

## ANALISIS KESESUAIAN KOMPETENSI SISWA SMK TATA BOGA DENGAN YANG DIBUTUHKAN RESTORAN HOTEL

Ngabdul Munif<sup>1</sup> and Endang Mulyatiningsih<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Negeri Yogyakarta

E-mail: ngabdulmunif01@gmail.com

### ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan mendapatkan informasi tentang (1) kompetensi pramusaji di sekolah, (2) kompetensi pramusaji di restoran hotel, (3) kompetensi yang dilaksanakan di sekolah tetapi tidak dibutuhkan oleh industri restoran hotel, (4) kompetensi yang dibutuhkan oleh hotel tetapi tidak dilaksanakan di sekolah, dan (5) kesesuaian antara kompetensi di sekolah dengan kompetensi di industri. Penelitian ini merupakan penelitian analisis isi yang dilaksanakan mulai tanggal 5 Maret 2016 sampai 20 April 2019. Sumber data diperoleh dari dokumen kurikulum, SOP hotel dan SKKNI bidang pramusaji. Metode pengumpulan data menggunakan dokumentasi. Alat pengumpul data menggunakan daftar cek. Validitas data dikendalikan melalui pembaca kedua untuk menilai tingkat validitas data dan wawancara dengan pengguna pramusaji. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kompetensi pramusaji yang diajarkan di sekolah sebanyak 43 kompetensi. (2) Kompetensi pramusaji restoran hotel sebanyak 32 kompetensi. (3) Kompetensi yang dilaksanakan di sekolah tetapi tidak dilakukan di hotel sebanyak 14 kompetensi. (4) Kompetensi yang dilakukan di restoran tetapi tidak diajarkan di sekolah sebanyak 11 kompetensi. (5) Kesesuaian antara kompetensi pramusaji di sekolah dengan kompetensi di restoran sebesar 74,4%.

**Kata kunci :** *Standar Kompetensi Pramusaji, Mata Pelajaran Tata Hidang, dan Restoran Hotel*

### PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara tujuan wisata di dunia yang memiliki beranekaragam sumber daya alam dan budaya. Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor pekerjaan di Indonesia yang sangat besar dalam menyerap tenaga kerja sehingga menjadi salah satu dari 5 sektor yang menjadi prioritas pembangunan pada tahun 2017. Joko Widodo (2017) dalam rapat terbatas menyatakan bahwa pariwisata di Indonesia dijadikan sebagai *leading sector* dan *core economy* Indonesia.

Sektor pariwisata di Indonesia merupakan sektor yang paling mudah dan murah dalam menyerap lapangan pekerjaan dengan menyumbangkan 10% produk domestik bruto (PDB) nasional, nominal tertinggi di ASEAN dan penyumbang 9,8 juta lapangan pekerjaan atau 8,4%. Pada awal tahun 2016 negara-negara

di ASEAN mulai resmi membuat kesepakatan *ASEAN Economic Community (AEC)* yang bertujuan bekerjasama dalam ekonomi, politik dan budaya. Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor yang perlu ditingkatkan untuk bisa bersaing dalam AEC, sehingga bisa menjadi *core economy* di Indonesia.

Perkembangan sektor pariwisata di Indonesia bisa dilihat dari kenaikan jumlah pengunjung wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia sebesar 15,21 persen dibulan Juni 2018 dibandingkan dengan kunjungan wisatawan mancanegara pada Juni 2017 yaitu 1,14 juta kunjungan menjadi 1,32 juta kunjungan. Jumlah usaha akomodasi yang semakin meningkat pada tahun 2018 menurut Badan Pusat Statistika (BPS) tercatat sebanyak 28.230 usaha akomodasi dan sebanyak 11,74 persen merupakan hotel-hotel berbintang. Pelayanan wisatawan perlu terus ditingkan

untuk memberikan kepuasan terutama dalam pelayanan menginap, sehingga akan memberikan kenyamanan bagi wisatawan.

Hotel adalah bagian dari usaha penyediaan jasa pelayanan penginapan untuk memberikan kenyamanan bagi tamu, pengunjung atau wisatawan yang datang. Kenyamanan hotel tidak hanya terletak pada pelayanan kamar melainkan juga pada pelayanan makan dan minum, dikarenakan banyak wisatawan yang datang berkunjung ke hotel tidak sekedar menginap melainkan juga untuk menikmati hidangan yang berada di restoran hotel. Restoran hotel merupakan bagian *Food and Beverage Department* yang menjadi salah satu pendapatan utama hotel selain penyediaan penginapan kamar.

