



**Pengaruh Keterampilan Terhadap Peningkatan Kinerja Pastry Cook Di
Departemen Pastry
Sheraton Bandung Hotel & Towers**

***Effect of Skills on The Improvement of Performance in The Department of Pastry
Cook Sheraton Hotel & Towers Bandung***

Darmawan Damanik¹⁾Floriana Cynthia Angelika²⁾

ABSTRACT

Pastry cook performance was influence by variety ways, such as skill. A pastry cook is required to have skill because with the skill the operation will went smoothly and the resulting product will be in accordance with existing standard. In this research, author using a qualitative method. Author also discuss about how the skill effect towards pastry cook performance in Pastry Department at Sheraton Bandung Hotel & Towers and how facilities, infrastructure and raw materials effected improved performace in Pastry Department at Sheraton Bandung Hotel & Towers. In this final project, author using likert scale for questionnaire for pastry cook in Pastry Department at Sheraton Bandung Hotel & Towers as a samples in acquisition of research data to find out how the skill effect towards pastry cook performance. In this final project author using SPSS ver.20.0 for processing the data to find out how the skill effect towards pastry cook performance in Padtry Department at Sheraton Bandung Hotel & Towers . Based on the results of questionnaires and observations author during on the job training in Departemen Pastry, skill possessed still lacking. Pastry cook skills possessed more dominant in terms of accuracy, while to produce a good performance the accuracy is not enough. Pastry cook should master basic skills and other specific skills that will enhance performance of pastry cook. In addition to the skills, facilities, infrastructure and raw materials has also become one of the factors supporting performance improvement of pastry cook. With the complete and adequate of infrastructure and raw materials, the pastry cook's performance will increase. But based on observation of the author, facilities, infrastructure and raw materials in Depasrtemen Pastry Sheraton Bandung Hotel & Towers is inadequate and incomplete. There are some damaged facilities and infrastructure, and also the amount is inadequate. As well as raw materials, sometimes there is a shortage of raw materials due to delays from suppliers.

Keywords: Skill, Performance

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pariwisata di Indonesia berkembang dengan pesat setiap tahunnya sejalan dengan perkembangan perekonomian Indonesia. Perkembangan pariwisata juga didukung dengan sarana akomodasi yaitu hotel.Hotel merupakan suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara

komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan serta makan dan minum. Di dalam hotel terdapat berbagai macam departemen yang membantu operasional di dalam hotel seperti departemen *pastry*. Departemen *pastry* merupakan

departemen yang khusus menangani atau membuat kue, *cookies, pastries, pudding*, coklat dan aneka makanan penutup lainnya. Di dalamnya terdapat sub seksi yaitu *bakery* yang khusus membuat berbagai macam roti. Agar operasional dapat berjalan dengan lancar, maka *pastry cook* perlu memiliki keterampilan. Keterampilan dasar yang perlu dimiliki yaitu menguasai resep, mengenal bahan, mengenal alat produksi dan memahami proses pembuatan. Semua *pastry cook* di Departemen *Pastry* Sheraton Bandung Hotel & Towers memiliki keterampilan dasar tersebut. Kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas. Kinerja seseorang akan lebih baik lagi apabila didukung dengan keterampilan, yaitu kemampuan dan pengetahuan yang dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas tertentu. Berdasarkan pengalaman penulis selama melaksanakan praktek kerja lapangan di Departemen *Pastry* di Sheraton Bandung Hotel & Towers, pengaruh keterampilan terhadap kinerja *pastry cook* yang ada cukup berarti. Semua *pastry cook* memiliki dasar keterampilan dalam membuat produk *pastry* dan pengalaman yang didapat selama bekerja tetapi terdapat beberapa masalah yang menghambat kinerja *pastry cook* seperti kurangnya keterampilan karena sedikitnya pelatihan bagi *pastry cook*, kerusakan alat dan kurangnya bahan produksi menghambat operasional dan kinerja *pastry cook*.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Kurangnya keterampilan karena sedikitnya pelatihan bagi *pastry cook*.
2. Sering terjadinya kerusakan sarana dan prasarana serta kurangnya bahan baku.

