pekerjaannya. Tamu yang *complaint* sebaiknya jangan didebat karena hal itu dapat memperburuk keadaan. Jika mereka tidak dapat mengatasi *complaint* tersebut, maka penanganan *complaint* tersebut secepatnya diserahkan pada senior yang lebih berpengalaman.

Lebih tegas lagi diungkapkan oleh pendapat Dosen yang juga selaku Ketua Program Studi Manajemen Tata Boga Bapak Musawantoro, S.Pd, M.Pd ketika diwawancarai tentang Apakah program *On The Job Training* dapat berpengaruh dalam meningkatkan kompetensi berupa *skill* lulusan manajemen tata boga politeknik pariwisata Makassar, dikaitkan dengan penelitian ini dijelaskan dalam ekstrak 8.

Ekstrak 8.

Pembelajaran siswa aktif itu menggunakan metode seperti; praktek langsung, simulasi, diskusi, bermain peran dan salah satu itu *on the job training*. Fungsi *on the job training* adalah upaya akademisi dalam metode penambahan pengetahuan dan keterampilan anak didik. Menurutku bos, apa manfaat dari training industry itu bisa mendewasakan mahasiswa dengan sosial di masyarakat lalu dengan praktek kerja di industry mahasiswa dapat pengalaman langsung dari kejadian kejadian yang mereka dapatkan di lapangan. Artinya mereka akan dapat melatih diri mereka secara langsung. Secara tidak langsung mereka pada

dasarnya akan melatih keterampilan mereka, sudah pasti dengan itu keterampilan mereka akan meningkat. Keterkaitan tentang dengan lulusan terkadang tidak sesuai karena dalam OJT cenderung memberi manfaat sosial saja sementara keterampilan individu itu cenderung bagaimana individu itu sendiri/mahasiswa memanfaatkan peluang dalam menambah keterampilan mereka yang nantinya dapat di pergunakan bagi mereka dalam bekerja.

2. *Knowledge*

Theoretical Knowledge

Theoretical Knowledge karyawan *food and beverage product* adalah pengetahuan yang idealnya dimiliki oleh seorang karyawan dapur, yang merupakan pengetahuan dasar seperti prosedur-prosedur dalam bekerja, mengetahui motto dan misi perusahaan serta mengetahui dengan jelas tugas dan tanggung jawabnya, serta informasi-informasi lainnya yang diperlukan oleh karyawan. Informan K yang telah bekerja sebagai seorang *Sous Chef*, menurutnya ketika ditanya, setelah ANDA menjalani *on the job training*, pengetahuan apakah yang ANDA dapatkan tentang industri restoran / hotel secara umum ?, informan pun menjawab “hotel atau restoran adalah bisnis, dimana itu hotel atau restoran kalau di kelolai secara komersil dan professionalki orang orangnya, pasti untung besar.”

Sedangkan informan J (*Executive Chef Restoran*) berpendapat bahwa dapur komersil itu merupakan industri yang menyediakan jasa untuk menjual makanan dan minuman yang pada akhirnya akan memberikan kepuasan sehingga tamu akan kembali lagi ke restoran/hotel tersebut. Sama halnya dengan informan J, Informan A (*Junior Chef*) juga berpendapat bahwa dapur komersil dewasa ini sedang mengalami perkembangan, hal tersebut dikarenakan anggapan banyak orang mengenai keuntungan dapur yang dikelola secara komersil lebih besar dibandingkan industry lainnya.

Ditegaskan juga oleh pihak manajemen tempat informan bekerja ketika ditanya tentang Apakah alumni kami mengalami kesulitan ketika bergabung disini dalam memahami *product knowledge*-nya ? jawaban *user* pun dijelaskan dalam ekstrak 9.

Ekstrak 9.

alumni Poltekpar yang disini rata rata sudah pernah bekerja sebelumnya, jadi pada umumnya mereka sangat cepat menghafal resep-resep produk kami, karena menu menu disini secara *basically* samaji cara buatnya di tempat lain. Jadi saya rasa hal itu secara tidak langsung mampu meningkatkan kinerja dan keuntungan perusahaan ini.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat Arduser (2003:7) yang berpendapat bahwa “Staf merupakan aset terbesar dari suatu industry. Staf mempunyai pengaruh yang besar pada keuntungan suatu industry.”