Pelayanan makan dan minum di restoran hotel tidak terlepas dari peran penting seorang pramusaji. Pramusaji merupakan seorang yang bertugas dalam melayani makan dan minuman di restoran dan bahkan sebagai penghubung komunikasi langsung antara tamu dengan pihak hotel. Peran pramusaji di bagian bagian *Food and Beverage Department* dalam membuat tamu merasa nyaman. Pelayanan restoran hotel juga dinyatakan oleh Dipesh Karki dan Apil Pathi dalam penelitiannya tentang “*How food quality, price, ambience and service quality effects customer satisfaction: a study on Nepalese restaurant in Finland*”, menyatakan bahwa kepuasan bagi pelanggan restoran Nepal sebanyak 44,6% adalah pelayanan makan dan minum[1]. Salah satu hasil penelitian I Ketut Redjasa yang berjudul “peranan tata hidang dalam menumbuhkembangkan industri pariwisata di era globalisasi” memperoleh informasi bahwa para staf tata hidang (pramusaji) di restoran mempunyai peranan penting dikarenakan pramusaji adalah orang yang berhadapan langsung dengan para tamu yang datang[2]. Oleh sebab itu, untuk menopang usaha restoran maka diperlukan banyak tenaga pramusaji yang kompeten dan memiliki sertifikat kompetensi. Setelah mendapat sertifikat kompetensi, pramusaji mendapat pengakuan professional dibidangnya.

Pemenuhan sertifikat kompetensi masih menjadi hambatan tenaga kerja Indonesia. Arief Yahya (2014) menyatakan bahwa masih terdapat 375 ribu tenaga kerja pariwisata tetapi yang memiliki sertifikat kompetensi hanya sekitar 121 ribu orang pada tahun 2014[3]. Pemerintah berusaha meningkatkan kompetensi tenaga kerja bidang pariwisata yang belum memiliki sertifikat kompetensi melalui Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) Pariwisata. Kemajuan teknologi abad 21 memberikan dampak kepada tenaga kerja untuk bisa menggunakan teknologi ditempat kerja. Michael, Sheryl and Rohit (2009) dalam penelitiannya tentang “*Customer Preferences for Restaurant Technology Innovations*” menyatakan bahwa terdapat beberapa teknologi yang sudah digunakan di restoran yaitu teknologi dalam mengambil pesanan dari tamu melalui layar tablet, pemesanan secara online, pemesanan berbasis internet, menu virtual dengan informasi kandungan gizi, pembayaran melalui *SMS*, *smart card* maupun *handphone dengan NFC Technology*[4]. Teknologi-teknologi tersebut mulai meluas karena memberikan dampak efisien bagi pelanggan maupun restoran. Walaupun kemajuan teknologi di bidang pelayanan sudah ada tetapi untuk keramah tamahan dalam penyajian hidangan masih tetap dibutuhkan terutama pada restoran-restoran formal atau *fine dining restaurant*. Beberapa konsumen merasa lebih nyaman mendapatkan fasilitas pelayanan dari keramah tamahan seorang pramusaji. SDM perlu terus ditingkatkan supaya berkualitas dan professional. SDM yang berkualitas dapat dilakukan melalui 3 jalur utama yaitu melalui jalur pendidikan, jalur pelatihan dan jalur pengembangan karir ditempat kerja. Salah satu fokus dari jalur pendidikan adalah membangun fondasi yang kokoh untuk pengembangan kualitas tenaga kerja dan yang akan dimantapkan dalam tempat kerja melalui training atau pengembangan karir sesuai dengan standar operasional perusahaan. *SMK merupakan salah satu pendidikan menengah formal yang bertujuan membekali lulusannya dengan keterampilan tertentu untuk*

*mengisi lapangan kerja atau siap berkompetensi di dunia kerja dan juga dapat berwirausaha. SMK bidang pariwisata merupakan sekolah menengah kejuruan yang menyiapkan lulusannya untuk bisa bekerja dibidang sector jasa seperti di hotel, restoran, spa dan lain sebagainya. Menurut hasil penelitian tentang Gap analysis on the competency of Indonesian tourism workers in the ASEAN economic community bahwa ketrampilan dibidang jasa pariwisata masih kurang dikarenakan mayoritas sekolah pariwisata di Indonesai belum mengadopsi sepenuhnya standar kompetensi regional ASEAN (ACCSTP) untuk menjamin pengakuan keterampilan mereka dipasar tenaga kerja regional [5].*

Salah satu pendidikan formal yang bertujuan menyiapkan siswa untuk bekerja adalah Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Namun demikian, belum semua lulusan SMK dapat masuk ke dunia kerja. Menurut data Badan Pusat Statistika (BPS) bulan Februari 2015 pengangguran paling banyak adalah lulusan dari SMK yaitu sebanyak 9,05 persen.

