PENGARUH KOMPETENSI PRAMUSAJI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RESTORAN DI KOTA TOMOHON

SKRIPSI

Oleh :
Miriam Mahdalena Tukunang
NIM :189647002

POLITEKNIK NEGERI MANADO

JURUSAN PARIWISATA

PROGRAM STUDI S1 TERAPAN MANAJEMEN PERHOTELAN

2019

PENGARUH KOMPETENSI PRAMUSAJI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RESTORAN DI KOTA TOMOHON

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah satu Syarat
Guna memperoleh Gelar sarjana Terapan (S1)
Pada Program Studi Managemen Perhotelan

Oleh :
Miriam Mahdalena Tukunang
NIM :189647002

POLITEKNIK NEGERI MANADO-JURUSAN PARIWISATA
PROGRAM STUDI S1 TERAPAN MANAJEMEN PERHOTELAN
2019

Miriam Mahdalena Tukunang, 2019 **" Pengaruh Kompetensi Pramusaji Terhadap Kualitas Pelayanan Restoran Di Kota Tomohon".** Di bawah bimbingan Margaretha M.Warokka, SE, MBA dan Pearl. I. Wenas, SE,M.Si.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa seberapa besar pengaruh kompetensi pramusaji terhadap kualitas pelayanan restoran di kota Tomohon saat ini. Ada beberapa unsur yang menjadi standar untuk menjadi pramusaji yang professional yaitu, *Skill, Knowledge* dan *Ability* dan tiga unsur yang diukur dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan yaitu *Reliability, Reponsivnes* dan *Assuraance.* Pengertian kompetensi pramusaji ialah kemampuan individu dalam pekerjaannya atau sebuah karakter dasar digambarkan pada sebuah efektifitas atau kinerja yang baik pada suatu tempat dan situasi tertentu.

Analisis yang yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Dengan metode analisis data korelasi sederhana untuk mengetahui tingkat kompetensi pramusaji terhadap kualitas pelayanan. Dan analisis koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa besar kompetensi pramusaji mempengaruhi kualitas pelayanan.

Dari hasil analisis diperoleh nilai korelasinya dimana r=1,735 yang menyatakan bahwa pengaruh yang kuat antara kompetensi pramusaji terhadap kualitas pelayanan restoran di Kota Tomohon kemudian nilai koefisien determinasi yaitu KD= 54,1% terhadap kualitas pelayanan. Dari hasil tersebut tersebut dapat dikatakan bahwa pengaruh variable kompetensi pramusaji sebesar 54,1% terhadap kualitas pelayanan dan sisanya 45,9% dipengaruhi factor lain.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pramusaji sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan restoran di Kota Tomohon. Oleh karena itu sebaiknya pihak restoran yaitu para supervisor yang ada di setiap restoran dapat memberikan training atau memberikan kesempatan kepada karyawannyan untuk mengembangkan diri dengan mengikuti pelatihan-pelatihan baik yang diselengarakan oleh pemerintah maupun kerja sama dengan pihak-pihak lain yang berkompeten deperti Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) yang mendapat pengawasan langsung dari Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP).

Kata Kunci: Pramusaji, Kompetensi Pramusaji, Kualitas Pelayanan

Miriam Mahdalena Tukunang, 2019 **"The Effect of Waiter Competence on Restaurant Service Quality in Tomohon City".**Under the guidance of Margaretha M.Warokka, SE, MBA and Pearl. L. Wenas, SE, M.Sc.

ABSTRACT

This study aims to analyze how much influence the competency of waitresses on the quality of restaurant services in the city of Tomohon today. There are several elements that become the standard to become professional waiters, namely, Skill, Knowledge and Ability and three elements that are measured in determining the level of service quality, namely Reliability, Responsiveness and Assurance. Understanding competency steward is the ability of individuals in their work or a basic character depicted on an effectiveness or good performance in a particular place and situation.

The analysis used in this research is quantitative analysis. With a simple correlation data analysis method to determine the level of competence of waiters for service quality. And analysis of the coefficient of determination to find out how much the competence of the waitresses affect the quality of service.

From the analysis results obtained the correlation value where r = 1.735 which states that the strong influence between the competency of the waiter on the quality of restaurant service in Tomohon City then the coefficient of determination is KD = 54.1% on the quality of service. From these results it can be said that the influence of the waiter competence variable by 54.1% on service quality and the remaining 45.9% is influenced by other factors.

The results showed that the competency of waitresses was very influential on the quality of restaurant services in the City of Tomohon. Therefore, the restaurant should the supervisors in each restaurant be able to provide training or provide opportunities for employees to develop themselves by attending trainings conducted by the government or in collaboration with other competent parties such as the Professional Certification Institute (LSP) which receives direct supervision from the National Professional Certification Agency (BNSP).

Keywords: Waiters, Waiter Competence, Service Quality

MOTTO

There is always something
To be tahankful for!

Diberkatilah orang yang mengandalkan TUHAN, yang menaruh harapannya pada TUHAN!

(Yeremia 17:7)

Kupersembahkan Karya ini untuk :

Tuhan Yesus Kristus yang telah menganugerahkan hikmat dan pengertian serta kemampuan bagi anaknya yang penuh kekurangan dan kelemahan.

Orang tua serta orang-orang terkasih yang telah berkenan memberikan dorongan dan Doa untuk keberhasilan saya . (Motivasi kalian adalah semangat dalam jiwaku)

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh Miriam Mahdalena Tukunang

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Manado, 29 Juli 2019

Disetujui,

Dosen Pembimbing I,

Margaretha N. Warokka, SE, MBA
NIP. 19601117 198803 2 002

Dosen Pembimbing II,

Pearl. I. Wenas, SE,M.Si
NIP. 19741110 200312 2 002

Ketua Panitia

Pearl. I. Wenas, SE,M.Si
NIP. 19741110 200312 2 002

SURAT PERNYATAAN

KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	:	Miriam Mahdalena Tukunang
NIM	:	189647002
Jurusan	:	Pariwisata
Program Studi	:	Perhotelan
Judul Skripsi	:	Pengaruh Kompetensi Pramusaji terhadap kualitas Pelayanan Restoran di Kota Tomohon

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan karya ilmiah berupa Skripsi ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya / data orang lain yang telah dipublikasikan, dan bukan karya orang lain dalam rangka menapatkan gelar akademik di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan / atau dalam daftar pustaka.

Demikian Surat Penyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang dipublikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, saya bersedia ditindak sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan siap untuk dicabut gelar akademik saya,

Manado, 06 Juli 2019

Yang membuat pernyataan,

Metrai

Miriam Mahdalena Tukunang
NIM. 189647002

BIO DATA MAHASISWA

Nama Lengkap	:	Miriam Mahdalena Tukunang
NIM	:	189647002
Tempat, Tanggal Lahir	:	Ujung Pandang, 17 Maret 1986
Alamat	:	Kawangkoan, Minahasa, Sulawesi Utara
Nama Ayah	:	Kaleb Tukunang
Nama Ibu	:	Olvie Sumolang
Alamat Orang Tua	:	Sinindian, Kotamobagu, Sulawesi Utara
Daerah Asal	:	Kotamobagu, Sulawesi Utara
Judul Tugas Akhir	:	**Pengaruh Kompetensi Pramusaji Terhadap pelayanan Restoran di Kota Tomohon**
Dosen Pembimbing	:	1. Margaretha M. Warokka, SE, MBA 2. Pearl. I. Wenas, SE,M.Si
Dosen Penguji	:	1. Rudi A.J. Wowiling, SE, M,Si 2. Dra. Dianne O. Rondonuwu, MM 3. Drs. Robert D, Towoliu, M,Sc
Waktu Pelaksanaan Ujian Tugas Akhir	:	Senin, 29 Juli 2019

Pas Foto Warna
Ukuran 4 x 6

Manado, 29 Juli 2019
Mahasiswa

Miriam Mahdalena Tukunang
NIM. 189647002

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan hikmatNya sehingga proses Skripsi ini bisa selesai tepat waktu sesuai dengan apa yang diharapkan. Skripsi ini dibuat dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat yang dilaksanakan oleh Politeknik Negeri Manado. Selain itu skripsi ini bertujuan untuk mendeskripsikan segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian berupa tinjauan yang penulis lakukan.