Begitu pula halnya dengan pendapat informan K (*Demi Chef*), yang berpendapat bahwa dapur yang dikelola secara komersil merupakan industri yang menjual makanan dan minuman serta berhubungan dengan jasa pelayanan yang orientasinya selalu ke kepuasan pelanggan. Informan juga berpendapat bahwa restoran saat ini semakin banyak dan beragam serta kompetisinya semakin tinggi. Pernyataan para informan di atas sesuai dengan pendapat Ninemeier, J.H & Perdue, J (2005:5) yang mengatakan bahwa “Hotel dan bisnis pelayanan jasa atau sejenisnya semakin bertumbuh subur contohnya; *restaurant, guest house, night club, cathering service, bar, pub* dan *discotheque* semakin bertambah.”

Kemudian lebih lanjut ditegaskan juga oleh pihak manajemen tempat informan bekerja ketika ditanya tentang Bagaimana menurut ANDA mengenai memori dari alumni kami, sehubungan dengan apakah alumni kami dapat mengingat apa yang menjadi favorit dari tamu dan memahami apa yang dibutuhkan oleh tamu ? *user* pun menjawab “Kalau untuk tamu-tamu prioritas kami, teman teman alumni Poltekpar yang disini jangankan tau menu favoritnya, mereka juga sangat akrab dengan mereka, kaya sudah kenal diluar sebelum masuk disini”. Salah satu hal

prinsip yang dibutuhkan untuk menjadi *food product personnel* hendaknya karyawan selalu memastikan bahwa tamu yang mereka layani tersebut benar-benar merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan, (Lillicrap & Cousins, 1994:22-25).

Practical Knowledge

Practical Knowledge berupa pengetahuan yang berhubungan dengan pekerjaan pekerjaan yang bersifat praktis. Informan A (Junior Chef) berpendapat bahwa pengetahuan yang didapatkan pada saat *On The Job Training* sangat bermanfaat sekali bagi kinerjanya sekarang. Contohnya seperti, pengetahuan tentang bagaimana cara menangani kepanikan staf ketika restoran ramai pengunjung, cara menghadapi tamu yang *complaint* serta pengetahuan tentang bagaimana penanganan makanan yang baik. Hal tersebut didukung oleh pendapat informan B (Senior Cook), yang mengatakan bahwa informan A termasuk orang yang bisa diandalkan dan berkompeten dibidangnya. Karyawan *food product* yang professional sudah seharusnya memiliki sikap dan pengetahuan antara lain kompeten yang berarti bisa diandalkan dalam menyelesaikan pekerjaan, (Ninemeir & Perdue, 2005:265).

On The Job Training tersebut sangatlah bermanfaat karena menurut informan A apa yang dialami semasa *On The Job Training* dengan situasi kerja sekarang itu tidak jauh berbeda. Informan L (cook), ketika ditanya apakah dengan pengalaman *on the job training*, berpengaruh terhadap pengetahuan praktik ANDA ?, informan pun menjawab, “ia pasti, karena waktu jd anak *trainee* ka, sy bisa merasakan dan mengetahui tentang bagaimana kondisi kerja yang sesungguhnya, begini pale rasanya orang cari uang di, tidak gampang.” Maka dengan adanya contoh kasus di atas, jadi pengakuan dari pendapat para informan sudah sesuai dengan pendapat Decenzo (2004:215) yang mengatakan bahwa, “Pelatihan adalah pengalaman belajar dimana dalam pelatihan ini didapatkan adanya perubahan secara permanen

dalam satu individu yang akan mengembangkan kemampuan dalam melakukan suatu pekerjaan.”

Adapun Pandangan lain diungkapkan oleh Dosen tetap pada Program Studi Manajemen Tata Boga Bapak Syahrial, S.Sos, M.Ap ketika diwawancarai tentang Apakah program *On The Job Training* dapat berpengaruh dalam meningkatkan kompetensi berupa *knowledge* lulusan manajemen tata boga politeknik pariwisata Makassar ? jika dikaitkan dengan penelitian ini dijelaskan dalam ekstrak 10.

Ekstrak 10

OJT pada dasarnya sangat penting utamanya dalam peningkatan kompetensi atau kemampuan peserta didik, baik itu berupa peningkatan *knowledge* atau *skill*, hal itu dapat terjadi apabila oleh mahasiswa dijalankan dengan baik, bukan hanya sekedar untuk mengugurkan kewajiban sebagai mahasiswa, serta akan terlaksana dengan baik apabila teroganisir dengan baik oleh institusi. Karena penempatan OJT terhadap mahasiswa perlu ada dasar pertimbangan utamanya dari segi *output* OJT tersebut. Sehingga sangat berkaitan terhadap hasil dari kerjasama antara institusi dengan industry lewat penandatanganan MOU, sehingga jangan sampai kerjasama yang telah dibangun selama ini hanya dapat dirasakan bagi institusi itu sendiri tapi belum dirasakan hasilnya oleh mahasiswa secara langsung yang melakukan OJT tersebut.