Dunia pendidikan kejuruan menghadapi banyak tantangan dalam upaya mengembangkan potensi sumber daya manusia. Tantangan SDM yang dihadapi ditandai dengan kondisi lingkungan organisasi yang selalu berubah dan setiap individu harus mampu mengelola dan mengantisipasi perubahan. Berdasarkan kondisi tersebut dapat diamati bahwa tuntutan akan mutu SDM dalam menggerakkan organisasi harus mampu mengikuti dinamika organisasi yang dihadapi.

SMK kompetensi keahlian Tata Boga memiliki tujuan menyiapkan lulusan yang siap kerja dibidang *food and beverage product dan service*. Pelayanan makan dan minum (*food and beverage service*) di restoran merupakan salah satu bidang yang banyak dibutuhkan oleh restoran tetapi banyak lulusan SMK yang lebih memilih ke bidang *food and beverage product*. Pembelajaran *food and beverage service* terdapat pada mata Tata Hidang pada kurikulum 2013 hanya dilaksanakan selama enam bulan dengan konsekuensi siswa harus

menguasai berbagai macam pengetahuan, keterampilan pelayanan dan keterampilan berkomunikasi. *Food and beverage service* di restoran hotel dituntut terampil dalam bidang dan mempunyai penampilan yang menarik.

Kurikulum SMK kejuruan pariwisata merupakan salah satu kurikulum dibidang pariwisata yang terbagi menjadi beberapa jurusan. Menurut data pokok dari ditpsmk.net SMK bidang pariwisata memiliki empat bidang kejuruan yaitu kepariwisataan, tata boga, tata busana dan tata kecantikan. Kurikulum yang memberikan kompetensi dasar tentang pengolahan dan pelayanan makanan dan minuman terdapat di SMK yang jurusan tata boga.

Kurikulum SMK 2013 revisi masih berpegangan pada dasar SKKNI yang menjadi bagian dari kompetensi-kompetensi dasar yang akan diujikan dalam sertifikat kompetensi pelayanan makan dan minum dan dalam kurikulum SMK 2013 ini juga belum menganut pada kompetensi dasar MRA bidang pramusaji dan saat ini Indonesia tengah berpacu dalam menyambut pelaksanaan pasar bebas ASIA Tenggara atau MEA, dari pernyataan tersebut dengan kurikulum SMK yang masih dalam standar SKKNI perlu dikaji ulang untuk mengikuti standar MRA.

Dunia kerja (hotel dan restoran) membutuhkan tenaga kerja yang kompeten dan profesional, untuk dapat bekerja di hotel dan restoran ada persyaratan kompetensi. Pekerja hotel dan restoran dinyatakan kompeten bila sudah mendapatkan sertifikat dari lembaga sertifikasi profesi yang standar kompetensinya sudah disetujui oleh dunia industry (hotel dan restoran) sehingga saat melamar kerja selain ijazah, sertifikat kompetensi merupakan salah satu sertifikat yang wajib untuk dilampirkan. Menurut peraturan menteri pariwisata dan ekonomi kreatif republik indonesia nomor pm.53/hm.001/mpek/2013 tentang standar usaha hotel, seluruh hotel berbintang tiga sampai lima diwajibkan karyawannya untuk mempunyai sertifikasi kompetensi [6].

*Food and beverage service* di Indonesia dikenal dengan istilah pramusaji memiliki peran

penting di restoran karena mereka bertugas menawarkan dan menjual menu restoran. Tanpa bantuan pramusaji, menu-menu di restoran mungkin kurang dikenal oleh tamu yang berdampak pada penurunan omzet penjualan. Penelitian tentang analisis kesesuaian kompetensi dasar pramusaji dalam mata pelajaran Tata Hidang SMK dengan kompetensi pramusaji yang dibutuhkan restoran penting dilakukan agar dapat menyesuaikan materi praktikum yang diajarkan. Melalui penelitian ini diharapkan tidak terjadi kesenjangan antara kompetensi-kompetensi pramusaji dipelajari di SMK dengan kompetensi-kompetensi dasar yang dibutuhkan oleh restoran hotel, sehingga tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kesesuaian antara kompetensi pramusaji di sekolah dengan kompetensi di restoran

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk jenis penelitian analisis isi dokumen. Analisis dokumen digunakan untuk mengkaji beberapa dokumen yang berkaitan dengan standar-kompetensi pramusaji yang terdapat pada kurikulum bidang mata pelajaran Tata Hidang, Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) dan standard operasional prosedur (SOP) hotel bidang *food and beverage service* atau pramusaji. Penelitian ini juga didukung dengan hasil wawancara terhadap guru pengampu tata hidang dan siswa yang sudah melaksanakan magang di bidang *food and beverage department* untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih mendalam. Tempat penelitian yaitu SMK N 3 Purworejo, SMK N 4 Surakarta, SMK N 4 Yogyakarta serta Asosiasi Pengusaha Hotel dan Restoran Indonesia.