Dalam skripsi ini akan dibahas tentang Tinjauan Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Di Bidang Food And Beverage Service Untuk Menunjang Industri Pariwisata di Kota Tomohon. Dalam penelitian hingga penyusunan skripsi ini penulis sadar bahwa ada begitu banyak bantuan yang diterima oleh penulis. Karena itu dengan segala hormat penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah bersedia memberikan bantuan kepada penulis dalam penyelesaian Skripsi ini :

1. Ir. Ever N. Slat, MT. selaku Direktur Politeknik Negeri Manado.
2. Oktavianus Lintong, SPi, MSi, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Manado.
3. Dr. Bernadain Polii, MPd, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Negeri Manado.
4. Benny I. Towoliu, SE, M.Par, SH, MSi. selaku Ketua Program Studi DIV Pariwisata.
5. Margaretha M. Warokka, SE, MBA, selaku dosen pembimbing I (satu)
6. Pearl L. Wenas, SE, MSi, selaku dosen pembimbing II (dua)
7. Seluruh Dosen dan staf Jurusan Pariwisata

8. Seluruh mahasiswa seangkatan DIV lanjutan Manajemen Parhotelan
9. Masna J.M. Pioh, S.Sos selaku Kepala Dinas Pariwisata Kota Tomohon
10. Wulan E. Roeroe, SE, M.Si selaku Kepala Bidang Pemasaran Pariwisata Dinas Pariwisata Kota Tomohon sekaligus mentor yang sangat luar biasa mendukung dalam studi.
11. Seluruh pegawai Dinas Pariwisata Kota Tomohon yang telah menjadi partner terbaik dan banyak membantu dalam studi.
12. Keluarga tercinta Mama/Papa, Kakak/Adik dan Saudara/i yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir.
13. Putra tercinta Rafael Mighty Rambitan adalah anak semata wayang yang menjadi pemicu semangat dalam menyelesaikan studi.
14. Keluarga Kawet-Polii sebagai orang tua yang telah memberi dukungan dan banyak membantu.
15. Semua Pihak yang terlibat yang tidak disebutkan satu persatu.

Penulis sangat menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam skripsi ini, maka dari itu penulis mengharapkan kiranya ada pihak yang berkenan memberikan masukan, saran juga kritik yang konstuktif agar bisa menyempurnakan skripsi ini menjadi jauh lebih baik lagi. Semoga dengan adanya skripsi ini dapat bermanfaat bagi membutuhkan dan dapat berguna sebagai bahan referansi dalam penyelesaian karya ilmiah dimasa-masa mendatang.

Manado, 25 Juli 2019

Miriam Mahdalena Tukunang

DAFTAR ISI

Judul **Halaman**

HALAMAN JUDUL i
ABSTRAK ii
MOTTO iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN vi
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI vii
BIO DATA MAHASISWA viii
KATA PENGANTAR ix
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GRAFIK xiv
DAFTAR GAMBAR xv
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Identifikasi Masalah 4
1.3. Batasan Masalah 4
1.4. Rumusan Masalah 5
1.5. Tujuan Penelitian 5
1.6. Manfaat Penelitian 5
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS 6
2.1. Berkembangnya Pariwisata di Kota Tomohon. 6
2.2. Pengertian Kompetensi 7
2.3. Pengertian Pramusaji 14
2.4. Pengertian Profesi 15

2.5. Pengertian Pelayanan 18
2.6. Kerangka berpikir. 24
2.7. Hipotesis Penelitian 25
BAB III. METODE PENELITIAN 26
3.1. Metode penelitian 26
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian. 26
3.3. Variabel dan Pengukuran 26
3.4. Jenis dan Sumber Data 28
3.5. Populasi dan Sampel 28
3.6. Metode Pengambilan Data 28
3.7. Metode Analisis Data 29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 31
4.1. Gambaran Umum Industri Food and Beverage Kota Tomohon 31
4.2. Hasil dan Pembahasan 33
BAB V PENUTUP 53
5.1. Kesimpulan 53
5.2. Saran 53
LAMPIRAN 54
DAFTAR PUSTAKA 72

DAFTAR TABEL

Judul **Halaman**

Tabel 3.3.2 Skala Likert 27

Tabel 4.6 Deskriptif Statistik Variabel Penelitian..... 37

Tabel 4.7 Kriteria Presentase Tanggapan Responden..... 42

Tabel 4.8 Uji Validitas Kompetensi Pramusaji..... 43

Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Peningkatan Kualitas Pelayanan..... 44

Tabel 4.10 Uji Reliabilitas 45

Tabel 4.11 Model Summary Korelasi Regresi Linear Sederhana..... 47

Tabel 4.12 Pengujian Hipotesis 48

DAFTAR GRAFIK

Judul **Halaman**

Grafik 4.1. Responden berdasarkan Jenis Kelamin 34

Grafik 4.2 Responden berdasarkan Usia 35

Grafik 4.3 Responden berdasarkan Pendidikan 36

DAFTAR GAMBAR

Judul **Halaman**

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir 24

Gambar 4.1 Total Skor Variabel Kompetensi Pramusaji 40

Gambar 4.2 Total Skor Variabel Kualitas Pelayanan 41

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industry *Food and Beverage* merupakan faktor penting dalam menunjang sektor pariwisata hampir di semua tempat. Bahkan industry ini dalam perkembangannya menjadi sangat popular sehingga menjadi salah satu bisnis yang sangat menguntungkan bagi para pelaku usaha di Industri Pariwisata. Kita ketahui bersama bahwa Industri *Food and Beverage* tidak dapat dipisahkan dari industry pariwisata lainnya salah satu contohnya adalah usaha restoran atau kafe.

Restoran merupakan salah satu tempat atau tujuan yang sangat diminati oleh masyarakat, baik sekedar untuk berekreasi maupun bagi sebagian masyarakat yang bekerja, karena restoran menjadi bagian penting tentunya sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan makan dan minum. Dengan semakin maraknya pertumbuhan usaha restoran ini tentu saja sejalan dengan meningkatnya kebutuhan akan tenaga kerja terlebih khusus profesi sebagai pramusaji.

Pramusaji adalah barisan terdepan dalam perkembangan usaha restoran. Memiliki Karyawan atau pramusaji yang handal serta kompeten sudah pasti menjadi harapan bagi setiap pemilik usaha restoran untuk meningkatkan pelayanan dalam mengembangkan usahanya. Untuk itu dapat kita lihat betapa pentingnya sebuah kompetensi pramusaji terhadap kualitas pelayana restoran.

Dukungan pemerintah dalam mewujudkan tenaga kerja professional yang memiliki keterampilan, keahlian, dan kompetensi terus ditingkatkan sehingga Pemerintah menganggap perlu menggagas upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia ketenagakerjaan yang berdayasaing dan memiliki standar global. Hal ini sudah ditetapkan dalam ketentuan Pasal 18 ayat (5) Undang-Undang No 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan. Selanjutnya dalam penerapan pelaksanaannya diatur dan ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah No 23 tahun 2004 tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP). Dukungan ini terus berkembang dinamis dalam penyempurnaannya seiring dengan penyesuaian kebutuhan dari waktu kewaktu sehingga kembali diterbitkan Undang-undang No.10 tahun 2018 tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi.

Melihat secara utuh tentang UU No. 13 tahun 2003, pemerintah tidak hanya sekedar memperhatikan hak-hak seorang tenaga kerja dalam upaya memperoleh sertifikasi profesi namun juga secara dua arah menjelaskan tentang perlunya dan dibutuhkannya tenaga kerja yang benar-benar memiliki kualifikasi dan berkompeten dibidangnya sehingga peranan serta kedudukan tenaga kerja sebagai pelaku dan tujuan pembangunan benar-benar dapat diwujudkan. Demikian halnya dengan PP No. 52 tahun 2012 tentang sertifikasi usaha dibidang pariwisata. Secara tegas dibahas diantaranya Kompetensi, Sertifikasi Kompetensi, Sertifikasi Usaha Pariwisata, Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) dibidang pariwisata, dll.