3. *Attitude*

Job Satisfaction

Job Satisfaction seorang karyawan *food and beverage product* antara lain mereka haruslah menyenangkan dan menjiwai pekerjaannya, karena dengan menjiwai pekerjaannya maka produk yang dihasilkan akan berkualitas dikarenakan adanya maksud baik dalam melakukan setiap pekerjaan oleh karena itu otomatis akan membuat tamu menjadi puas atas *service* yang diperoleh. Informan L (*cook*) mengungkapkan pengalamannya bahwa masa *on the job training*, dapat memberikan peranan yang cukup besar pada perkembangan sikap dan tingkah laku pada

pekerjaannya saat ini. Dimana pada waktu *On The Job Training* ia diajarkan untuk bertanggung jawab pada pekerjaannya, mandiri dan menyelesaikan tugas hingga tuntas. Hal tersebut didukung oleh informan K (*Senior Cook*) ketika ditanya tentang apakah menurut ANDA alumni kami dapat bertanggungjawab dengan pekerjaannya ?, informan pun menjawab “Iya, itu anak bertanggungjawabji tawwa, sejauh ini malah tugasnya biasa selesai sebelum *deadline* yang ditentukan.” Ditegaskan juga oleh Informan J (*Executive Chef*) ketika ditanya tentang apakah *on the job training* dapat membantu perkembangan tingkah laku ANDA kearah yang positif dalam dunia kerja sekarang ?, jika dikaitkan dengan penelitian ini dijelaskan dalam ekstrak 11.

Ekstrak 11

iya pastinya, karena waktuku training, kebetulan tempat training ku jauh dari orang tua, jadi waktu itu secara tidak langsung saya harus bisa mengatur diri sendiri, termasuk saya jadi orang yang mandiri, pekerja keras dan disiplinika juga dalam hal waktu.

Pernyataan tersebut juga sesuai dengan pendapat informan K (*Sous Chef*), dimana ketika ditanya bagaimana sikap informan J selaku atasan ANDA ?, ia pun menjawab “informan J termasuk orang yang berdisiplin tinggi dalam bekerja.” Pendapat pendapat para informan diatas secara tidak langsung sesuai dengan yang diungkapkan oleh Lillicrap & Cousins (1994: 22-25), yaitu “Disiplin waktu dalam bekerja sangatlah penting, karyawan yang sering terlambat dalam bertugas menunjukkan ketidaktertarikan mereka untuk bekerja dan juga kurangnya rasa hormat pada peraturan yang ada.”

Lebih lanjut dikemukakan juga oleh pihak manajemen tempat informan bekerja ketika ditanya tentang Bagaimana menurut ANDA kerapian/*grooming* dari penampilan alumni kami pada saat bekerja ? *user* pun menjawab “*grooming*/penampilan alumni Poltekpar disini sudah rapi, sesuaiji tawwa dengan

aturan yang berlaku disini”. Kemudian ditanyakan lagi tentang Bagaimanakah kedisiplinan waktu alumni kami dalam bekerja, baik dalam hal penyelesaian tugas maupun kehadiran dalam bekerja ? jawaban *user* dijelaskan dalam ekstrak 12.

Ekstrak 12

Sejauh ini alumni Poltekpar disiplinji tawwa, jarangji alpa bahkan bisa jadi contoh bagi anak-anak yang lainn. Dalam hal bekerja, alumni Poltekpar selalu memberikan *exelent service* bagi tamu-tamu kami sehingga tamu bisa merasa puas terhadap pelayanan kami.

“Penampilan dan kerapian karyawan merupakan suatu poin yang sangat kritis dalam industri pelayanan, khususnya pada *food and beverage department*” (Lillicrap & Cousins, 1994:22-25). Selain itu Arduser (2003:39-40) juga berpendapat bahwa “Penampilan dari staf *food product* harus bersih dan rapi karena itu mencerminkan kebersihan dari sebuah dapur.” Informan J (*Executive Chef*) juga berpendapat bahwa orang pasti mengalami perubahan *attitude* setelah menjalani program *On The Job Training*, karena pada waktu itu seorang *trainee* akan diajarkan untuk lebih disiplin dalam bekerja, lebih ramah kepada siapa saja, harus mampu mengendalikan emosi dan mampu berkomunikasi secara baik dengan tamu. Pernyataan para informan diatas sudah sesuai dengan pendapat Lillicrap & Cousins (1994:22-25) bahwa “Hal-hal prinsip yang dibutuhkan untuk menjadi *food product personnel* antara lain disiplin waktu dalam bekerja, karyawan harus mempunyai kepribadian yang bijaksana, ramah, sopan dan humoris.”