## DISKUSI & HASIL PENELITIAN

### Standar Kompetensi Pramusaji di Sekolah

Kompetensi dasar “menyediakan layanan makanan dan minuman di restoran” dipelajari pada kelas XI semester ganjil dan genap pada kejuruan konsentrasi tata boga berupa teori dan

praktik. Materi yang diberikan berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab pramusaji. Kompetensi dasar tersebut di dalam struktur kurikulum SMK 2013 termasuk kedalam program Produktif yang meliputi melayani tamu, bertanggung jawab pada persiapan restoran sebelum dibuka dan menjaga kebersihan lingkungan, keamanan, dan keselamatan kerja.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut terdapat 43 kompetensi pramusaji yang diberikan di sekolah yaitu terdiri dari (1) Pengertian tata hidang, (2) Struktur organisasi restoran, (3) Jenis-jenis restoran, (4) Ruang restoran, (5) Perabot restoran, (6) Jenis-jenis pelayanan restoran, (7) Pengertian menu, (8) Pengelompokan menu, (9) Jenis menu, (10) Komposisi menu, (11) Perencanaan menu, (12) Pengertian peralatan restoran, (13) *polishing perabot*, (14) *polishing lenan*, (15) *Polishing chinaware*, (16) *Polishing glassware*, (17) *Polishing cuttlery*, (18) *Polishing hollowware*, (19) *Polishing silverware*, (20) *Polishing other equipment* (21) Pengelompokan peralatan restoran, (22) Pengertian lipatan serbet makan, (23) Klasifikasi lipatan serbet makan yang baik, (24) Jenis lipatan serbet makan, (25) Kebersihan kesehatan dan keselamatan kerja dalam pelayanan makanan dan minuman di dapur restoran hotel, (26) Pengertian penataan meja makan, (27) Jenis-jenis penataan meja makan berdasarkan sajian menu, (28) Jenis-jenis penataan meja makan berdasarkan waktu makan, (29) Jenis-jenis penataan meja makan berdasarkan cara penawaran hidangan, (30) jenis-jenis penataan meja makan berdasarkan asal hidangan, (31) Peralatan menata meja makan, (32) Menata meja makan, (33) Memasang peralatan meja makan untuk penataan meja makan (*table set up*), (34) Pelayanan *greeting guest* sesuai dengan standar, (35) Proses penerimaan tamu sesuai standar, (36) Penyajian makanan dan minuman dilakukan dengan ramah dan sopan, (37) Melakukan *crumbing down* dengan ramah dan sopan, (38) Memproses tagihan tamu dengan cepat, tepat dan teliti, (39) Penanganan masalah dalam proses pelayanan makanan dan

minuman, (40) Mengantar tamu keluar restoran, (41) Teknik *clear up*, (42) Pembersihan area restoran setelah pengoperasian, (43) Pelayanan ditinjau kembali untuk memungkinkan perbaikan.

Standar kompetensi pramusaji dalam melayani makan dan minum yang diajarkan oleh pihak sekolah sangat mendetail. Hal-hal yang diajarkan sangat rinci mengingat adanya pembelajaran ini dilakukan untuk menunjang keberhasilan dalam melaksanakan tugas seorang petugas restoran, serta mengetahui dan memahami prosedur kerjanya. Berikut cuplikan wawancaranya:

*“Iya sangat detail dan rinci mas, ya kan supaya anak-anak punya bekal dan pada intinya siap kerja. Kalau pada dasarnya pembelajaran tersebut secara tidak langsung untuk mendukung program produktif yang diusung pemerintah jadi anak didik disiapkan sedemikian rupa agar mampu untuk menunjang keberhasilan dalam melaksanakan tugas seorang petugas restoran, serta mengetahui dan memahami prosedur kerja pada saat pelayanan makanan dan minuman berlangsung”*

Berdasarkan hasil penelitian dapat dijelaskan jika standar kompetensi pramusaji di sekolah meliputi mendeskripsikan rancangan menu (menu planning); menilai rancangan menu (menu planning); mendeskripsikan peralatan makan dan minum serta alat hidang serta lenan; merencanakan persiapan peralatan penataan meja (polishing peralatan makan dan minum, alat hidang serta lenan, membedakan lipatan serbet (Folding Napkin); membuat lipatan serbet (Folding Napkin); menjelaskan jenis, karakteristik, dan persyaratan petugas pelayanan makan dan minum; menyusun persyaratan kebutuhan petugas pelayanan; menganalisis penataan meja (table set up) dan meja persediaan (side board); menata meja (table set up) dan meja persediaan (side board); menentukan pelayanan makan dan minum di restoran; dan melayani makan dan minum di restoran.

