

PENGARUH PELATIHAN TERHADAP KINERJAPRAMUSAJI DI BOGEYS TERAS HYATT REGENCY YOGYAKARTA

Oleh

Kris Cahyani Ermawati

(Dosen di Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta)

ABSTRAK

Program pelatihan diadakan untuk meningkatkan kinerja dari seorang pramusaji guna mencapai kepuasan tamu. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pelatihan yang diberikan di Bogeys Teras serta sejauh mana pengaruh dari pelatihan terhadap kinerja pramusaji di Bogeys Teras Hyatt Regency Yogyakarta. Penulisan dalam penelitian ini disajikan secara analisis deskriptif kualitatif dengan teknik triangulasi data untuk memperoleh gambaran tentang pengaruh pelatihan terhadap kinerja pramusaji di Bogeys Teras Hyatt Regency Yogyakarta. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, interview, dan studi pustaka. Pelatihan yang diberikan untuk meningkatkan kinerja pramusaji dilakukan dengan cara memberikan pelatihan-pelatihan seperti pelatihan mengenaimembuat capucino, pelatihan menuangkan wine, pembuatan minuman campuran, pelatihan menuang draught beer, serta pelatihan service excellent melalui pembekalan kepada pramusaji yang rutin dilakukan setiap bulan. Dari pembahasan maka penulis menarik kesimpulan bahwa pelatihan yang diberikan mempunyai pengaruh yang sangat banyak terhadap kualitas kinerja pramusaji di Bogeys Teras Hyatt Regency Yogyakarta. Hal ini terbukti dengan adanya banyaknya *repeater guest* yang ada di Bogeys Teras Hyatt Regency Yogyakarta. Namun disarankan kegiatan pelatihan yang diadakan harus lebih ditingkatkan intesitasnya, agar selalu menghasilkan sumber daya manusia yang memberikan kualitas pelayanan yang terbaik.

Kata Kunci: Pelatihan, Kinerja Pramusaji

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan unsur penting dalam suatu usaha perhotelan karena unsur ini merupakan bagian yang menggerakkan sistem

disebuah hotel dalam rangka pencapaian tujuan. Sumber daya manusia memiliki andil besar dalam menentukan maju atau mundurnya suatu usaha perhotelan. Dalam suatu bisnis perhotelan, untuk bisa mencapai kesuksesan

maka diperlukan sumber daya manusia yang kompeten pada bidangnya dan memiliki kinerja yang bagus untuk mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Sejauh ini keberadaan sumber daya manusia didalam suatu perusahaan memegang peranan yang sangat penting. Tenaga kerja memiliki potensi yang besar untuk menjalankan aktivitas perusahaan. Potensi setiap sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya, sehingga mampu memberikan output yang optimal, bahkan ada semacam kecenderungan, makin besar jumlah kebutuhan akan tenaga kerja.

Peran tenaga kerja merupakan salah satu faktor utama yang harus diperhatikan oleh manajemen dalam mencapai suatu tujuan. Salah satu tujuan dalam hospitality industri adalah memberikan kepuasan kepada tamu dengan cara memaksimalkan mutu kualitas karyawan. Untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu diperlukan sebuah pelatihan khususnya di bagian Pramusaji *Food and Beverage Service*, karena *food and beverage service* merupakan bagian yang paling banyak mendatangkan *revenue* untuk hotel.

Untuk memaksimalkan mutu kualitas pramusajisalah satunya dengan mengadakan pelatihan atau training. Pelatihan merupakan kegiatan yang dirancang untuk mengembangkan sumber daya manusia melalui rangkaian

kegiatan serta proses belajar yang terencana. Pelatihan ini bertujuan untuk membantu mengembangkan kemampuan pramusaji yang diperlukan agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Pelatihan dapat dijadikan sebagai sarana untuk memperbaiki kinerja pramusaji. Hal ini sangat penting karena dapat meningkatkan citra dari perusahaan. Kinerja yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan. Mengingat hal tersebut diatas, maka dalam penelitian ini mengangkat judul **“PENGARUH PELATIHAN TERHADAP KINERJA PRAMUSAJI DI BOGEYS TERAS HYATT REGENCY YOGYAKARTA”**.

Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas maka dalam penelitian ini, penulis merumuskan permasalahan yang dibahas, yaitu:

1. Bagaimana pelatihan pramusaji di Bogeys Teras Hyatt Regency Yogyakarta?
2. Bagaimana pengaruh pelatihan terhadap kinerja pramusaji di Bogeys Teras Hyatt Regency Yogyakarta?

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pelatihan pramusaji di Bogeys Teras Hyatt Regency Yogyakarta.

2. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kinerja pramusaji di Bogeys Teras Hyatt Regency Yogyakarta.

LANDASAN TEORI

Hotel

Menurut Sulastiyono (2006:5) hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Pramusaji

Pramusaji adalah karyawan yang bertugas untuk mengambil pesanan makanan dan minuman tamu dan menyajikannya ke tamu. Menurut Endar Sugiarto dalam bukunya Pengantar Akomodasi dan Restoran (1996) menjelaskan bahwa pramusaji adalah karyawan restoran hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para pelanggan hotel secara profesional. Disamping itu, Marsum W.A (2005) menjelaskan bahwa *waiter* atau *waitress* adalah karyawan atau karyawan di dalam sebuah restoran yang bertugas menungu tamu-tamu sehingga merasa mendapat

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

Pelatihan

Untuk menghasilkan persepsi yang baik tentang kualitas pelayanan yang diberikan, peran manajemen sangat diperlukan. Manajemen mengadakan pelatihan terhadap pramusaji, hal ini didukung oleh Soekresno dalam buku "manajemen food and beverage service hotel" (2000:236) bahwa "pelatihan dimaksudkan untuk membantu meningkatkan kemampuan para pegawai dalam melaksanakan tugas sekarang". Adanya pelatihan yang dilakukan oleh manajemen dapat memberikan bekal ketrampilan pada pramusaji. Hal ini didukung oleh Endar Sugiarto (2002:42) bahwa pramusaji harus menguasai CTARN. CTARN dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Cepat
Waktu yang digunakan dalam melayani tamu minimal sama dengan batas waktu standar pelayanan yang ditentukan oleh perusahaan.
2. Tepat
Kecepatan tanpa ketepatan dalam bekerja tidak menjamin kepuasan tamu.

3. Aman

Petugas pelayanan harus mampu memberikan perasaan aman pada tamu. Tanpa perasaan aman didalam hatinya niscaya tamu akan berpikir dua kali jika harus kembali ke tempat tersebut.

4. Ramah Tamah

Keramah-tamahan petugas pelayanan sangat diperlukan dalam menciptakan kepuasan tamu.

5. Nyaman

Rasa nyaman timbul jika seseorang merasa diterima apa adanya.

Dengan adanya penguasaan CTARN, maka pelayanan prima dapat terwujud. Pengertian layanan prima adalah “upaya maksimal yang mampu diberikan oleh petugas pelayanan di suatu perusahaan industri jasa pelayanan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai suatu kepuasan” (Sugiarto Endar, 2002:217).

Kinerja

Menurut (Sedarmayanti 2009:88), Kinerja merupakan sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seorang karyawan melaksanakan pekerjaannya secara keseluruhan atau merupakan perpaduan dari hasil kerja yaitu apa yang harus dicapai oleh seseorang dan kompetensi termasuk bagaimana mencapainya.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan metode observasi langsung dengan mengumpulkan data-data mengenai pelatihan guna meningkatkan kinerja pramusaji di Bogeys Teras Hyatt Regency Yogyakarta.

Metode penelitian kualitatif ini merupakan metode yang berlandaskan pada filsafat postpositifisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel dan sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpul data dilakukan dengan triangulasi dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2012:51).

Populasi dan Sampel

Menurut Ir. Kusmayadi dan Ir. Endar Sugiarto (2000:127), populasi untuk keperluan data dalam penelitian dengan menggunakan populasi target dimana populasi target adalah populasi yang merupakan keseluruhan individu dan merupakan sumber informasi yang mewakili yang diinginkan, sedangkan sampel menurut Sugiyono (2012:71) menyebutkan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Keabsahan sampel terletak

pada sifat-sifat dan karakteristiknya mendekati populasi atau tidak bukan pada besar atau banyaknya. Populasi dan sampel dalam penelitian ini meliputi Assistant Manager, Team Leader dan Karyawan Bogeys Teras Hyatt Regency Yogyakarta.

Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung adalah teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan (Ridwan, 2004:104). Teknik pengumpulan data ini adalah salah satu teknik yang paling efektif dimana penulis langsung ikut dan mengamati bagaimana pengaruh pelatihan terhadap kinerjapramusaji di Bogeys Teras Hyatt Regency Yogyakarta.

b. Interview

Teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan mengadakan tanya jawab, baik secara langsung maupun tidak langsung dengan sumber data atau responden (Muhidin dan Abdurrahman, 2011:89). Data penelitian ini diperoleh dengan wawancara mendalam yaitu penulis mengajukan beberapa pertanyaan kepada Assistant Manager, Team Leader dan Karyawan Bogeys Teras.

c. Studi Pustaka

Studi Pustaka adalah metode pengumpulan data dengan jalan mengkaji buku-buku literature melalui referensi perpustakaan yang bersangkutan dengan penelitian yaitu mengutip bagian-bagian yang ada kaitannya dengan judul masalah (Sugiyono, 2012:240).

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan triangulasi data sebagai teknik untuk mengecek keabsahan data, dimana dalam pengertiannya triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap obyek penelitian (Moleong, 2004:330).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Profil Bogeys Teras Hyatt Regency Yogyakarta

Bogeys Teras merupakan bar dan lounge dengan suasana yang nyaman, lengkap dengan pemandangan taman yang sangat asri dan luas. Bar yang mempunyai konsep *outdoor* dan merupakan tempat yang tepat untuk menghilangkan rasa penat dari hiruk pikuknya kota Jogja ini berlokasi di area Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. Bogeys Teras merupakan tempat santai untuk nongkrong serta dilengkapi dengan pilihan wine dan beraneka ragam

cocktail. Bogeys teras dibalut dengan penerangan yang temaram ketika malam hari, sehingga memberikan suasana hangat tersendiri bagi tiap pengunjung yang datang. Lokasi yang bersebelahan dengan lapangan golf dengan ditambah *live music performance* di setiap akhir pekan membuat atmosfer di bogeys teras semakin *cozy* dan sejuk.

Pelatihan terhadap Pramusaji di Bogeys Teras Hyatt Regency Yogyakarta

Pelatihan merupakan suatu kegiatan untuk meningkatkan kinerja karyawan saat ini dan saat yang akan datang. Pelatihan dan pengembangan sangat penting bagi karyawan untuk bekerja lebih profesional. Pelatihan dimaksudkan untuk meningkatkan mutu, meningkatkan produktifitas, kedisiplinan, etos kerja yang tinggi, mengetahui keahlian baru, sehingga dapat memperbaiki kualitas kinerja pramusaji Bogeys Teras Hyatt Regency Yogyakarta. Selain itu pelatihan juga bertujuan untuk:

1. Memperbaiki kinerja pramusaji yang bekerja kurang maksimal terhadap tamu yang dikarenakan kurangnya ketrampilan, pelatihan, kurang percaya diri dalam memecahkan semua masalah yang ada saat bekerja.
2. Memberikan kesempatan bagi pramusaji untuk meningkatkan pengetahuan dan

kemampuan kinerja termasuk meningkatkan perkembangan pribadinya.

3. Pelatihan akan mendorong pramusaji untuk lebih kreatif dan inovasi untuk menciptakan pelayanan-pelayanan baru dan lebih *up to date*.
4. Membentuk sikap loyalitas dan sikap empati kerjasama yang lebih menguntungkan
5. Meningkatkan kualitas keahlian pramusaji sejalan dengan perubahan teknologi, melalui pelatihan memastikan bahwa setiap pramusaji dapat secara efektif dan efisien mengembangkan kapasitas potensi yang dimilikinya.