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh keterampilan terhadap peningkatan kinerja *pastry cook* di Departemen *Pastry* Sheraton Bnadung Hotel & Towers?
2. Bagaimana sarana, prasarana dan bahan baku mempengaruhi peningkatann kinerja *pastry cook* di Departemen *Pastry* Sheraton Bnadung Hotel & Towers?

TELAAH PUSTAKA

Pengertian Keterampilan

Pada dasarnya keterampilan merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat keterampilan berbeda tergantung pada kemampuan dan pengalamannya. Keterampilan kerja memiliki manfaat besar bagi individu, perusahaan dan masyarakat. Bagi individu keterampilan kerja dapat meningkatkan prestasinya sehingga dapat memperoleh balas jasa sesuai dengan prestasinya. Di dalam bukunya Bambang Wahyudi (2002: 33) mengungkapkan bahwa "*Keterampilan adalah kecakapan atau keahlian untuk melakukan suatu pekerjaan hanya diperoleh dalam praktek*".

Keterampilan kerja ini dapat dikelompokkan menjadi tiga kategori, yaitu :

1. Keterampilan mental
Analisa, menghitung, membuat keputusan dan menghapal.
2. Keterampilan fisik
Keterampilan yang berhubungan dengan pekerjaannya sendiri.
3. Keterampilan sosial
Dengan mempengaruhi orang lain, berpidato, menawarkan barang dan lain-lain.

Berikut ini adalah beberapa persyaratan dan karakteristik untuk menjadi seorang juru masak terampil, yaitu:

1. **Ketahanan**
Ketahanan diartikan sebagai ketahanan terhadap mental dan fisik. Dimana juru masak harus mempunyai mental dan fisik yang kuat dalam hal bekerja di dapur.
2. **Kecepatan**
Kecepatan dalam menyelesaikan suatu produk dengan tepat dan sesuai dengan standart yang sudah ditetapkan.
3. **Akurasi**
Maksudnya yaitu sebelum memulai memasak, seorang juru masak menyadari pentingnya suatu persiapan. Mulai dari persiapan alat-alat dan bahan-bahan agar proses memasak lebih mudah.
4. **Keterampilan dan teknik**
Seorang juru masak harus terampil dalam menciptakan dan membuat suatu produk dengan keahlian yang dimilikinya. Keterampilan dan teknik seorang juru masak akan semakin berkembang dengan banyaknya pengalaman bekerja dan pembelajaran. Seorang *pastry cook* harus memiliki keterampilan dasar agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Beberapa keterampilan dasar yang perlu dimiliki oleh seorang *pastry cook*, yaitu:
 1. **Menguasai resep**
Seorang *pastry cook* perlu menguasai resep pembuatan produk
 2. **Mengenal bahan**
Seorang *pastry cook* perlu megenal bahan baku dan fungsinya dalam pembuatan produk. Tanpa mengenal bahan, tidak akan diketahui efek dan hasil yang diproduksi. Ada beberapa spesifikasi yang harus diketahui, karena masing-masing varian bahan baku akan menghasilkan efek berbeda dalam pembuatan suatu produk.
 3. **Mengenal alat produksi**
Tanpa alat produksi seperti *mixer, oven, chiller* dan yang lainnya, tak akan terjadi proses produksi dan bahan baku tak akan menjadi apa-apa.
 4. **Memahami proses pembuatan**

Untuk menghasilkan produk, perlu ada proses pembuatan yang berbeda berdasarkan jenis produknya.

Berikut ini merupakan tugas-tugas dan tanggung jawab seorang *pastry cook*, yaitu:

1. Mendukung *executive chef, pastry chef, sous chef, chef de partie* dan karyawan dapur lainnya dalam opsional.
2. Membantu menyiapkan aneka makanan penutup.
3. Membantu karyawan dapur dalam menjaga standar masakan bagi tamu.
4. Membantu memastikan makanan disiapkan dan disajikan tepat waktu.
5. Membantu memastikan kesehatan dan standar keselamatan di dapur.

Ada beberapa cara untuk meningkatkan keterampilan, seperti dengan pendididkan formal, pengalaman bekerja dan pelatihan. Pelatihan merupakan salah satu cara yang paling berpengaruh dalam meningkatkan keterampilan seorang karyawan.