### **Standar Kompetensi Pramusaji di Restoran**

Restoran merupakan usaha yang bergerak dalam bidang jasa yang memegang peranan penting dalam suatu pelayanan, karena dengan adanya pelayanan yang baik maka pelanggan akan datang kembali dan menjadi pelanggan lestari. Sebagai guru Tata Hidang memiliki kewajiban untuk melaksanakan program pembelajaran tentang pelayanan makanan dan minuman (pramusaji) kepada siswa melalui proses pembelajaran di dalam kelas dan di luar kelas yang akan dijadikan sebagai bekal siswa dalam menghadapi dunia kerja.

Seiring dengan perkembangan zaman, begitu banyak munculnya restoran dan hotel yang dibangun di berbagai kota, dengan menjual jasa pelayanan sebaik mungkin. Adanya kompetensi seorang pramusaji diharapkan menjadi modal utama sumber daya manusia yang siap bekerja. Kondisi ini sangatlah menarik perhatian, dimana peluang kerja yang ada disertai kemampuan khusus yang ditawarkan dari dunia pendidikan, mampu berpengaruh dan bekerja sama sehingga menumbuhkan minat siswa untuk belajar lebih baik agar mampu mengisi peluang kerja yang ada.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat 32 kompetensi pramusaji di restoran hotel bintang lima, meliputi (1) *Cash handling*, (2) *Handle complaint*, (3) *Handle wrong order*, (4) *Carrying food from kitchen*, (5) *FB linen*, (6) *FB uniform*, (7) *Table cleaning*, (8) *Polish cutleries*, (9) *Polish Chinaware*, (10) *Polish glassware*, (11) *Accident report*, (12) *FB elegancy*, (13) *Greet the guest*, (14) *Escort and seat the guest*, (15) *Put napkin on guest's lap*, (16) *Serve iced water*, (17) *Present the menu*, (18) *Present drink*, (19) *Suggest the menu*, (20) *Upselling skills*, (21) *Taking order*, (22) *Add additional cuttlery* (23) *Serve wine by glass*, (24) *Served food as guest is order*, (25) *Table cleaning*, (26) *Crumbing down*, (27) *coffee or tea service*, (28) *Check guest satisfaction*, (29) *Bid farewell to guest*, (30) *Cocktail reservation*, (31) *Taking reservation*, (32) *Fill in captain order*.

Berdasarkan hasil analisis dokumen yang dirangkum peneliti dapat dijelaskan jika standar kompetensi pramusaji restoran hotel bintang

lima meliputi menilai rancangan menu, merencanakan persiapan peralatan penataan meja (*polishing* peralatan makan dan minum, alat hidang serta lenan), membuat lipatan serbet (*folding napkin*), persyaratan kebutuhan petugas pelayanan, menata meja (*table set up*) dan meja persediaan (*side board*), dan melayani makan dan minum di restoran.

Pada kompetensi di hotel terhadap menilai rancangan menu yang mencakup suggest the menu dan upselling skill tidak diajarkan oleh sekolah karena setiap hotel memiliki andalan menu sendiri dan pengetahuan pramusaji didasarkan oleh SOP hotel yang dilakukan pada saat training. Hal ini sejalan dengan teori Atmodjo yang menjelaskan jika rancangan menu merupakan salah satu kegiatan yang wajib dilakukan oleh semua perusahaan makanan dan minuman, dengan merancang menu perusahaan bisa menentukan kebutuhan alat, bahan, karyawan, nama perusahaan dan juga laba yang akan didapat. Menu mempunyai tiga macam arti yaitu: sebagai daftar makanan yang diikuti dengan harga makanan, sebagai makanan yang disajikan, dan sebagai hidangan yang disajikan pada waktu tertentu, misalnya makan pagi, makan siang, dan makan malam [7].