Informan K mengungkapkan ia merasa lebih puas menjadi seorang karyawan dari pada menjadi seorang *trainee*. Hal ini diungkapkannya ketika ditanya tentang apakah ANDA merasakan perbedaan *job satisfaction* saat ANDA menjadi *trainee* dibandingkan dengan menjadi *permanent staf* sekarang ini ?, jawaban informan ini dijelaskan dalam ekstrak 13.

Ekstrak 13

Ia pasti sangat berbeda, karena sekarang karyawan, jadi itu pekerjaanku saya rasa agak lebih menantang dibandingkan waktu jadi anak *trainee* dulu. Bahkan sekarang itu saya dituntut untuk bisa lebih fokus dan bertanggung jawab sama pekerjaanku.

Selain itu, Informan juga berpendapat jika telah menjadi seorang karyawan tetap maka dengan sendirinya kita akan jauh lebih terlibat dalam pekerjaan itu, dan juga lebih dipercaya serta mendapatkan penghargaan atas pekerjaan yang dilakukan seperti gaji, jabatan, bonus dan lain-lain. Menurut Baron & Greenberg (1999:181) menyatakan bahwa *job satisfaction* adalah suatu sikap yang dipengaruhi oleh suatu perasaan suka atau tidak suka terhadap sesuatu". Pengertian dari *job satisfaction* ini berkenaan dengan tingkah laku individu secara umum terhadap senang atau tidaknya terhadap suatu pekerjaan. Seseorang yang memiliki *job satisfaction* yang tinggi maka seseorang tersebut memiliki tingkah laku yang positif terhadap pekerjaannya, sedangkan seseorang yang berperilaku *dissatisfied* akan memiliki tingkah laku yang negatif terhadap pekerjaannya. Jadi *attitude* dapat dinilai melalui perasaan, keyakinan atau kepercayaan dan maksud baik dalam bertindak.

Job Involvement

Job Involvement, yakni sejauh mana seseorang mampu menyelami dirinya pada suatu pekerjaan, menyimpan waktu dan tenaganya serta senantiasa memandang pekerjaannya sebagai hal yang utama dalam kehidupan. Pemahaman akan dunia kerja Informan D (*demi chef*) sedikit banyak diketahuinya melalui *On The Job Training*, sehingga jika pengalaman kerja yang didapat pada saat *On The Job Training* tetap dapat ia terapkan dalam pekerjaannya saat ini, jadi hal tersebut dapat membuatnya lebih terlibat dalam pekerjaannya sekarang. Hal itu didukung

dengan pendapat informan E (*chef de partie*) sehubungan dengan pertanyaan mengenai bagaimanakah menurut ANDA keterlibatan dan sikap alumni kami ketika bekerja sehari-hari ?, informan pun menjawab, “Informan D rajin, peka sama pekerjaannya, punya rasa tanggungjawab yang tinggi, bahkan jarang *absent* dan selalu berusaha memberikan *excellent service* terhadap tamu.”

Menurut informan K, ketika ditanya tentang apakah sekarang ANDA menjadi lebih aktif berpartisipasi dalam bekerja setelah menjadi *employee* dibandingkan sewaktu ANDA menjadi *trainee* pada saat melaksanakan *on the job training* ?, jawaban informan ini dijelaskan dalam ekstrak 14.

Ekstrak 14

ih pastimi, karena sekarang kan saya punya tanggung jawab lebih sama pekerjaanku. Jadi pasti lebih *care* ka sama pekerjaanku. Waktuku *training* saya tidak terlalu aktif karena merasakan tanggung jawabku itu hanya untuk menyelesaikan masa enam bulan *training* ku saja dengan baik, disini lain memang karena masih merasa takut takutki kalau pekerjaan yang saya lakukan itu hasilnya tidak memuaskan.

Pernyataan para informan diatas secara tidak langsung berkaitan dengan apa yang dikemukakan oleh Baron & Greenberg (1999:181) yang mengatakan bahwa;

Job involvement merupakan suatu ukuran tingkatan sejauh mana psikologi mengenai seseorang terhadap pekerjaannya, aktif berpartisipasi dalam pekerjaan dan mempertimbangkan pentingnya kinerja bagi keuntungan diri sendiri. seorang karyawan dengan *job satisfaction* yang tinggi maka karyawan tersebut sangat peduli terhadap pekerjaan dan apa yang seharusnya dilakukan. Sikap karyawan ditentukan oleh keaktifan berpartisipasi dalam pekerjaan, karena hal ini akan meningkatkan keyakinan terhadap pekerjaan itu sendiri. Keterlibatan yang tinggi juga menunjukkan karyawan puas terhadap pekerjaan yang ditekuninya, sehingga memiliki tingkah laku positif di setiap tindakannya.