Berdasarkan interview dengan Bapak Nunung selaku Assistant Manager Bogeys Teras mengatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan pelatihan. Faktor-faktor tersebut antara lain: materi, metode, dan peserta pelatihan. Untuk mencapai hasil yang efektif, perlu diperhatikan konsep pembelajaran dalam merancang pelatihan antara lain: kesiapan pramusaji yang akan ikut pelatihan, kemampuan trainer, dan materi pelatihan yang akan diajarkan. Bapak Nunung juga menambahkan bahwa proses penyusunan materi pelatihan dilakukan dengan cara:

1. Melakukan pengamatan terlebih dahulu terhadap pramusaji untuk menentukan kebutuhan training.

2. Membuat materi pelatihan dengan singkat dan jelas yang isinya disesuaikan dengan kondisi kerja pramusaji serta kebutuhan perusahaan.
3. Susunan bahan pelatihan yang relevan dengan tujuan kegiatan serta tuntutan perusahaan agar tidak ada waktu yang terbuang sia-sia.

Bapak Nunung menambahkan bahwa materi pelatihan pramusaji di Bogeys Teras Hyatt Regency Yogyakarta antara lain:

1. Pelatihan membuat capucino

Capucino merupakan salah satu jenis minuman panas yang sering di pesan di Bogeys Teras Hyatt Regency Yogyakarta. Berdasarkan interview dengan Rudy Adimulyo salah satu bartender yang ada di Bogeys Teras, mengatakan bahwa capucino merupakan minuman berbasis espresso dan susu panas. Satu shot espresso dipadu dengan susu panas yang umumnya melalui proses steam. Proses mengolah *sususteamed* ini penting untuk mencetak rasa manis plus menambah tekstur yang nyaman pada minuman capucino. Hal tersebut juga di paparkan oleh Sigit Riyanto, salah satu Team Leader yang ada di Bogeys Teras, menerangkan bahwa cara pembuatan capucino ini dengan cara menuangkan susu panas

ke dalam ekspreso dengan perlahan-lahan dan tidak terlalu penuh agar tidak tumpah, menaburkan serutan kayu manis atau coklat bubuk di atasnya sebagai *garnish*.

2. Pelatihan menuangkan wine

Pelatihan menuangkan wine ini harus diikuti oleh semua pramusaji yang ada di Bogeys Teras Hyatt Regency Yogyakarta, baik itu karyawan tetap maupun casual serta anak training. Bapak Sigit menambahkan bahwa persiapan yang harus disiapkan dalam menuang wine antara lain linen napkin, *B&B Plate*, *coaktail paper napkin* dan *cork screw* dengan cara:

- a. Pada waktu botol anggur dibawa ke meja tamu, botol tidak boleh dijungkir balikkan.
- b. Label botol wine menghadap keatas
- c. Menunjukkan botol wine tersebut kepada *host* atau tamu yang memesan dengan memperlihatkan botol dengan label menghadap kearah tamu
- d. Tangan kiri memegang leher botol, sedangkan tangan kanan memegang pantat botol.
- e. Memotong lapisan timah yang melingkar dibawah bibir botol

- kemudian menaruh lapisan timah tadi diatas *B&B plate*
- f. Agar nampak bersih dan menarik serta untuk menghindari kotoran masuk kedalam botol, sehabis lapisan timah yang menutup botol dibuka, bersihkan bibir botol dengan menggunakan napkin kemudian masukkan *cork screw* ke dalam gabus penutup dengan hati-hati. Masukkan *cork screw* ke dalam gabus penutup bagian tengah, putar tegak lurus sedalam mungkin ke dalam gabus.
 - g. Menarik perlahan tutup gabus dengan hati-hati untuk menghindari guncangan yang dapat menyebabkan anggurnya tumpah.
 - h. Taruhlah tutup gabus tersebut di *B&B plate*. Berilah kesempatan kepada tamu tadi untuk memeriksa dan mencium tutup gabus tersebut.
 - i. Bersihkan bibir botol anggur dengan napkin. Lebih baik kita gunakan *paper napkin* untuk memberishkan bibir botol.
 - j. Tuangkan sedikit anggur tadi kedalam gelas *host* atau tamu yang memesan untuk di tes/dicipi terlebih dahulu.
 - k. Tuangkan dari sebelah kanan tamu dengan mengangkat gelas anggur dengan tangan kiri
 - l. Tamu atau *host* akan mencicipi anggur yang telah dituangkan kedalam gelas untuk mengetahui kondisi anggur yang dipesannya.
 - m. Hidangkan anggur mulai dari tamu wanita terlebih dahulu atau orang yang duduk disebelah kanan tamu yang bertindak sebagai *host*, kemudian berjalan berkeliling berlawanan arah dengan jarum jam. *Host* adalah yang terakhir dilayani.
 - n. Wine diletakkan diatas meja tamu disebelah kanan *host*.
3. Pelatihan Pembuatan Minuman Campuran
- Pelatihan pembuatan minuman campuran dibedakan menjadi empat metode, yaitu metode *blending*, metode *stiring/mixing*, metode *preparing* dan metode *shaking*. Pada proses pelatihan pembuatan minuman campuran dilakukan ketika bar dalam keadaan tidak terlalu ramai.
- a. Metode *Blending*
 Pada proses pembuatan minuman campuran proses *blending* ini minuman dibuat dengan