Sesuai dengan hasil penelitian dari I Ketut Radjasa tentang peranan tata hidang dalam menumbuhkembangkan industri pariwisata di era globalisasi yaitu semua staff restoran harus melakukan *upselling* untuk tujuan penjualan di restoran, dan pelayan restoran juga harus bisa menawarkan berbagai menu terutama minuman pendamping untuk menikmati hidangan kepada tamu [2]. Kemampuan pramusaji di restoran hotel juga sesuai dengan *21st Century Partnership Learning Framework* dijelaskan bahwa kemampuan yang harus dimiliki oleh SDM abad XXI adalah kemampuan berpikir kritis dan pemecahan masalah, kemampuan berkomunikasi dan bekerjasama, dan kemampuan informasi dan literasi media [8]

### **Kompetensi yang Dilaksanakan di Sekolah Tetapi Tidak Dibutuhkan di Restoran Hotel**

Kompetensi yang dilaksanakan di restoran hotel tetapi tidak dilaksanakan di restoran hotel, hasil ceklis yang merupakan hasil observasi terhadap enam informan yang melakukan prakerin di hotel bintang lima diketahui jika terdapat 14 kompetensi yang dilaksanakan di sekolah tetapi tidak dilakukan di hotel.

Hasil wawancara dengan keenam siswa yang memberikan informasi tentang kompetensi pramusaji di hotel bintang lima menyatakan jika kompetensi di sekolah berbeda jauh dengan praktik pada saat sudah berada di hotel. Siswa informan 1 menyatakan jika:

*“Juah banget pak, beda banget antara yang diajarkan guru dengan praktik langsung”.*

Siswa informan 2 juga menyatakan hal yang sama jika:

*“Saat praktik di sekolah sama langsung terjun ke hotel beda, di hotel lebih praktis tidak bertele-tele”.*

Siswa informan 3 juga menyatakan hal yang sama jika:

*“Beda mas, jauh banget, disekolah teori banget”*

Berdasarkan hasil ceklis dan wawancara dapat disimpulkan bahwa kompetensi-kompetensi yang dilaksanakan di sekolah tetapi tidak dilakukan di hotel yaitu (1) Pengertian tata hidang dan restoran, (2) Struktur organisasi restoran, (3) Jenis-jenis restoran, (4) ruang restoran, (5) Perabot restoran, (6) Jenis-jenis pelayanan restoran, (7) Pengertian menu, (8) Pengelompokan menu, (9) Perencanaan menu, (10) Pengertian peralatan restoran, (11) *polishing* perabot, (12) *Polising hollowware*, (13) *Polishing hollowware*, (14) *Polishing other equipment*.

### **Kompetensi yang Dibutuhkan Restoran tetapi tidak Dilaksanakan di Sekolah**

Kompetensi yang dibutuhkan restoran tetapi tidak dilaksanakan di sekolah berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat 11 kompetensi inti yang dilakukan pramusaji di restoran tetapi tidak diajarkan di sekolah yaitu mencakup (1) *Cash Handling*, (2) *Handle*

*complaint, (3) Handle wrong order, (4) Accident report, (5) FB elegancy, (6) Suggest the menu, (7) Upselling skills, (8)serve wine by glass, (9) Check guest satisfaction, (10) Cocktail reseption, (11) Taking reservation by phone*

Pada kompetensi di hotel terhadap menilai rancangan menu yang mencakup suggest the menu dan upselling skill tidak diajarkan oleh sekolah karena setiap hotel memiliki andalan menu sendiri dan pengetahuan pramusaji didasarkan oleh SOP hotel yang dilakukan pada saat training. Hal ini sejalan dengan teori Atmodjo yang menjelaskan jika rancangan menu merupakan salah satu kegiatan yang wajib dilakukan oleh semua perusahaan makanan dan minuman, dengan merancang menu perusahaan bisa menentukan kebutuhan alat, bahan, karyawan, nama perusahaan dan juga laba yang akan didapat. Menu mempunyai tiga macam arti yaitu: sebagai daftar makanan yang diikuti dengan harga makanan, sebagai makanan yang disajikan, dan sebagai hidangan yang disajikan pada waktu tertentu, misalnya makan pagi, makan siang, dan makan malam [7].

### **Kesesuaian Antara Standar Kompetensi Di Sekolah Dengan Standar Kompetensi Di Industri**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan jika belum ada kesesuaian kompetensi pramusaji pihak yang diajarkan pihak sekolah dengan yang dilaksanakan di hotel yang didukung dari kurangnya jam praktik sehingga kompetensi siswa pada pramusaji disekolah lebih didominasi teori. Terbatasnya waktu praktik yang disediakan oleh industri juga menjadi kendala sehingga guru maupun sekolah tidak mampu menganalisis hal-hal yang dibutuhkan oleh industri. Selain itu, saat praktik industri berlangsung guru atau pihak sekolah tidak boleh mengawasi secara langsung kinerja siswanya. Siswa yang mengikuti prakerin di hotel tersebut berada langsung dibawah tanggungjawab perusahaan tempat praktik industri.