Dari hasil analisa terhadap *attitude* para informan, maka dapat disimpulkan bahwa masa *On The Job Training* yang telah dijalani selama kurun waktu enam bulan telah memberikan peranan yang cukup besar pada perkembangan sikap dan

tingkah laku alumni di dunia kerja saat ini. Jika dilihat dari sisi *job involvement*, informan A, B, D dan E mengatakan bahwa mereka lebih terlibat dan berpartisipasi aktif dalam pekerjaannya sekarang karena para alumni tersebut dituntut untuk lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaannya yang sudah menjadi karyawan tetap di tempat kerja masing-masing.

Namun lain halnya dengan pandangan yang diungkapkan oleh Dosen tetap pada Program Studi Manajemen Tata Boga Bapak Dr. Syamsu Rijal ketika ditanya pendapatnya tentang Apakah program *On The Job Training* dapat berpengaruh dalam meningkatkan kompetensi berupa *attitude* lulusan manajemen tata boga politeknik pariwisata Makassar ? jika dikaitkan dengan penelitian ini, dijelaskan dalam ekstrak 16.

Ekstrak 16

Program OJT belum memberi kontribusi positif terhadap kompetensi mahasiswa. Hal ini lebih disebabkan oleh tidak relevannya kompetensi yang diharapkan dicapai melalui OJT dengan kebutuhan industry terhadap tenaga kerja. Sebahagian besar peserta OJT ditempatkan tidak sesuai tujuan program.

KESIMPULAN

Program *On The Job Training* yang telah dijalani oleh para alumni manajemen tata boga Poltekpar Makassar telah memberikan peranan positif terhadap peningkatan *skill, knowledge dan attitude*, yang dapat dilihat dari aspek *technical skill, human skill, conceptual skill, theoretical skill, practical skill, job satisfaction dan job involvement*. Adapun saran yang dapat kami berikan adalah sebaiknya kurikulum yang mewajibkan para mahasiswa Poltekpar Makassar untuk menjalani program *On The Job Training* pada sebuah industri sebaiknya dipertahankan dan kalau bisa ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arduser, L. (2003). *Cook & Cook Trainee*, Florida, Atlantic Publishing Group. Inc.
- Baron, R.A., & Greenberg, J. (1999). *Behaviour In Organizations: Understanding & Managing The Human Side Of Work*, (7thed.). Ohio, Rensselaer Polytechnic Institute.
- Basset, G. (1994). *The Case Against Job Satisfaction*, Business Horizons. New Jersey.
- Decenzo, D.A. (2004). *Fundamentals Of Management, Essential Concept & Applications*, (4th ed.). New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Dunnette, M.C. (1976). *Attitudes, Abilities and Skills*. In *The Handbook Of Industrial and Organizational Psychology*, Edited by Dunnette, M. Chicago, Rand Mc Nally.
- Ford, J.K., Kraiger, K., & Salas E. (1993). *Application Of Cognitive, Skill Based and Effective Theories Of Learning Outcomes to View Methods Of Training Evaluation*, *Journal of Applied Psychology*.
- Hamalik, Umar. (2007). *Dasar Dasar Pengembangan Kurikulum*, Bandung, Remaja Rosdakarya.
- Hutapea, P., dan Thoha N., (2008). *Kompetensi Plus*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.
- Iverson, K.M. (2001). *Managing Human Resources Management In The Hospitality Industry, an Experimental Approach*, New Jersey, Prentice Hall International, Inc.
- Jerris, L.A. (1999). *Human Resources Management For Hospitality*, New Jersey, Prentice Hall International, Inc.
- Johnson, D. (1998). *Human Resources Management In Tourism Industry*, Australia, The Mc Graw-Hill Company.
- Kossen, S. (1986). *Aspek Manusiawi Dalam Organisasi (edisi Ketiga)*, Jakarta, Erlangga.

Lilicrap, D.R., & Cousins, J.A. (1994). *Food and Beverage Product*, (4th ed.). London, Hodder & Stoughton.

Nadler, L. (1986). *Designing Training Program*, Massachusetts, Addison-Wesley.

Ninemeier, J.D., & Perdue, J. (2005). *Hospitality Operation*, New Jersey, Prentice Hall.

Robbins, S.P. (1998). *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications*, (8th ed.). New Jersey, Prentice Hall International, Inc.

Simammora dan Henry, (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, STIE Yogyakarta.