menggunakan blender. Semua bahan dimasukkan kedalam blender ditambah dengan es yang telah dihancurkan, kemudian di tuangkan kedalam gelas yang sudah disediakan

b. Metode *Stiring/mixing*

Metode pembuatan minuman campuran *stiring/mixing* ini merupakan pembuatan minuman campuran dengan menggunakan *mixing glass* kemudian diaduk dengan menggunakan *longbar spoon* dan selanjutnya disaring dengan *cocktail stainer* dengan cara menyiapkan gelas terlebih dahulu, isi *mixing glass* dengan es batu secukupnya, tuangkan dengan cara mengukur bahan-bahan yang dibutuhkan, aduk dengan menggunakan *long bar spoon* sampai tercampur semua, kemudian baru di saring dengan menggunakan *cocktail stainer* ke dalam gelas tersebut diatas.

c. Metode *Preparing*

Metode pembuatan minuman campuran ini dengan menyiapkan minuman langsung kedalam gelas yang akan digunakan. Contoh minuman dengan menggunakan

metode *preparing* ini adalah Gin tonic.

d. Metode *Shaking*

Pembuatan minuman campuran dengan metode *shaking* ini dengan caramenyiapkan gelas yang akan dipergunakan, isi *coacktailshaker* dengan es batu secukupnya, kemudian menuangkan semua bahan-bahan ke *shaker*, langkah terakhir adalah mengocok bahan sampai tercampur dengan baik dengan menggunakan *shaker* dan dituang kedalam gelas yang sudah disiapkan.

4. Pelatihan Menuang Draught Beer

Draugh Beer merupakan salah satu minuman yang paling sering diorder oleh tamu di Bogeys Teras Hyatt Regency Yogyakarta. Karena tingkat penjualan draught beer yang tinggi, pelatihan menuang draught beer juga diberikan kepada seluruh pramusaji di Bogeys Teras Hyatt Regency Yogyakarta. Menuang bir yang benar yaitu dengan cara menuang bir dengan sudut gelas 45 derajat, meratakan *foam*, mengecek bir, lalu menyajikannya dengan logo pada gelas dihadapan ke depan.

5. Pelatihan ServiceExcellent

Pelatihan serviceexcellent atau sering disebut dengan pelayanan prima ini meliputi pelaksanaan Standar Operating Prosedure serta bagaimana kita menghandle *taking order* ke tamu, bagaimana kita memberikan *upselling* kepada tamu, bagaimana kita menyajikan pesanan tamu, menghafal nama-nama tamu *repeater* serta bagaimana caranya menangani suatu komplin tamu yang menitik beratkan pada bagaimana kita harus beriteraksi dengan tamu, membuat tamu yang datang di bogeys teras menjadi nyaman seperti dirumah sendiri, karena mengingat kebanyakan tamu yang datang di Bogeys Teras merupakan tamu *repeater*.