DR. Faustino Cardoso Gomes (2003: 197) menyatakan di dalam bukunya bahwa:

“Pelatihan adalah setiap usaha untuk memperbaiki performansi pekerja pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggung jawab, atau satu pekerjaan yang ada kaitannya dengan pekerjaannya.”

Supaya efektif, pelatihan biasanya harus mencakup pengalaman belajar (*learning experience*), aktivitas-aktivitas yang terencana (*be a planned organizational activity*) dan didesain sebagai jawaban atas kebutuhan-kebutuhan yang berhasil diidentifikasi. Pelatihan harus didesain untuk mewujudkan tujuan-tujuan organisasi, yang pada waktu yang bersamaan juga mewujudkan tujuan-tujuan dari pada pekerja secara perorangan.

Menurut M. Syamsul Maarif dan Lindawati Kartika (2014 : 14) Ada beberapa unsur diadakannya pelatihan yaitu :

1. Tujuan Pelatihan, antara lain:
 - a. Memperbaiki kinerja
 - b. Meningkatkan keterampilan karyawan
 - c. Orientasi karyawan baru

- d. Memberi kepuasan untuk kepuasan pengembangan personal
2. Alasan pentingnya diadakan pelatihan, antara lain:
 - a. Karyawan yang baru direkrut sering kali belum memahami secara benar bagaimana melakukan pekerjaan.
 - b. Menyesuaikan dengan peraturan-peraturan yang ada, misalnya standar pelaksanaan pekerjaan yang dikeluarkan oleh asosiasi industri dan pemerintah, untuk menjamin kualitas produksi atau keselamatan dan kesehatan kerja.
3. Manfaat program pelatihan, antara lain :
 - a. Meningkatkan rasa puas karyawan
 - b. Mengurangi ketidakhadiran dan *turn over* karyawan
 - c. Memperbaiki metode dan sistem kerja
 - d. Kenaikan produktivitas kerja
 - e. Menurunnya angka kecelakaan
 - f. Kenaikan stabilitas dan fleksibilitas tenaga kerja
4. Menurut M. Syamsul Maarif dan Lindawati Kartika (2014 :82-83) jenis-jenis pelatihan, yaitu :
 - a. Pelatihan induksi
Pelatihan ini bertujuan untuk mengenalkan organisasi kepada karyawan yang baru diterima dan diangkat. Oleh karena itu, pelatihan ini umumnya bersifat singkat dan informatif mengenai budaya organisasi, pekerjaan dan harapan.
 - b. Pelatihan dan pekerjaan
Pelatihan ini bertujuan memberikan informasi dan petunjuk teknis agar para karyawan dapat bekerja secara tepat sesuai dengan sistem *standard operation procedure* (SOP) agar dapat meningkatkan kinerja.
 - c. Pelatihan untuk promosi
Pelatihan ini merupakan kegiatan pembelajaran yang diberikan sebelum promosi sebelum menduduki/menjabat posisi yang lebih tinggi agar karyawan mampu menyesuaikan diri dengan tugas dan
5. Menurut DR.Fautino Cardoso Gomes (2008: 204) pelatihan dan tahap-tahapnya, yaitu :
 - a. Penentuan kebutuhan pelatihan
Menilai kebutuhan-kebutuhan pelatihan bagi para pekerja yang ada dari pada mengorientasikan para pegawai baru, tujuannya untuk mengumpulkan sebanyak mungkin informasi yang relevan guna mengetahui apakah perlu atau tidaknya pelatihan dalam organisasi tersebut.
Dengan kata lain, pada tahap ini terdapat tiga macam kebutuhan akan pelatihan, yakni:
 - 1) *General treatment need* yaitu penilaian kebutuhan pelatihan bagi semua pegawai dalam suatu klasifikasi pekerjaan tanpa memperhatikan data mengenai kinerja seseorang pegawai tertentu.
 - 2) *Observable performance discrepancies* yaitu penilaian kebutuhan pelatihan yang didasarkan pada hasil pengamatan terhadap berbagai permasalahan, wawancara, dan daftar pertanyaan, evaluasi atau penilaian kinerja dan dengan cara meminta para pekerja untuk mengawasi diri sendiri dan hasil kerjanya sendiri.
 - 3) *Future human resources need* yaitu jenis keperluan pelatiba ini tidak berkaitan dengan ketidaksesuaian kinerja, tetapi lebih berkaitan dengan keperluan sumber daya manusia untuk waktu yang akan datang.
 - b. Mendesain Program Pelatihan
Ketepatan metode pelatihan tertentu tergantung pada tujuan yang hendak dicapai identifikasikan mengenai apa yang diinginkan agar para pekerja harus mengetahui dan harus melakukan. untuk mendesain pelatihan HRD dapat melihat dari