Berbicara tentang industry atau usaha restoran yang ada di kota Tomohon, pertumbuhannya sangat pesat. Sebagai cerminan atau citra restoran yang akan dinilai oleh tamu yang berkunjung, kepiawaian atau ketrampilan

seorang pramusaji dalam melayani pelanggan secara langsung sangat menentukan dalam memberikan kesan yang baik dan memberikan kepuasan tersendiri serta rasa nyaman. Hal ini tentu saja tidak lepas dari sebuah kompetensi atau pengetahuan tentang profesinya dalam memberikan sebuah pelayanan meja.

Pramusaji yang berkompeten serta memiliki kualifikasi yang benar-benar diakui dibidangnya pada prinsipnya dapat diperoleh melalui pelatihan-pelatihan yang kredibilitasnya teruji dan diakui oleh Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) serta mendapat pengawasan langsung dari Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP). Sertifikasi profesi bertujuan untuk memberikan pengakuan kompetensi yang telah diperoleh melalui pembelajaran, pelatihan, maupun pengalaman kerja. Sertifikasi biasanya diberikan oleh organisasi atau asosiasi profesi yang mengetahui dengan pasti suatu kompetensi profesional dalam bidang tertentu. Sertifikasi yang diberikan organisasi atau asosiasi profesi memberikan jaminan bahwa orang yang menyandangnya telah mendapatkan standar kompetensi tertentu. Kredibilitas suatu sertifikasi sangat ditentukan oleh organisasi atau lembaga pemberi sertifikasinya.

Berdasarkan Informasi yang didapat, hanya ada 8 orang yang mempunyai kompetensi pramusaji di Kota Tomohon. Akan tetapi mereka tidak bekerja di Industri usaha kepariwisataan. Dalam hal ini sementara berkembangnya pariwisata di Kota Tomohon membutuhkan Sumber Daya Manusia yang punya kompetensi di Bidang Food and Beverage lebih khusus pramusaji yang bekerja di restoran. Hal ini disebabkan karena restoran juga jumlahnya semakin bertambah (daftar jumlah restoran di Kota Tomohon dapat dilihat pada lampiran). Sekarang kita tahu bahwa

salah satu instrumen untuk mengukur kualitas Sumber Daya Manusia adalah kompetensi yang dimilikinya.

Dilain Pihak pengembangan pariwisata di Kota Tomohon harus dapat ditunjang oleh 4 aspek utama yakni *attraction, accessibility, amenity,* dan *ancilliary.* Namun, kita tidak akan meyoroti ke empat aspek utama tersebut melainkan menitik beratkan pada pembahasan dimana ke- 4 aspek tersebut harus didukung dengan tersedianya Sumber Daya Manusia yang profesional. Yang dimaksud dengan profesional adalah yang berkompeten di bidanngya.

Dari Latar latar belakang di atas penulis dalam penelitiannya mengambil judul **Pengaruh Kompetensi Pramusaji Terhadap Kualitas Pelayanan Restoran di Kota Tomohon.**

1.2. Identifikasi Masalah

1. Kurangnya kompetensi pramusaji sehingga menyebabkan kurangnya kualitas pelayanan.
2. Kurangnya kualitas pelayanan yang dibutuhkan dalam operasional restoran.
3. Kurangya pelatihan bagi para pramusaji yang diselenggarakan di Tomohon

1.3. Batasan Masalah

Dalam pembahasan dari penelitian ini ditetapkan batasan masalah yaitu:

1. Kurangnya Kompetensi Pramusaji
2. Kuarangnya Kualitas Layanan

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut : "Seberapa besar pengaruh Kompetensi Pramusaji Atas Pelayanan Restoran di Kota Tomohon"

1.5. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas maka penelitian adalah:

1. Mengukur pengaruh kompetensi pramusaji terhadap kualitas pelayanan.
2. Mengetahui keterikatan antar kompetensi pramusaji dan kualitas pelayanan.

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Sebagai referensi kebijakan Pemerintah Kota Tomohon dalam menentukan langkah-langkah meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia dibidang *Food and Beverage.*
2. Sebagai Sumber bahan masukkan bagi penulis dan peneliti lain untuk menggali dan melakukan penelitian tentang pentingnya peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam menunjang industri pariwisata.
3. Dapat melihat pengaruh kompetensi pramusaji terhadap kualitas pelayanan restoran di Kota Tomohon.

BAB II

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

2.1. Berkembangnya Pariwisata di Kota Tomohon.

Sektor pariwisata Kota Tomohon khususnya destinasi pariwisata saat ini telah tumbuh dan berkembang dengan pesat.Salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur maju mundurnya sektor destinasi pariwisata adalah dengan menggunakan metode 3A yakni *Atraksi, Aksesibilitas* dan *Amenitas*. Saat ini Pemerintah Kota Tomohon melalui Dinas Pariwisata tengah melakukan kegiatan tata kelola destinasi pariwisata. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kunjungan wisata baik wisatawan mancanegara maupun wisatawan domestic.

Dalam kegiatan ini, para peserta dapat mengaplikasikannya dalam mengelola destinasi dan menyusun paket wisata di objek wisata industri pariwisata yang ada di Kota Tomohon. Tujuan kegiatan ini diantaranya sebagai upaya Pemkot Tomohon dengan melibatkan stake holder terkait dalam mensosialisasikan dan mendukung program pemerintah pada sektor pariwisata untuk menjadikan Kota Tomohon sebagai Kota pariwisata dunia

Dengan berkontribusi dalam pengembangan jenis dan paket wisata unggulan tentunya dapat mempengaruhi peningkatan arus kunjungan wisatawan baik mancanegara maupun domestik yang akan memberikan dampak positif pada pertumbuhan ekonomi masyarakat Kota Tomohon.

Peluang ini tentu saja menarik minat para pelaku Industri yang terkait didalamnya seperti dari bidang *Food and Beverage.* Industri *Food and Beverage* tidak hanya menjadi sektor pendamping Industri Pariwisata di Kota Tomohon.

Namun dalam perkembangannya justru menjadi destinasi wisata yang juga banyak diminati dan dikunjungi wisatawan.

Di kota Tomohon Industri *Food and Beverage* berkembang dengan sangat pesat. Hal ini terindikasi dengan menjamurnya usaha restoran yang tersebar diberbagai tempat di kota Tomohon yang per tahun 2019 mencapai hingga 300 restoran.

Meninjau sedikit lebih jauh tentang berbagai keuntungan yang di dapat dari industri ini, kita tidak hanya berbicara mengenai pendapatan daerah yang diterima. Pada tahun 2018 lalu dari pajak restoran 10% ditargetkan Rp. 4,98 miliar dengan pencapain yang telah diraih 48,11% atau senilai Rp.2,38 miliar. Hal ini tentu saja memberikan gambaran kemajuan dan perkembanga bisnis yang menjanjikan bagi para pengusaha restoran dan peluang kerja bagi pelaku profesi di bidang *Food and Beverage* yang secara khusus adalah profesi sebagai pramusaji.

Dalam keterkaitannya dengan bisnis di bidang *Food and Beverage* dalam menunjang kualitas pelayanan restoran agar dapat menjadi andalan dalam menarik minat wisatawan, yang harus dipersiapkan adalah Sumber Daya Manusia yang berkualitas baik ditinjau dari segi managemen yang mengelolah. Juga yang tak kalah pentingnya adalah tim kerja yang terdiri dari manager dan karyawan yang benar-benar memiliki kompetensi di bidang *Food and Beverage.*

2.2. Pengertian Kompetensi

Defenisi Kompetensi Spencer dikutip dari beberapa buku diantaranya karangan Moeheriono (2012), Pengertian dan arti kompetensi dapat didefinisikan

sebagai karakteristik yang mendasari seseorang yang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab-akibat dengan criteria yang diajukan acuan, efektif atau berkinerja prima atau superior di tempat kerja atau pada situasi tertentu *(A competency is an underlying characteristic of an individual that is causally related to criterian referenced effective and or superior performance in a job or situation).* Berdasarkan dari arti definisi kompetensi ini, maka banyak mengandung beberapamakna yang terkandung di dalamnya adalah sebagai berikut.

a. Karakteristik dasar *(underlying characteristic)* kompetensi adalah bagian dari kepribadian yang mendalam dan melekat pada seseorang serta mempunyai perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan tugas pekerjaan.
b. Hubungan kausal *(causally related)* berarti kompetensi dapat menyebabkan atau digunakan untuk memprediksikan kinerja seseorang artinya jika mempunyai kompetensi yang tinggi maka akan mempunyai kinerja tinggi pula (sebagai akibat).
c. Criteria *(criterian referenced)* yang diajukan sebagai acuan, bahwa kompetensi secara nyata akan memprediksi seseorang dapat bekerja dengan baik, harus terukur dan spesifik atau terstandar, misalnya criteria volume penjualan yang mempu dihasilkan seseorang salesman sebesar 1.000 buah/bulan atau manajer keuangan dapat mendapatkan keuntungan 1 miliar/tahun.