Pelatihan yang diadakan membuat operasional menjadi lebih mudah. Materi pelatihan disesuaikan dengan topik dan metode pelatihan apa yang akan dibuat agar bisa menjadi pelatihan yang berguna. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Sigit Riyanto selaku Team Leader Bogeys TerasHyatt Regency Yogyakarta, beliau mengatakan bahwa materi pelatihan dilihat dari berbagai aspek baik dari aspek manajemen, aspek *Food and Beverage Service Department* dan aspek sumber daya manusia semua disesuaikan dengan kebutuhan

maka materi pelatihan tidak hanya semata materi tapi disesuaikan dengan tujuan daripada diadakannya pelatihan.

Dalam pelaksanaannya Team Leader bekerjasama dengan Assistan Manager akan membagi hari dan jam setiap bulan agar semua pramusaji bisa mengikuti pelatihan yang diadakan dan tidak mengganggu operasional kerja. Selain pelatihan, briefing juga dilakukan setiap hari sebelum shift sore untuk menyampaikan informasi mengenai event yang sedang berlangsung maupun segala sesuatu yang belum terselesaikan untuk di sampaikan kepada shift sore. Pelatihan yang diadakan menggunakan metode *individual training methods*. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan assistant manager dan team leader, metode *individual training methods* ini dilakukan dengan cara:

1. *Self study*

Teknik pembelajaran sendiri oleh pramusaji dimana pramusaji dituntut untuk praktik membuat minuman yang di pesan oleh tamu.

2. *Role playing*

Teknik pelatihan ini dilakukan seperti simulasi dimana peserta memerankan jabatan atau posisi tertentu untuk bertindak dalam situasi khusus.

3. *Lecture*

Teknik ini seperti kuliah dengan ceramah yang diberikan Team Leader atau Assistant Manager pada pramusaji. Dilanjutkan dengan komunikasi dua arah dan diskusi. Hal ini digunakan untuk memberikan pengetahuan umum pada peserta.

4. *Couching/understudy*

Metode ini dilakukan dengan pelatihan secara informal dan tidak terencana dalam melakukan pekerjaan seperti menyelesaikan masalah, partisipasi dengan tim, kekompakan, pembagian pekerjaan dan hubungan dengan atasan atau teman kerja.

Pelatihan tidak akan menjadi efektif jika tidak terdapat seorang trainer yang baik, serta tidak ada proses bimbingan, pembinaan, perhatian, control, saran, arahan dan perbaikan. Untuk itu seorang training mempunyai peran yang sangat besar dalam keberhasilan pelatihan yang diadakan. Seorang trainer ketika menyampaikan materi juga diharuskan mempunyai pengetahuan yang baik tentang materi pelatihan dan juga pengetahuan bagaimana cara penyampaian paling efektif agar setiap pramusaji yang mengikuti pelatihan mampu dan dengan mudah paham atau mengerti setiap penjabaran yang diterangkan oleh trainer. Banyak cara yang dibuat manajemen agar Bogeys Teras Hyatt Regency Yogyakarta mempertahankan dan meningkatkan

kualitas pelayanannya. Pelayanan yang memuaskan bukan hanya meningkatkan profit perusahaan akan tetapi juga meningkatkan citra perusahaan tersebut. Saat tamu merasa puas dengan pelayanannya yang mereka dapat, mereka akan mempromosikan kepuasan mereka kepada karyawan yang bersangkutan atau teman-teman mereka.

Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Pramusaji di Bogeys Teras Hyatt Regency Yogyakarta

Dalam wawancara dengan Bapak Sigit Riyanto selaku Team Leader Bogeys Teras Hyatt Regency Yogyakarta mengatakan bahwa pelatihan berpengaruh pada kinerja pramusaji terhadap konsumen. Hal ini dapat dilihat dari praktek yang dilakukan oleh setiap pramusaji, praktek dalam memberikan pelayanan kepada konsumen yang datang ke Bogeys Teras Hyatt Regency Yogyakarta serta dapat dilihat dari minimnya complaint di Bogeys Teras Hyatt Regency Yogyakarta. Hal ini terbukti bahwa banyaknya tamu *repeater* yang ada di Bogeys Teras Hyatt Regency Yogyakarta. Para tamu merasakan kinerja yang bagus di Bogeys Teras serta keramah tamahan para pramusaji membuat mereka merasa nyaman untuk berlama-lama di Bogeys Teras. Sebagian besar dari mereka menganggap bahwa Bogeys Teras merupakan *second home* nya para *repeater*.