heart beat yang merupakan tolak ukur bagi Hotel dan melihat masalah apa yang sedang terjadi lalu diterapkan dalam pelatihan sesuai dengan kebutuhan dan masalah yang ada contohnya seperti sering terjadinya komplain HRD dapat melakukan training yang di sebut dengan *service recovery*.

Terdapat dua jenis sasaran pelatihan, yakni:

- 1) *Knowledge-centered objectives* yaitu berkaitan dengan penambahan pengetahuan, atau perubahan sikap.
- 2) *Performance-centered objectives* yaitu mencakup syarat-syarat khusus yang berkisar pada metode atau teknik, syarat-syarat penilaian, perhitungan, perbaikan, dan sebagainya.

Evaluasi efektifitas program pelatihan Supaya efektif, pelatihan harus merupakan suatu solusi yang tepat bagi permasalahan organisasi, yakni bahwa pelatihan tersebut harus dimaksudkan untuk memperbaiki kekurangan keterampilan. Tujuan dari tahapan ini adalah untuk menguji apakah pelatihan tersebut efektif di dalam mencapai sasaran-sasarannya yang telah ditetapkan. Ini menghendaki identifikasi dan pengembangan kriteria tertentu.

6. Prinsip umum bagi metode pelatihan DR.Fautino Cardoso Gomes (2003: 208), yaitu:
 - a. Memotivasi para peserta pelatihan untuk belajar keterampilan yang baru
 - b. Memperlihatkan keterampilan-keterampilan yang diinginkan untuk dipelajari
 - c. Memberikan kesempatan berpraktek dan perluasan keterampilan
 - d. Memberikan feedback mengenai performansi selama pelatihan
 - e. Mendorong adanya pemindahan yang positif dari pelatihan ke pekerjaan.

7. Menurut DR.Faustino Cardoso Gomes (2003: 210) program pelatihan bisa dievaluasi berdasarkan informasi yang bisa diperoleh pada lima tingkatan:

- a. Reaksi yaitu rancangan untuk mengetahui opini para peserta mengenai program pelatihan dan para peserta diminta pendapatnya mengenai materi mana yang paling menarik dan mana yang tidak.
- b. Belajar yaitu seberapa jauh para peserta menguasai konsep-d

Pengertian Kinerja Pastry Cook

Kualitas kinerja yang baik tidak dapat diperoleh hanya dengan membalik telapak tangan tetapi harus dilakukan dengan kerja keras dan kedisiplinan yang tinggi, baik secara jangka pendek maupun jangka panjang.

Anwar Prabu (2014: 9) mengungkapkan bahwa “Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Richard Sihite (2004: 14) menyatakan bahwa pastry cook merupakan orang yang menyiapkan aneka makanan penutup untuk disantap. Maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pastry cook merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang juru masak dalam meyiapkan aneka makanan penutup sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Pihak manajemen dapat mengukur karyawan atas hasil kerjanya berdasarkan kinerja dari masing-masing karyawan.

Ada dua faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang. Menurut Anwar Prabu

(2014: 13) dua faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang, yaitu:

1. Faktor kemampuan (*ability*)

Secara psikologis, kemampuan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality* (*knowledge* dan *skill*). Artinya pimpinan yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) terlebih lagi IQ *superior*, *very superior*, *gifted* dan *genius* dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.