Kemudian, ia mengatakan bahwa kompetensi merupakan sebuah karakteristik dasar seseorang yang mengindikasikan cara berpikir, bersikap, dan bertindak serta menarik kesimpulan yang dapat dilakukan dan dipertahankan oleh seseorang pada waktu periode tertentu.

Wibowo (2013), Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut.

Spencer menyatakan bahwa kompetensi merupakan landasan dasar karakteristik orang dan mengindikasikan cara berperilaku atau berfikir, menyamakan situasi, dan mendukung untuk periode waktu cukup lama. Terdapat empat tipe karakterteristik kompetensi, yaitu sebagai berikut :

1. Motif adalah sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau di diinginkan orang yang menyebabkan tindakan.
2. Sifat adalah karakteristik fisik dan respons yang konsisten terhadap situasi atau informasi.
3. Konsep diri adalah sikap, nilai-nilai, atau citra diri seseorang. Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki orang dalam bidang spesifik.
4. Keterampilan adalah kemampuan mengerjakan tugas fisik atau mental tertentu.

2.2.1 Pengertian Kompetensi SDM

Menurut Mangkunegara, kompetensi sumber daya manusia adalah kompetensi yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan karakteristik kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya. Kompetensi sumber daya manusia menurut hasil kajian Perrin yaitu :

1. Memiliki kemampuan komputer (Eksekutif Lini)
2. Memiliki pengetahuan yang luas tentang visi
3. Memiliki kemampuan mengantisipasi pengaruh perubahan
4. Memiliki kemampuan memberikan pendidikan tentang sumber daya manusia.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kompetensi sumber daya manusia adalah kemampuan yang dimiliki seseorang yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan karakteristik kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya yang dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

Kompetensi SDM yang diperlukan untuk menghadapi tantangan baru dan jenis-jenis organisasi di tempat kerja, dapat diperoleh dengan pemahaman ciri-ciri yang kita cari dari orang-orang yang bekerja dalam organisasi-organisasi tersebut. Konsep dasar standar kompetensi ditinjau dari estimologi, standar kompetensi terbuka atas dua kosa kata yaitu standar dan kompetensi. Standar diartikan sebagai ukuran atau patokan yang disepakati, sedangkan kompetensi diartikan sebagai kemampuan melaksanakan tugastugas ditempat kerja yang mencakup menerapkan keterampilan (*skills*) yang didukung dengan pengetahuan (*cognitive*) dan kemampuan (*ability*) sesuai dengan kondisi yang dipersyaratkan. Dengan demikian standar kompetensi dapat diasumsikan sebagai rumusan tentang kemampuan dan keahlian apa yang harus dimiliki oleh tenaga kerja (kasi) dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan/disepakati.

Analisa kompetensi SDM UKM dimaksudkan adalah untuk menghasilakan profil atau model yang digunakan untuk:

1. Manajemen kinerja individu
2. Penerimaan atau penempatan
3. Pengembangan karier

Tiga hal pokok dalam kompetensi SDM adalah:

1) Pengetahuan *(Knowladge)*, merupakan penguasaan ilmu dan teknologi yang dimiliki seseorang, dan diperoleh melalui proses pembelajaran serta pengalaman selama kehidupannya. Indikator pengetahuan *(knowladge)* dalam hal ini adalah, pengetahuan manajemen bisnis, pengetahuan produk atau jasa, pengetahuan tentang konsumen, promosi dan strategi pemasaran.

2) Keterampilan *(Skill)*, adalah kapasitas khusus untuk memanipulasi suatu objek secara fisik. Indikator keterampilan meliputi ketrampilan teknis yang berhubungan dengan ilmunya.

3) Kemampuan *(Ability)*, adalah kapasitas seorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Indikator kemampuan meliputi kemampuan mengelola bisnis, mengambil keputusan, memimpin, mengendalikan, berinovasi, situasi dan perubahan lingkungan bisnis

Kompetensi dalam manajemen sumber daya manusia memainkan peran kritikal dan esensial karena di satu sisi merupakan *Human capital* dan *Active agent* bagi pengembangan suatu organisasi, di sisi lain merupakan faktor determinan kapabilitas yang merupakan sekumpulan keahlian dan keterampilan dalam mengkoordinasikan dan mengintegrasikan serangkaian sumber daya yang

ada dalam suatu sistem organisasi sehingga menghasilkan serangkaian kompetensi yang akan membentuk kompetensi inti *(core competency).*

2.2.2 Karakteristik Kompetensi Sumber Daya Manusia

Dalam setiap individu seseorang terdapat beberapa karakteristik kompetensi dasar, yang terdiri atas berikut ini:

1) Watak *(traits),* yaitu yang membuat seseorang mempunyai sikap perilaku atau bagaimanakah orang tersebut merespon sesuatu dengan cara tertentu, misalnya percaya diri *(self-confidence)*¸ kontrol diri *(self-control),* ketabahan atau daya tahan *(hardiness).*

2) Motif *(motive),* yaitu sesuatu yang diinginkan seseorang atau secara konsisten dipikirkan dan diinginkan yang mengakibatkan suatu tindakan atau dasar dari dalam yang bersangkutan untuk melakukan suatu tindakan.

3) Bawaan *(self-concept),* yaitu sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang.

4) Pengetahuan *(knowledge),* yaitu informasi yang dimiliki seseorang pada bidang tertentu dan pada area tertentu.

5) Keterampilan atau keahlian *(skill),* yaitu kemampuan untuk melaksanakan tugas tertentu, baik secara fisik maupun mental.

Kompetensi merupakan dimensi perilaku yang berada di belakang di belakang kinerja kompeten. Sering dinamakan kompetensi perilaku karena dimaksudkan untuk menjelaskan bagaimana perilaku karena dimaksudkan untuk menjelaskan bagaimana orang berprilaku ketika mereka menjalankan peranya dengan baik, itu pendapat dari Armstrong dan Baron.

Dan dapat disimpulkan bahwa, kompetensi merupakan kemampuan menjalankan tugas atau pekerjaan yang dilandasi oleh pengetahuan, ketrampilan, dan didukung oleh sikap yang menjadi karakteristik individu.

2.2.3 Kategori Kompetensi Sumber Daya Manusia

Michael Zwell memberikan lima kategori kompetensi, yang terdiri dari *task achievement, relationship, personal attribute, managerial, dan leadership.*

1). *Task achievement* merupakan kategori kompetensi yang berhubungan dengan kinerja baik. Kompetensi yang berkaitan dengan *task achievement* ditunjukkan oleh: orientasi pada hasil, mengelola kinerja, memengaruhi, inisiatif, efisiensi produksi, fleksibilitas, inovasi, peduli pada kualitas, perbaikan berkelanjutan, dan keahlian teknis.

2) *Relationship* merupakan kategori kompetensi yang berhubungan dengan komunikasi dan bekerja baik dengan orang lain dan memuaskan kebutuhannya. Kompetensi berhubungan dengan relationship meliputi: kerja sama, orientasi pada pelayanan, kepedulian antarpribadi, kecerdasan organisasional, membangun hubungan, penyelesaian konflik, perhatian pada komunikasi dan sensitivitas lintas budaya.

3) *Personal attribute* merupakan kompetensi intrinsik individu dan menghubungkan bagaimana orang berpikir, merasa, belajar, dan berkembang. Personal attribute merupakan kompetensi yang meliputi: integritas dan kejujuran, pengembangan diri, ketegasan, kualitas keputusan, manajemen stress, berpikir analitis, dan berpikir konseptual.

4) *Managerial* merupakan kompetensi yang secara spesifik berkaitan dengan pengelolaan, pengawasan dan mengembangkan orang. Kompetensi manajerial berupa: memotivasi, memberdayakan, dan mengembangkan orang lain.