Pak Sigit juga menambahkan bahwa dengan adanya pelatihan yang rutin diberikan kepada pramusaji, hal ini membuat pramusaji menjadi lebih:

1. Percaya Diri, dan Disiplin

Dengan adanya pelatihan membuat pramusaji mempunyai sikap yang percaya diri, sopan santun, dan disiplin yang meningkat. Dibeekali dengan *product knowledge* yang bagus mengenai *service excellent* serta pengetahuan mengenai bar, pramusaji lebih percaya diri ketika harus berhadapan dengan tamu-tamu, terutama tamu asing.

2. Daya Tanggap Pramusaji meningkat

Dengan adanya pelatihan, pramusaji menjadi lebih tanggap dalam membantu tamu dan merespon permintaan tamu dengan segera.

3. Tepat, Cepat, Terampil dan Inisiatif Pramusaji meningkat

Hal ini yang paling dirasakan pengaruh dari adanya pelatihan. Pramusaji menjadi lebih profesional dalam melayani tamu, sehingga tamu merasakan suatu kenyamanan ketika berlama-lama di Bogeys Teras Hyatt Regency Yogyakarta.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan pembahasan, penulis dapat menarik kesimpulan mengenai Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Pramusaji di Bogeys Teras Hyatt Regency Yogyakarta sebagai berikut:

1. Pelaksanaan metode pelatihan pramusaji sangat baik, karena metode yang digunakan adalah metode yang tepat yang digunakan didalam pelatihan. Pramusaji dapat menambah ilmu, wawasan dan ketrampilan dari pelatihan ini. Selain itu, pelatihan ini dapat membuat pramusaji memahami *jobdescription* nya serta menjadi pramusaji yang disiplin, dan terampil. Pelatihan pramusaji ini diadakan dengan tujuan untuk meningkatkan ketrampilan pramusaji. Dengan metode pelatihan yang tepat maka akan membuat ketrampilan pramusaji juga meningkat.
2. Pelatihan pramusaji selalu diadakan setiap bulan jika keadaan Bogeys Teras sedang tidak ramai sehingga selama pelatihan dilakukan tidak akan mengganggu operasional yang sedang berjalan. Selain itu *briefing* juga selalu dilakukan sebelum shift sore, hal ini dilakukan untuk memberikan informasi mengenai event yang ada serta memberikan informasi kepada shift sore mengenai hal apa saja yang belum selesai.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran-saran yang diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bogeys Teras diharapkan untuk terus memberikan dan meningkatkan pelatihan kepada pramusaji Bogeys Teras Hyatt Regency Yogyakarta.
2. Menambah metode pelatihan di Bogeys Teras Hyatt Regency Yogyakarta karena selama observasi lapangan penulis melihat bahwa pelatihan yang sering dilakukan terkadang merupakan pelatihan dengan materi yang sama. Selain membuang waktu juga tidak akan terjadi penambahan ilmu yang signifikan terhadap pramusaji.
3. Melakukan pengawasan terhadap pramusaji setelah materi pelatihan diberikan, tujuannya agar Team Leader atau Assistant Manager dapat membandingkan peningkatan ketrampilan pramusaji sebelum dan sesudah pelatihan tersebut dilakukan. Sehingga pelatihan yang sering dilakukan tidak akan sia-sia.
4. Melakukan evaluasi dan motivasi terhadap pramusaji agar penampilan dari pramusaji terus dapat ditingkatkan sehingga pramusaji dapat lebih memahami pekerjaannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman dan Muhidin. 2011. *Panduan Praktis Memahami Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Kusmayadi dan Endar S, 2000.*Metodologi Penelitian Dalam Bidang Kepariwisata*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Marsum, W.A.2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*.Yogyakarta: Andi
- Moleong, Lexy. J. 2004. *Metode penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Ridwan. 2004. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti.2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*.Bandung: CV Mandar Maju.
- Soekresno.2000. *Manajemen Food and Beverage Service*.Edisi ke II. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiarto, Endar. 1996. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*.Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sulastiyono.2006. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.