Pendidikan di SMK akan efektif apabila siswa diberi kebiasaan dalam berpikir dan bekerja seperti yang diperlukan dalam pekerjaan dan juga pendidikan SMK harus memperhatikan permintaan pasar, sehingga harapannya setelah siswa lulus dari SMK maka siswa siap bisa bekerja dan bisa maksimal terserap oleh industri yang bersangkutan. Pendidikan yang dilakukan harus relevan, yaitu sama dengan membantu siswa untuk menjadi pegawai/pekerja dengan cara memberikan keterampilan yang sesuai dengan industri. Pendidikan kejuruan sudah sewajarnya untuk menciptakan lulusannya bisa terserap dan bekerja dalam bidangnya. Keterserapan lulusan peserta didik dalam dunia kerja adalah peserta didik yang mempunyai keterampilan yang sesuai atau sudah profesional dalam bidangnya.

Faktanya tidak semua kompetensi yang diajarkan oleh pihak sekolah dapat diterapkan di hotel. Hal yang sama juga berlaku jika tidak semua kompetensi yang sudah dilaksanakan di hotel pernah diajarkan oleh sekolah. Fakta ini berdasarkan analisis dokumen yang sudah dilakukan sebelumnya. Selain itu, kurangnya jam praktik sehingga kompetensi siswa pada pramusaji lebih didominasi teori. Selain itu, terbatasnya waktu praktik juga menjadi kendala sehingga guru maupun sekolah tidak mampu menganalisis hal-hal yang dibutuhkan oleh industri. Hal tersebut didukung dari pernyataan guru yang menjelaskan jika saat praktik industri berlangsung guru atau pihak sekolah tidak boleh mengawasi secara langsung kinerja siswanya. Siswa yang mengikuti prakerin di hotel tersebut berada langsung dibawah tanggungjawab perusahaan tempat praktik industri. Berikut kutipan wawancaranya:

*“Kalau ketidaksesuaian pasti ada mas, sekolah memang lebih banyak mengejar hal dasar seperti teori. Ya kalau di restoran kan berhadapan langsung dengan konsumen meskipun ada training sekitar 1 minggu biasanya. Ya kalau saya cuma menggali informasi dari anak-anak apa kesulitannya, bagaimana sehingga dapat saya sikapi dikela”.*

Kesesuaian keterampilan peserta didik di industri bisa didapat dengan adanya pembelajaran atau kompetensi yang berada di pendidikan kejuruan, dengan adanya kesesuaian antara kompetensi kurikulum di pendidikan kejuruan dan industri akan sama-sama memberikan keuntungan yaitu bagi para lulusan pendidikan kejuruan lebih mudah dalam mendapatkan pekerjaan dan penyesuaian tugas di industri sedangkan bagi industri dengan adanya lulusan yang kompeten maka akan mempercepat masa training di industri.