5) *Leadership* merupakan kompetensi yang berhubungan dengan memimpin organisasi dan orang untuk mencapai maksud, visi, dan tujuan organisasi. Kompetensi berkenaan dengan leadership meliputi: kepemimpinan visioner, berpikir strategis, orientasi kewirausahaan, manajemen perubahan, membangun komitemen organisasional, membangun fokus dan maksud, dasar-dasar, dan nilai-nilai.

2.3. Pengertian Pramusaji

Menurut Sugiarto (1996), Pramusaji adalah karyawan restoran atau room service yang memiliki tugas dan tanggung jawab memberikan pelayanan akan kebutuhan makan dan minum bagi tamu hotel.

Definisi pramusaji secara umum adalah seseorang karyawan/karyawati di dalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikan, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan *(table setting)* untuk tamu berikutnya, (Marsum 2001 : 90).

Pramusaji merupakan fungsi atau jabatan yang terdapat di berbagai bagian penjualan makan minum F & B Departement seperti restoran ,room service, banquet dan bar. Karyawan *Food and Beverage* service operationter utama

pramusaji sebagai ujung tombak pelayanan harus bersifat *cooperative* dan *conscientious*, yang artinya selalu mengutamakan kerja sama serta memiliki sifat yang teliti.

2.3.1. Fungsi Pramusaji

Sebagai pemandu selera. Pramusaji menuntun tamu untuk mendapatkan kembali selera makannya. Karena kadang kala ada tamu yang bingung akan makanan dan minuman yang akan dipesannya.maka dalam hal ini,tugas pramusajilah yang menawarkannya.

Sebagai penyaji hidangan Pramusaji dituntut untuk melayani penyajian makanan dan minuman kepada para tamu,sesuai dengan standarisasi yang dimiliki oleh hotel itu sendiri. Yang dapat membuat tamu merasa puas dan nyaman terhadap pelayanan itu.

Sebagai duta perusahaan. Pramusaji dalam hal ini mewakili perusahaan untuk menerima, melayani dan memberikan perhatiannya kepada para tamu yang datang. Reputasi perusahaan sangat didukung oleh pramusaji yang telah memiliki sikap dan kepribadian yang baik sehingga secara keseluruhan pramusaji merupakan duta dari perusahaan itu.

Sebagai seorang wiraniaga Pramusaji selalu menjaga kekayaan perusahaan, efisien dan efektif. pramusaji juga harus bisa memperhatikan pelanggannya dan mendatangkan langganan baru bagi perusahaan itu.

2.4. Pengertian Profesi

Menurut Daniel Bell (1973) mengemukakan bahwa : “Profesi adalah aktivitas intelektual yang dipelajari termasuk pelatihan yang diselenggarakan secara formal ataupun tidak formal dan memperoleh sertifikat

yang dikeluarkan oleh sekelompok atau badan yang bertanggung jawab pada keilmuan tersebut dalam melayani masyarakat, menggunakan etika layanan profesi dengan mengimplikasikan kompetensi mencetuskan ide, kewenangan ketrampilan teknis dan moral serta bahwa perawat mengasumsikan adanya tingkatan dalam masyarakat".

Paul F. Comenisch (1983) mengemukakan bahwa "Profesi adalah "komunitas moral" yang memiliki cita-cita dan nilai bersama".

Kamus Besar Bahasa Indonesia mengemukakan bahwa "Profesi adalah bidang pekerjaan yang dilandasi pendidikan keahlian (ketrampilan, kejujuran, dan sebagainya) tertentu".

Pekerjaan tidak sama dengan profesi. Istilah yang mudah dimengerti oleh masyarakat awam adalah: sebuah profesi sudah pasti menjadi sebuah pekerjaan, namun sebuah pekerjaan belum tentu menjadi sebuah profesi. Profesi memiliki mekanisme serta aturan yang harus diluruskan di masyarakat, karena hampir semua orang menganggap bahwa pekerjaan dan profesi adalah sama.

Dalam bekerja, setiap manusia dituntut untuk bisa memiliki profesionalisme karena didalam profesionalisme tersebut terkandung kepiawaian atau keahlian dalam mengoptimalkan ilmu pengetahuan, *skill*, waktu, tenaga, sumber daya, serta sebuah strategi pencapaian yang bisa memuaskan semua bagian atau elemen. Profesionalisme juga bisa merupakan perpaduan antara kompetensi dan karakter yang menunjukkan adanya tanggung jawab moral.

2.4.1. Pengertian *Food And Beverage*

Menurut Rachman Arief, Abd (2005:113) menyebutkan bahwa *Food And Beverage* department yaitu bagian yang bertugas mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan tamu hotel, baik dalam kamar, restoran/*coffee shop*, *banquet* (resepsi pertemuan), makanan karyawan, dan sebagainya. Bagian ini dipimpin oleh seorang *Food And Beverage* Director/ F & B Manager yang dibantu oleh seorang Asst. F & B Manager, seorang sekretaris F & B Manager, dan beberapa Department Head seperti : Exc. Chef / Chef De Cuisiene, Restoran Manager, Bar Manager, Banquet Manager, Chief Stewarding, dan beberapa Section Head dilingkungan F & B Department.

Bab satu menjelaskan tentang pengertian industripariwisata, pengertian pelayanan, pengertian *Food And Beverage Service*, dan pengertian dari hotel. Pengertian ini akan di tulis berdasarkan dari beberapa sumber.

a. Industri Pariwisata :

   Industri pariwisata merupakan rangkuman dari berbagai macam bidang usaha, yang secara bersama-sama menghasilkan produk-produk maupun jasa-jasa/layanan-layanan atau service, yang nantinya, baik secara langsung ataupun tidak langsung akan dibutuhkan oleh para wisatawan selama perlawatannya. (R.S. Darmadjati, 1992).

b. Pelayanan adalah :

   Pelayanan adalah faktor yang utama dalam pengembangan kepariwisataan (A. Hari Karyono:74:1997)

c. *Food and Beverage* :

Menurut Soekresno dan Pendit (1998:4) menyebutkan bahwa *Food And Beverage Service* department merupakan bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional.

2.5. Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler (2000), pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka (Umar, 2003).

Lebih dari itu, Kasmir (2005, p.15) menyatakan Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

2.5.1. Kualitas Jasa atau Layanan (Service Quality)

Menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono & Chandra, 2005), kualitas layanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan. Sedangkan menurut Tjiptono (2001), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas

tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Gronroos 1998 (dalam Nasution, 2004:47) menyatakan bahwa kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari aspek teknis dan aspek fungsional yang dapat mempengaruhi citra perusahaan dan berdampak pada penyampaian pelayanan.

Lebih dari itu, Zeithaml & Bitner (2009, p.111), menyatakan bahwa ada lima dimensi yang dapat digunakan dalam menentukan kualitas layanan, yaitu:

1. *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat.
2. *Responsiveness* (cepat tanggap) yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat
3. *Assurance* (Jaminan) yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan.
4. *Empathy* (empati) yaitu kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan.
5. *Tangible* (berwujud) yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan material yang dipasang.Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan adalah sebuah usaha yang harus dilakukan oleh sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang dalam hal ini adalah restoran, dimana kualitas layanan yang diberikan akan berdampak pada kepuasan tamu yang akan meninggalkan kesan atau image bagi nama restoran tersebut.

Dan dengan pelayanan yang baik juga bisa terjadi kemungkinan pelanggan sebelumnya tersebut akan menceritakan pengalamannya kepada orang lain dan

memberikan promosi gratis bagi perusahaan/usaha Tenaga kerja. Dan pelayanan berdasarkan sikap Attitude terdiri dari beberapa hal berikut ini.