2. Faktor motivasi (*motivation*)

Motivasi diartikan sebagai sikap pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja di lingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

Ada beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan. Menurut Robbins Stephen (2006: 260) ada 6 (enam) indikator untuk mengukur kinerja karyawan, yaitu:

1. Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

2. Kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3. Ketepatan waktu

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil *output* serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

4. Efektivitas

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, bahan baku, teknologi) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

5. Kemandirian

Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya, komitmen kerja. Suatu tingkat dimana karyawan memiliki komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Salah satu cara untuk dapat mempertahankan kinerja yang baik dan menjauhkan karyawan dari timbulnya konflik merupakan dengan selalu memberikan motivasi. Karena berbagai ahli telah mengatakan tentang hubungan kuat antara motivasi dengan produktivitas. Bagaimanapun karyawan merupakan manusia biasa yang memiliki rasa jenuh dan bosan dalam bekerja, sehingga diperlukan solusi untuk menghindari timbulnya dampak kejenuhan tersebut.

Ada beberapa cara untuk memotivasi atau meningkatkan gairah kerja karyawan, antara lain:

1. Berikan imbalan yang memadai.
2. Berikan santapan rohani secara periodik.
3. Ciptakan suasana informal, suasana santai, rekreasi, malam bersama dengan anggota keluarga, berikan perhatian individual kepada karyawan, bertanya tentang keluarganya dan sebagainya.
2. Gunakan “manajemen tepuk”, artinya karyawan itu didekati, anggap mereka sahabat, bukan kuli, tepuk-tepuhlah bahunya, dan hargai mereka, inilah yang disebut manajemen perilaku, bukan *scientific management* saja yang diagung-agungkan.
3. Berikan kesempatan untuk maju dan merencanakan masa depannya
4. Tingkatkan loyalitas mereka.
5. Minta pendapat dan saran-saran karyawan dalam hal tertentu.

Dengan memberikan motivasi seperti itu maka seorang karyawan akan bekerja secara maksimal dan tidak begitu peduli pada konflik. Namun kesuksesan seorang karyawan dalam bekerja tidak akan terjadi tanpa mengetahui apa sebenarnya yang diperlukan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan secara sukses.

Berikut ini merupakan beberapa hal yang diperlukan karyawan untuk melakukan pekerjaannya dengan sukses, yaitu:

1. Karyawan perlu tahu pekerjaan apa yang diharapkan dari mereka, kapan itu dikerjakan, dan seberapa baiknya.
2. Karyawan memerlukan umpan baik yang spesifik dan teratur tentang kinerja mereka. Mereka perlu tahu dimana mereka telah bekerja dengan baik dan dimana pula mereka harus lebih meningkatkan diri.
3. Para karyawan perlu mengerti apa dan bagaimana hubungan antara pekerjaan mereka dan pekerjaan orang lain, sasaran unit kerja mereka dan misi keseluruhan, serta cita-cita perusahaan. Karena menjadi bagian dari sebuah cita-cita yang besar dan merasa telah membantu pencapaian cita-cita itu akan memberi motivasi besar pada mereka.
4. Para karyawan perlu memainkan peran aktif dalam medifisikan kembali pekerjaannya. Hal itu akan memberikan motivasi dan karyawan terutama yang berpengalaman, lebih tahu tentang pekerjaannya daripada orang lain dan seringkali tahu bagaimana sebaiknya menghindari kendala bagi kesuksesan mereka.
5. Para karyawan perlu tahu batas kewenangannya. Bilamana mereka tahu keputusan apa yang bisa mereka ambil sendiri, keputusan apa yang perlu melibatkan orang lain dan keputusan yang bagaimana yang bersifat manajerial, mereka dapat bekerja dengan penuh percaya diri. Pengetahuan ini juga mempercepat jalannya proses.
6. Para karyawan perlu mendapat kesempatan untuk mengembangkan

keahlian mereka dan bertumbuh. Seorang karyawan yang belajar berbagai hal baru dan menerapkannya dalam pekerjaan akan lebih mungkin untuk bertahan pada pekerjaannya dan akan lebih termotivasi.

METODOLOGI PENELITIAN

Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.

Sugiyono (2013: 35) menyatakan pengertian deskriptif bahwa "*Metode penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menggabungkan antara variabel satu dengan yang lain*".

Di dalam bukunya Sugiyono (2013: 13) juga mengungkapkan pengertian dari metode penelitian kualitatif, yaitu:

"Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat pospositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi".

Penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif yang mempelajari masalah-masalah yang ada serta tata cara kerja yang berlaku. Penelitian deskriptif kualitatif berfungsi mendeskripsikan apa yang saat ini berlaku. Di dalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada. Dengan kata lain penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan yang ada. Ditinjau dari karakteristik masalah yang diteliti, penelitian ini diklasifikasikan sebagai model penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif sehingga hanya satu variabel yang digunakan atau variabel mandiri yang artinya variabel tersebut tidak dilakukan

perbandingan, melainkan saling menjelaskan dan mempengaruhi variabel lain. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengaruh keterampilan terhadap peningkatan kinerja *pastry cook* di Departemen *Pastry* Sheraton Bandung Hotel & Towers.

Pengukuran yang digunakan dalam penelitian yaitu Skala Likert. Skala likert merupakan skala untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial dengan menggunakan skala likert. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun bagian instrumen yang berupa pertanyaan dan diberi bobot. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai tingkatan dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata kata dan untuk keperluan analisis kuantitatif, jawaban dapat diberi angka, misalnya:

Sangat setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Dalam pengumpulan data penulis menggunakan data primer dan sekunder. Sugiyono (2013: 308) mengungkapkan bahwa "*Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama baik dari individu maupun perseorangan dengan menggunakan penyebaran kuesioner dan observasi*".

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Sugiyono (2013: 308) mengungkapkan bahwa "*Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada*

pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen".

Dalam penelitian ini penulis mendapatkan data dari lembaga, yaitu Sheraton Bandung Hotel & Towers dan dari buku-buku referensi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagaimana Pengaruh Keterampilan Terhadap Peningkatan Kinerja Pastry Cook di Departemen Pastry Sheraton Bandung Hotel & Towers?

Keterampilan berpengaruh besar terhadap kinerja *pastry cook*, tetapi berdasarkan observasi penulis selama melakukan praktek kerja di Departemen *Pastry* Sheraton Bandung Hotel & Towers, keterampilan yang dimiliki *pastry cook* masih kurang. Berikut ini merupakan tabel keterampilan *pastry cook* berdasarkan kuisisioner:

Tabel 1
Descriptive Statistics Keterampilan

	N	Minimu m	Maximu m	Mean
Pastry cook cepat tanggap dalam mengambil keputusan saat terjadi masalah dalam pekerjaan	4	3	5	4,00
Pastry cook mengetahui fungsi dari setiap bahan dan alat produksi	4	4	5	4,25
Pastry cook menguasai tentang resep dengan cepat	4	3	4	3,75
Pastry cook memahami proses pembuatan produk pastry	4	4	5	4,25
Pastry cook dapat	4	2	4	3,50

bekerja sama dengan sesama rekan kerjanya				
Pastry cook memiliki keterampilan khusus di bidang pastry	4	3	5	3,75
Pastry cook selalu melakukan persiapan sebelum membuat produk pastry	4	4	5	4,50
Pastry cook selalu membersihkan area kerja setelah selesai membuat produk pastry	4	4	5	4.25
Pastry cook selalu datang tepat waktu	4	3	4	3,75
Pastry cook selalu bekerja dengan cepat sesuai standart	4	3	4	3,75
Valid N (listwise)	4			

Sumber: Data Olahan, 2015

Berdasarkan tabel 1 dapat disimpulkan:

a. Keahlian

Pernyataan:

- 1) *Pastry cook* cepat tanggap dalam mengambil keputusan saat terjadi masalah dalam pekerjaan = 4,00
- 2) *Pastry cook* mengetahui fungsi dari setiap bahan dan alat produksi = 4,25
- 3) *Pastry cook* menguasai tentang resep dengan cepat = 3,75
- 4) *Pastry cook* memahami proses pembuatan produk pastry = 4.25
- 5) *Pastry cook* dapat bekerjasama dengan sesama rekan kerjanya = 3,50
- 6) *Pastry cook* memiliki keterampilan khusus di bidang *pastry* = 3,75

b. Praktek

Pernyataan:

- 1) *Pastry cook* selalu melakukan persiapan sebelum membuat produk pastry = 4,50
 - 2) *Pastry cook* selalu membersihkan area kerja setelah selesai membuat produk pastry = 4,25
- c. Pekerjaan
- Pernyataan:
- 1) *Pastry cook* selalu datang tepat waktu = 3,75
 - 2) *Pastry cook* bekerja dengan cepat sesuai standart = 3,75

Tabel 2
Nilai Rata-Rata Keterampilan

Sumber: Data Olahan, 2015

Berdasarkan data yang diolah oleh

Sub-Variabel	N	Mean
Keahlian	4	3,91
Praktek	4	4,37
Pekerjaan	4	3,75

penulis maka dapat disimpulkan bahwa keterampilan *pastry cook* ditentukan oleh sub-variabel praktek yang artinya keterampilan *pastry cook* yang paling dominan adalah pada segi akurasi, yaitu dimana *pastry cook* selalu melakukan persiapan sebelum membuat produk dan juga membersihkan area kerja setelah selesai membuat produk.

Sementara dalam bekerja keterampilan pada segi akurasi saja tidak cukup. Sorang *pastry cook* perlu memiliki keterampilan lainnya yang mendukung dalam bekerja. Selain keterampilan dasar seperti menguasai resep, mengenal bahan, mengenal alat produksi dan mengetahui proses pembuatan produk, beberapa keterampilan yang perlu dimiliki *pastry cook*, yaitu:

a. Keterampilan membuat produk *pastry*

- b. Keterampilan membuat produk *bakery*
- c. Keterampilan membuat *garnish*
- d. Keterampilan menghias produk *pastry*

Selain keterampilan yang penulis sebutkan di atas, ada juga keterampilan khusus yang dapat mendukung kinerja *pastry cook* lebih baik lagi, seperti keterampilan dalam mengolah coklat, *carving* dan lain-lain. Bila *pastry cook* memiliki keterampilan di atas maka kinerja *pastry cook* akan meningkat. Selain kinerja yang meningkat, karir *pastry cook* juga akan meningkat karena tidak semua orang memiliki keterampilan khusus tersebut.

Sementara keterampilan yang dimiliki *pastry cook* di Departemen Pastry Sheraton Bandung Hotel & Towers masih kurang. Kurangnya keterampilan penulis disebabkan kurangnya pelatihan bagi *pastry cook*.

Berdasarkan observasi penulis, pelatihan yang dilaksanakan di Sheraton Bandung Hotel & Towers lebih banyak diadakan bagi departemen *food & beverage service* dan untuk tingkat manajemen. Bukan berarti tidak ada sama sekali pelatihan bagi *pastry cook*. *Pastry cook* juga mendapatkan pelatihan di luar Sheraton Bandung Hotel & Towers dan juga di dalam hotel. Tetapi pelatihan tidak dilaksanakan secara teratur. Berdasarkan pengalaman penulis, selama penulis melakukan praktek kerja di Departemen *Pastry* Sheraton Bandung Hotel & Towers dalam kurun waktu 6 (enam) bulan, pelatihan yang diadakan bagi *pastry cook* hanya 2 (dua) kali. Sedangkan pelatihan merupakan hal yang penting dalam meningkatkan keterampilan agar kinerja *pastry cook* semakin baik. Terdapat dua jenis sasaran pelatihan, yakni:

- a. *Knowledge-centered objectives* yaitu berkaitan dengan penambahan pengetahuan, atau perubahan sikap *pastry cook* terhadap situasi kerja.
- b. *Performance-centered objectives* yaitu mencakup syarat-syarat khusus yang berkisar pada metode atau teknik *pastry*

cook, syarat-syarat penilaian, perhitungan, perbaikan, dan sebagainya.

Pelatihan merupakan suatu solusi yang tepat bagi permasalahan organisasi, bahwa pelatihan tersebut harus dimaksudkan untuk memperbaiki kekurangan keterampilan. Tujuan dari tahapan ini adalah untuk menguji apakah pelatihan tersebut efektif di dalam mencapai sasaran-sasarannya yang telah ditetapkan. Ini menghendaki identifikasi dan pengembangan kriteria tertentu.