## KESIMPULAN

1. Kompetensi pramusaji yang di ajarkan di sekolah meliputi 43 kompetensi. Kompetensi pramusaji restoran hotel meliputi 34 kompetensi yaitu (1) Pengertian tata hidang, (2) Struktur organisasi restoran, (3) Jenis-jenis restoran, (4) Ruang restoran, (5) Perabot restoran, (6) Jenis-jenis pelayanan restoran, (7) Pengertian menu, (8) Pengelompokan menu, (9) Jenis menu, (10) Komposisi menu, (11) Perencanaan menu, (12) Pengertian peralatan restoran, (13) polishing perabot, (14) *polishing lenan*, (15) *Polishing chinaware*, (16) *Polishing glassware*, (17) *Polishing cuttlery*, (18) *Polishing hollowware*, (19) *Polishing silverware*, (20) *Polishing other equipment* (21) Pengelompokan peralatan restoran, (22) Pengertian lipatan serbet makan, (23) Klasifikasi lipatan serbet makan yang baik, (24) Jenis lipatan serbet makan, (25) Kebersihan kesehatan dan keselamatan kerja dalam pelayanan makanan dan minuman di dapur restoran hotel, (26) Pengertian penataan meja makan, (27) Jenis-jenis penataan meja makan berdasarkan sajian menu, (28) Jenis-jenis penataan meja makan berdasarkan waktu makan, (29) Jenis-jenis penataan meja makan berdasarkan cara penawaran hidangan, (30) jenis-jenis penataan meja makan berdasarkan asal hidangan, (31) Peralatan menata meja makan, (32) Menata meja makan, (33) Memasang peralatan meja makan untuk penataan meja makan (*table set up*), (34) Pelayanan *greeting guest* sesuai dengan standar, (35) Proses penerimaan tamu sesuai standar, (36) Penyajian makanan dan minuman dilakukan dengan ramah dan sopan, (37) Melakukan *crumbing down* dengan ramah dan sopan, (38) Memproses tagihan tamu dengan cepat, tepat dan teliti, (39) Penanganan masalah dalam proses pelayanan makanana dan minuman, (40) Mengantar tamu keluar restoran, (41) Teknik *clear up*, (42) Pembersihan area restoran setelah pengoperasian, (43) Pelayanan ditinjau kembali untuk memungkinkan perbaikan.
2. Kompetensi pramusaji restoran hotel meliputi 32 kompetensi inti yaitu (1) *Cash handling*, (2) *Handle complaint*, (3) *Handle wrong order*, (4) *Carryng food from kitchen*, (5) *FB linen*, (6) *FB uniform*, (7) *Table cleaning*, (8) *Polish cutleries*, (9) *Polish Chinaware*, (10) *Polish glassware*, (11) *Accident report*, (12) *FB elegancy*, (13) *Greet the guest*, (14) *Escort and seat the guest*, (15) *Put napkin on guest's lap*, (16) *Serve iced water*, (17) *Present the menu*, (18) *Present drink*, (19) *Suggest the menu*, (20) *Upselling skills*, (21) *Taking order*, (22) *Add additional cuttlery* (23) *Serve wine by glass*, (24) *Served food as guest is order*, (25) *Table cleaning*, (26) *Crumbing down*, (27) *coffee or tea service*, (28) *Check guest satisfaction*, (29) *Bid farewell to guest*, (30) *Cocktail reservation*, (31) *Taking reservation*, (32) *Fill in captain order*.
3. Kompetensi yang dilaksanakan di sekolah tetapi tidak di lakukan di hotel yaitu (1) Pengertian tata hidang dan restoran, (2) Struktur organisasi restoran, (3) Jenis-jenis restoran, (4) ruang restoran, (5) Perabot restoran, (6) Jenis-jenis pelayanan restoran, (7) Pengertian menu, (8) Pengelompokan menu, (9) Perencanaan menu, (10) Pengertian peralatan restoran, (11) *polishing perabot*, (12) *Polising hollowware*, (13) *Polishing hollowware*, (14) *Polishing other equipment*.

4. Kompetensi yang dilakukan di restoran tetapi tidak diajarkan di sekolah yaitu kompetensi yang dilakukan di restoran tetapi tidak diajarkan di sekolah yaitu menilai rancangan menu yang mencakup (1) *Cash Handling*, (2) *Handle complaint*, (3) *Handle wrong order*, (4) *Accident report*, (5) *FB elegancy*, (6) *Suggest the menu*, (7) *Upselling skills*, (8) *serve wine by glass*, (9) *Check guest satisfaction*, (10) *Cocktail resception*, (11) *Taking reservation by phone*
5. Hasil penelitian masih ada ketidaksesuaian kompetensi pramusaji yang diajarkan pihak sekolah dengan yang dilaksanakan di hotel yang didukung dari kurangnya jam praktik sehingga kompetensi siswa pada pramusaji disekolah lebih didominasi teori dan tingkat kesesuaiannya sebesar 74,4%.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Karki, D., & Pathi, A. (2018). *How Food Quality, price, ambiance and service quality effects customer satisfaction: a study on Nepalese restaurant in Finland*. University of Applied Science: Haaga-Helia: Thesis Bachelor's Degree Program in Tourism and Hospitality Management.
- [2] Radjasa, I. K. (2014). Peranan Tata Hidang dalam menumbuhkembangkan Industri Pariwisata di Era Globalisasi. *Soshum Jurnal Sosial dan Humaniora*, 66-76.
- [3] WID. (2014, Februari 2). Medcom. Retrieved from Medcom: <https://m.medcom.id/ekonomi/mikro/4ba0V52N-tenaga-kerja-pariwisata-indonesia-belum-siap-hadapi-mea-2015>
- [4] Dixon, M., Kimes, S. E., & Verma, R. (2009). *Customer Preferences for Restaurant Technology Inovation*. Ithaca: Cornell Hospitality
- [5] Sirait, G. M., & Pinia, N. A. (2016). Gap Analysis on the Competency of Indonesian Tourism Workers in the ASEAN Economic Community. *The 12th Biennnial Conference of Hospitality and Tourism Industry in ASIA (ATF-16)*, 0361-0367
- [6] RepublikIndonesia. (2013). *Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK tentang Hotel Berbintang*.
- [7] Atmodjo.Marsum.W, & Fauziah.S. (2016). *Professional Waiter Pramusaj iAhli*. Yogyakarta: Andi Offset
- [8] Rahdiyanta, D. (2014). Tantangan Pendidikan Teknologi Kejuruan dalam Era Global. *APTEKINDO ke 7*, 254-262.