1. Pelayanan dengan berpikiran positif
    a. Tidak bersikap apriori kepada pelanggan
    b. Melayani pelanggan secara terhormat
    c. Tidak mencari ataupun juga memanfaatkan kesalahan si calon pelanggan
    d. Melayani pelanggan dengan sikap menghargai
    e. Mendengarkan dan juga mencatat setiap pesanan dari pelanggan
    f. Mengusahakan untuk bisa memenuhi kebutuhan si pelanggan
    g. Bisa berikap konsisten dalam melayani pelanggan
    h. Tutur bahasa yang baik disertai dengan senyum yang rama
    i. Sikap yang sopan santun
    j. Melayani dengan memuaskan
    k. Mendengarkan pendapat, saran, dan juga kritik dari pelanggan

2. Pelayanan pelanggan dengan penampilan serasi
    a. Penampilan serasi dengan cara berbusana
    b. Penampilan serasi dengan ekspresi wajah
    c. Penampilan serasi dengan cara berhias

Beberapa bentuk pelayanan dalam membangun hubungan yang hangat dan bersahabat antara pelayan atau pramusaji dengan pelanggan adalah dengan menerapkan beberapa konsep pelayanan diantaranya :

a) Konsep Attention

Untuk bisa menimbulkan keinginan dari si calon pelanggan, maka penjual bisa memberikan perhatian kepada calon pelanggan dengan cara

mengadakan komunikasi yang diberikan kepada pelanggan produk atau jasa. Berikut adalah bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan dengan konsep Attention.

1. Mengamati Perilaku Pelanggan.

   Ketika sedang memahami dan juga mendengarkan kebutuhan dari pelanggan, maka penjual juga haruslah bisa mengadakan pengamatan dengan baik terhadap seluruh perilaku pelanggan dengan hal berikut ini.

   a. Body Movement

   b. Motive Pelangganan

   c. Watak-Watak Pelanggan

   d. Body Language

2. Memberikan Perhatian Penuh Kepada Pelanggan

   a. Memberikan dan juga mengajukan saran serta perhatian dengan penuh kepada pelanggan/calon pelanggan

   b. Menghargai setiap pendapat dan juga saran yang diberikan pelangga.

   c. Memenuhi setiap kebutuhan pelanggan akan barang dan juga yang di pesan.

   d. mendengarkan dan juga mencatat kebutuhan pelanggan

   e. Menjelaskan kembali setiap pesanan yang telah dicatat

3. Mendengarkan Dan Juga Memahami Kebutuhan Dari Pelanggan

   a. Berusaha untuk memahami seluruh kebutuhan pelanggan

   b. Berusaha untuk bisa memehuhi seluruh kebutuhan pelanggan dengan cepat.

c. Mendengarkan dengan baik tutur kata pelanggan mengenai seluruh kebutuhannya.
d. Mencatat dengan cermat yang dibutuhkan oleh pelanggan

b) Konsep Action

Pelayanan yang prima tidak hanya cukup berdasarkan sikap dan juga perhatian saja, tapi juga dibutuhkan sebuah tindakan yang nyata. Bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan kepada tindakan adalah sebagai berikut.

1. Mewujudkan kebutuhan pelanggan;
2. Menyatakan rasa terimakasih dengan harapan pelanggan akan kembali
3. Pencatatan Pesanan Pelanggan

   Yang merupakan fungsi dari catatan pesanan pelanggan adalah:

   a. Menghindari kesalahan sekecil mungkin
   b. Memudahkan dalam pencarian dan juga pengambilan barang
   c. Memberikan kemudahan kepada pelanggan /pelanggan
   d. Memberikan pelayanan yang cepat
4. Pencatatan kebutuhan pelanggan

   Untuk bisa memberikan pelayanan yang baik, sudah seharusnya pelayan ataupun penjual mendengarkan serta juga memahami kebutuhan dari pelanggan, dan juga membuat sebuah daftar kebutuhan dengan cara mengelompokkan barang sesuai dengan ukuran, merk, kegunaan dan juga jenis dari pesanan.
5. Penegasan kembali kebutuhan pelanggan

a. Menanyakan cara pengiriman barang yang di inginkan oleh si calon pelanggan.
b. Menegaskan cara pembayaran baik dengan cara kredit, cash, atau dengan cek.
c. Barang yang telah dicatat sebelumnya, ditegaskan kembali agar tidak terjadinya kesalah pahaman pelayanan.
d. Menanyakan alat penggunaan pembungkusan barang
e. Dan yang terpenting dari hal-hal di atas adalah pengucapan terimakasih dari penjual kepada pelanggan rasa positif dan diperhatikan yang akan bisa membuat pelanggan tersebut memiliki rasa untuk kembali datang ke toko/perusahaan anda.

Saat ini banyak Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) khusus mengembangkan Pelatihan Berbasis Kompetensi (BLK) dengan Program Pelatihan Penyediaan Layanan Makanan dan Minuman. Konsep pelayanan terbaik yang diberikan di bidang Food And Beverage Service seperti penerapan Prosedur Pelayanan Umum/General Service Procedure. yaitu :

a. Mengatur posisi petugas dan penataan peralatan restaurant
b. Siap di posisi yang telah ditentukan.
c. Sambut tamu dan arahkan ke meja mereka
d. Mempersilahkan tamu duduk .
e. Menyajikan daftar menu
f. Menuangkan air mineral
g. Menerima pesanan menu
h. Mengulangi pengucapan pesanan menu

i. Mengambil kembali daftar menu

j. Mempersiapkan menu yang telah dipesan

k. Menyajikan hidangan makanan pembuka

l. Mempersiapkan peralatan untuk hidangan sup

m. Membersihkan meja setelah hidangan makanan pembuka

n. Menghidangkan sup

o. Membersihkan meja seusai hidangan sup

p. Menghidangkan makanan utama

q. Membersihkan meja seusai hidangan makanan utama

r. Persiapan makanan penutup.

s. Menyajikan hidangan makanan penutup

t. Membersihkan meja seusai hidangan makanan penutup

u. Menyajikan billing pembayaran

v. Mengucapkan “Terima Kasih”

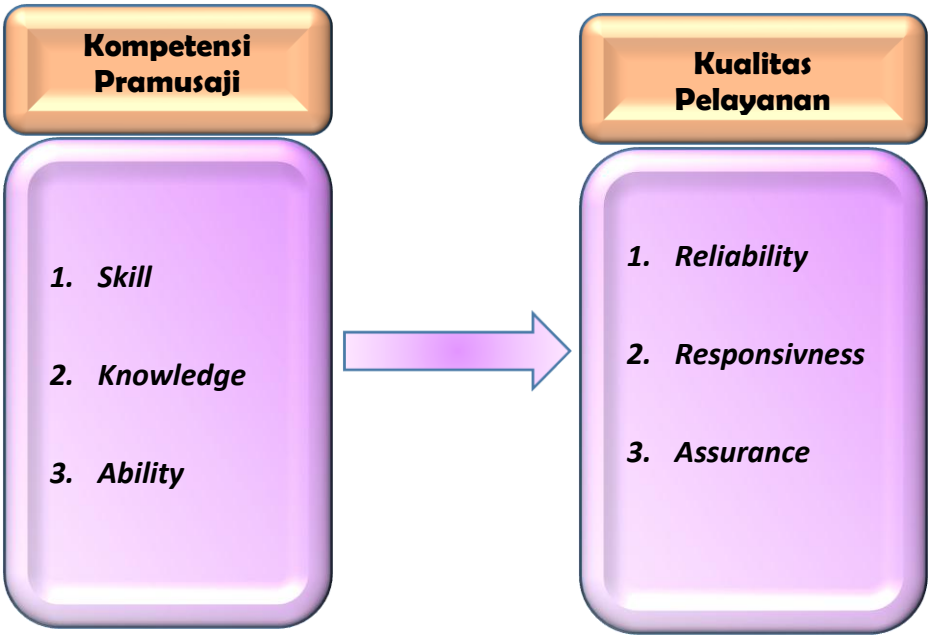
w. Mengantar tamu ke pintu.

2.6. Kerangka berpikir.

Dalam penelitian ini terdapat suatu variabel bebas yaitu Kompetensi Pramusaji dan variable terikat yaitu Kualitas Pelayanan. Bagaimana kompetensi pramusaji dapat mempengaruhi kualitas pealyanan maka dapat kita kita lihat hubungan antar variable dalam kerangka dibawah ini :

Gambar 2.1.

Kerangka berpikir



2.7. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis dalam Penelitian ini adalah : Dengan kompetensi yang sesuai, di bidang *Food and Beverage* maka pramusaji dapat meningkatkan kulaitas pelayanannya di Restoran.

BAB III.