Bagaimana sarana, prasarana, dan bahan baku mempengaruhi kinerja *pastry cook* di Departemen Pastry Sheraton Bandung Hotel & Towers?

Dalam pembuatan produk *pastry* dibutuhkan sarana dan prasarana serta bahan baku yang memadai agar operasional dapat berjalan dengan lancar. Bila terdapat kerusakan atau kekurangan bahan baku maka operasional pun terhambat serta kinerja *pastry cook* pun menurun. Berdasarkan pengalaman penulis selama praktek kerja di Departemen *Pastry* Sheraton Bandung Hotel & Towers, sarana dan prasarana yang dimiliki cukup memadai tetapi ada beberapa sarana dan prasarana yang rusak atau tidak lengkap.

Selain sarana dan prasarana, bahan baku juga merupakan hal penting yang harus dimiliki untuk membuat produk. Tetapi terkadang terdapat hambatan seperti kurangnya bahan yang diperlukan atau bahan baku yang diperlukan dan sudah dipesan ke *supplier* tidak datang sehingga pembuatan produk pun terhambat.

Kekurangan bahan baku merupakan hal yang fatal, apalagi bila produk yang akan dibuat dihidangkan untuk tamu penting atau dibutuhkan dalam waktu singkat. Kekurangan bahan baku ini memaksa *pastry cook* untuk mencari pengganti bahan baku atau membeli

bahan baku yang kurang di tempat lain seperti pasar atau mini market dengan resiko kualitas bahan baku yang didapat tidak sesuai dengan standart yang ada.

Kekurangan sarana dan prasarana serta bahan baku ini berdampak buruk bagi hotel. Apabila tidak diperbaiki maka kualitas hotel pun akan menurun dan akan berdampak bagi pencapaian target hotel. Maka dari itu, hotel diharapkan melakukan perbaikan dan melengkapi sarana, parasarana dan bahan baku. Karena dengan melakukan perbaikan serta melengkapi sarana dan prasarana maka kinerja pastry cook akan meningkat dan operasional dapat berjalan dengan lancar karena berkurangnya hambatan yang ada. Begitu juga dengan bahan baku, apabila dilengkapi, maka kinerja pastry cook dan kualitas produk yang dihasilkan pun akan meningkat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil apa yang penulis temukan dalam pembahasan penulis maka diperoleh data-data dan penilaian yang dapat penulis simpulkan sebagai berikut:

1. Kurangnya pelatihan keterampilan untuk *pastry cook*.
2. Diperlukan kontrol manajemen terhadap sarana dan prasarana memadai dan bahan yang selalu tersedia.
3. Tidak diperoleh target pencapaian sesuai standart.

Saran

Dari hasil kesimpulan yang penulis kemukakan maka penulis menyarankan:

1. Perlu diadakan pelatihan bagi *pastry cook*.
2. Perlu ditingkatkan fungsi kontrol manajemen terhadap sarana dan prasarana di Departemen Pastry serta bahan baku yang harus selalu tersedia.

3. Pihak manajemen harus merubah kinerja untuk lebih fokus terhadap apa yang sudah ditargetkan

DAFTAR PUSTAKA

- Andrikus, Rymberthus A. Amakora, 2000. *Pelaksanaan Standard Operation Procedure di Departemen Food and Beverage*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Cardoso Gomes, Drs Faustino 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia* Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Fahmi, Irfan, 2013. *Manajemen Kinerja*. Bandung: Alfabeta.
- Hasan, Iqbal, 2006. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, Cetakan Kedua. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Indrawan, Prof. Dr. Rully & Prof. Dr. Rully, 2014. *Metodologi Penelitian*, Cetakan Kesatu. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Prabu Mangkunegara, Anwar, 2014. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, Cetakan Ketujuh. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Priyatno, Duwi, 2010. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendadaran*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Sihite, Richard, 2004. *Food Product (Dasar-Dasar Tata Boga)*. Surabaya: SIC.
- Stephen, Robbins, 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prehalindo

Sugiyono, Dr. Prof, 2006. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, Cetakan Kedua. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.

Sugiyono, Jonathan, 2010. *Pintar Menulis Karya Ilmiah*. Yogyakarta: CU Andi.

Wahyudi, Bambang, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Sutita.