METODE PENELITIAN

3.1. Metode penelitian

Metode penelitian ini bersifat kuantitaif yang merupakan metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Variabel-variabel ini ini diukur dengan instrumen penelitian sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur statistik (Noor, 2011:38). Jadi disini peneliti bermaksud untuk mencari penjelasan dalam hubungan sebab akibat antar variabel x dan y, yaitu pengaruh kompetensi pramusaji terhadap kualitas pelayanan restoran di Kota Tomohn.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.

Kegiatan penelitian dilaksanakan mulai dari Bulan Februari 2019 hingga bulan Maret 2019. Adapun yang menjadi lokasi penelitian adalah 10 Restoran yang ada di Kota Tomohon.

3.3. Variabel dan Pengukuran

3.3.1. Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan variable yang dibutuhkan dalam analisis antara lain :

1. Kompetensi Pramusaji

Komptensi Pramusaji adalah adalah Pengetahuan yang dimiliki Pramusaji yang secara jelas mampu menggambarkan Kemampuan/*Skill* yang dimiliki Pramusaji

2. Kualitas Pelayanan

   Kualitas Pelayanan diartikan sebagai suatu hal yang berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan atau tamu. Dalam penelitian ini yang diukur adalah kecepatan dan ketepatan karyawan

3.3.2. Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran yang dipakai dengan menggunakan skala pembobotan, yaitu dengan menggunakan skala likert. Riduwan (2010) menyatakan bahwa skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan presepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala social. Skala Likert digunakan pada kuisioner yang dibagikan kepada pramusaji dan tamu yang datang ke restoran. Adapun analisis yang akan dilakukan adalah pengaruh kompetensi pramusaji terhadap kualitas layanan restoran di Kota Tomohon. Dalam penelitian ini responden diminta persepsinya dengan afaktorative jawaban dalam bentuk skor pembobotan nilai dari yang terbesar diberi nilai :

Tabel 3.3.2

Skala Likert

Pernyataan	Bobot
Sangat Baik	5
Baik	4
Cukup Baik	3
Tidak Baik	2

Sangat Tidak Baik	1

Sumber : Riduwan (2010: 46)

3.4. Jenis dan Sumber Data

Data primer yaitu berupa data yang diperoleh langsung dari Restoran dimana peneliti turun langsung ke objek penelitian untuk mencari informasi tentang kualitas layanan yang diberikan oleh pramusaji restoran di Kota Tomohon.

Selain data mendatangi langsung objek penelitian, untuk memperkuat data primer, penulis juga mengumpulkan data sekunder yang diperoleh dari beberapa literature seperti, buku-buku, data dari internet, serta referensi-referensi lainnya yang masih berkaitan dengan topic penelitian.

3.5. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini merupakan seluruh karakteristik yang berhubungan dengan objek penelitian, dalam hal ini adalah pramusaji serta jumlah tamu yang mengunjungi setiap restoran.

Pengambilan sampel dengan menggunakan metode teknik *purposive sampling*, dimana sampel diambil dan diamati adalah merupakan tamu yang berkunjung ke suatu restoran. Mengingat besarnya populasi dan waktu penelitian yang terbatas maka pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden yang ada di 10 Restoran yang berbeda. Antara (2009) menyatakan bahwa besarnya sampel ditentukan oleh pertimbangan informasi.

3.6. Metode Pengambilan Data

a. Observasi

Peniliti melihat secara langsung kegiatan operasional pramusaji sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan.Kuisioner Peneliti memberikan lembar kuisioner yang diberikan langsung kepada Pramu saji dan tamu yang bersedia mengisi kuisioner tersebut.

b. Dokumen

Peneliti menyimpan sebagian fakta dan data dalam bentuk dokumen diantaranya berupa arsip dan foto yang di dapat dari restoran

3.7. Metode Analisis Data

a. Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana dilakukan untuk mengukur pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Dalam penelitian ini variabel independen adalah Kompetensi Pramusaji dan Kualitas Pelayanan.

Rumus regresi sederhana :

$$Y = a + bx$$

$$b = \frac{n\,(\Sigma xy) - (\Sigma x)\,(\Sigma y)}{n\,(\Sigma x^2) - (\Sigma x)^2}$$

$$a = \frac{(\Sigma y)\,(\Sigma x^2) - (\Sigma x)\,(\Sigma xy)}{n\,(\Sigma x^2) - (\Sigma x)^2}$$

Keterangan :

n : Jumlah responden

a : Intercept (Nilai perkiraan Y apabila X=0)

b : Slope atau koefisien regresi (perubahan rata-rata Y untuk setiap perubahan variabel bebas X

X : Merupakan variabel kualitas pelayanan sebagai variabel independen

Y : Merupakan variabel Citra atau *image* sebagai variabel dependen

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Industri Food and Beverage Kota Tomohon

4.1.1. Sejarah Kota Tomohon

Kota Tomohon adalah salah satu kota di Provinsi Sulawesi Utara, Indonesia. Tomohon sejak dahulu telah dituliskan dalam beberapa catatan sejarah.

Menurut beberapa sumber ,Tomohon berasal dari kata (Tou mu'ung) dalam bahasa tombulu. Dikatakan bahwa Tomohon adalah salah satu daerah yang termasuk dalam etnis asli Minahasa.

Perkembangan peradaban dan dinamika penyelenggaraan pembangunan dan kemasyarakatan dari tahun ke tahun menjadikan Kota Tomohon sebagai salah satu ibu kota kecamatan di Kabupaten Minahasa.

Pada tahun 2000-an dalam rangka akselerasi pembangunan bangsa bagi kesejahteraan masyarakat secara luas, maka Pemerintah Kabupaten Minahasa beserta Dewan Perwakilan Daerah Kabupaten Minahasa merekomendasikan aspirasi masyarakat untuk pembentukan Kabupaten Minahasa Selatan dan Kota Tomohon ditetapkan pemerintah pusat dengan dikeluarkannya UU Nomor 10 Tahun 2003, dan pembentukan Kabupaten Minahasa Utara melalui UU Nomor 33 Tahun 2003.

Terbentuknya lembaga legislatif Kota Tomohon hasil pemilihan umum tahun 2004, menghasilkan Peraturan Daerah Kota Tomohon Nomor 29 Tahun 2005 tentang Hari Jadi Kota Tomohon. Dan Tomohon resmi berdiri pada tanggal 27 Januari tahun 2003.

Kota Tomohon diresmikan oleh Menteri dalam Negeri Harry Sabarno atas nama Presiden Republik Indonesia pada tanggal 4 agustus 2003.

Kota Tomohon juga bergelar sebagai Kota Religius, sebab ada beberapa agama yang terdapat di Kota Tomohon. Terutama agama kristen , hampir semua aliran agama berpusat disini. Satu hal yang menarik kerukunan antar umat beragama sangat erat di Kota ini.

Kota Tomohon juga dikenal dengan Kota Bunga, karena suhu udara di Kota Tomohon yang lembab dan tanahnya yang subur. Di Kota Tomohon juga setiap tahun selalu diadakan Tomohon Flower Festival, dan banyak wisatawan lokal dan sampai mancanegara yang berkunjung di Kota Tomohon untuk melihat Tomohon International Flower Fesatival (TIFF).

4.1.2. Pariwisata di Kota Tomohon

Industri *Food and Beverage* merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pariwisata Kota Tomohon. Disamping begitu banyaknya destinasi Wisata yang ada di Kota Tomohon, tentu saja akan berdampak pada meningkatnya Industri *Food and Beverage* yang ada. Hal ini tentu saja menjadi peluang besar bagi masyarakat kota Tomohon untuk turut serta berkontribusi dan berperan aktif dalam meningkatkan pariwisata di Kota Tomohon baik sebagai Pemilik usaha maupun sebagai Pelaku profesi sebagai pramu saji. Hingga Januari tahun 2019 tercatat ada 304 Restoran yang yang tersebar di lima kecamatan yang ada di Kota Tomohon.

4.2. Hasil dan Pembahasan

Tomohon merupakan Kota Pariwisata yang sedang berkembang di provinsi Sulawesi utara. Keindahan alam serta keanekaragaman budaya merupakan factor penting yang mendukung perkembangan dan kemajuan Industri Wisata dikota Tomohon. Selain itu, yang tak kalah menarik perhatian wisatawan yang datang berkunjung ke Kota Tomohon adalah aneka kuliner yang bisa ditemui disepanjang jalan utama Kota Tomhon. Namun bukan berarti perkembangan Industri *Food and Beverage* ini hanya bisa didapatkan lalayknya jajanan pasar. Hal ini bisa kita temui dalam maraknya pertumbuhan Industri *Food an Beverage* baik dalam pelayanan di Hotel, Penginapan, Restoran maupun café yang kini banyak tersebar di wilayah Kota Tomohon.

Ditinjau dari aspek kualitas Sumber Daya Manusia yang ada di kota Tomohon memang harus diakui sebagian besar memang belum memenuhi standar kualifikasi. Dapat dilihat Tenaga Kerja yang memenuhi syarat sangatlah minim jumlahnya. Ini ditunjukkan dengan pemilikan sertifikasi profesi masih dalam bilangan yang kecil sekali. Sejauh ini tak bisa dipungkiri bahwa perekrutan ataupun lowongan pekerjaan dibidang *Food and Beverage* di kota Tomohon masih terbuka lebar tanpa melihat kompetensi tenaga kerjanya sehingga tak heran jika pendapatan yang diterima pun masih jauh dari Upah Minimum Regional yang berlaku. Padahal jika pekerja mempunyai kompetensi di industry ini maka tak hanya meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia Saja melainkan pula bisa meningkatkan taraf hidup para pelaku profesi ini.

4.2.1. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian tentang **Pengaruh Kompetensi Pramusaji Terhadap Kualitas Pelayanan Restoran di Kota Tomohon** didapatkan beberapa pertanyaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa pentingkah Pengaruh Kompetensi Pramisaji Terhadap Kualitas Pelayanan Restoran di Kota Tomohon.

Disamping itu penulis juga menerapkan Metode kuantitatif dengan melakukan kuisioner yang di berikan ke 100 responden.

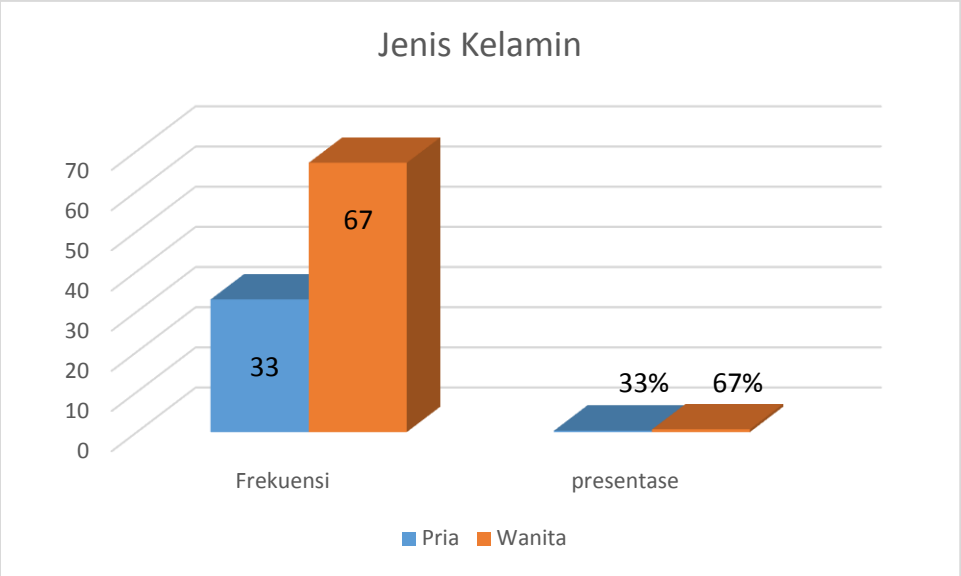
4.2.2. Karakteistik Responden

Peneliti mendapatkan berbagai informasi yang bersangkutan dengan penelitian yang dibuat. Diantaranya penulis dapat menyimpulkan karakteristik responden lewat grafik-grafik / *charts* di bawah ini :

a. Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Grafik 4.1

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

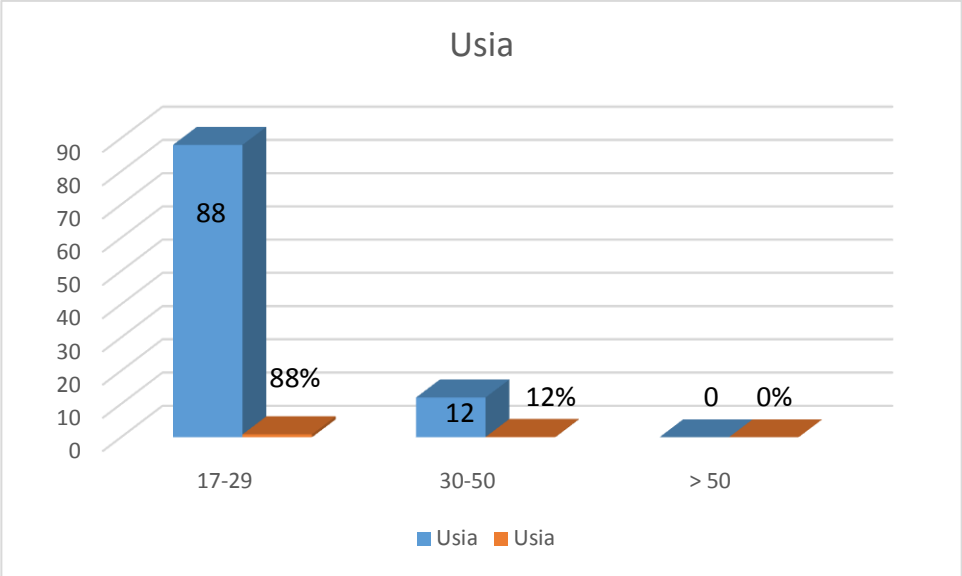


Menurut hasil Grafik 4.1. diatas, dapat dilihat bahwa dari total 100 responden yang berjenis kelamin laki-laki adalah sebanyak 33 orang (33 %) dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 67 orang (67%). Berdasarkan hasil diatas, maka dapat dikatakan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh Wanita.

a. Responden berdasarkan Usia

Grafik 4.2

Responden Berdasarkan Usia

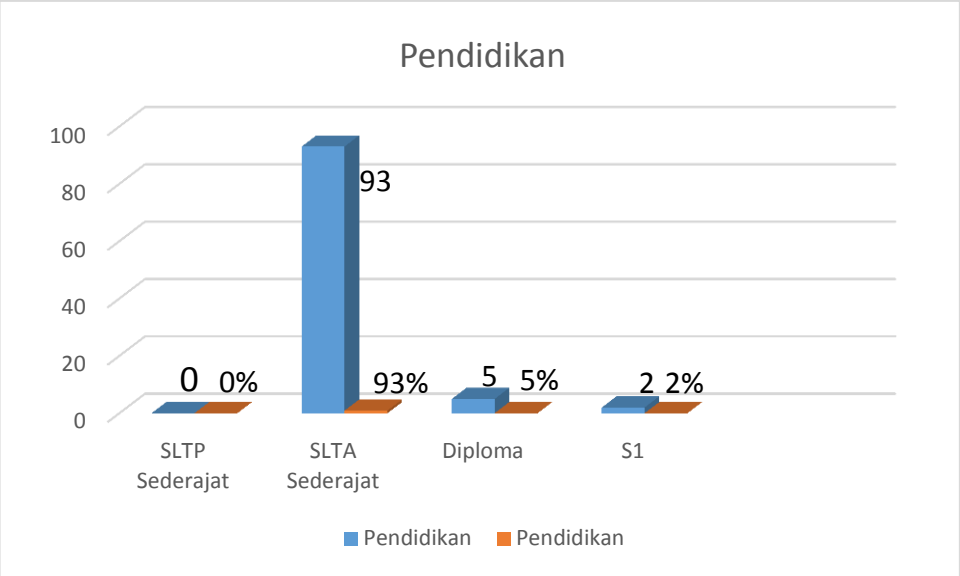


Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa jumlah responden tertinggi menurut usia yaitu responden dengan kisaran umur 17-29 tahun yang berjumlah 88 orang dengan presentase 88%, kemudian pada baris kedua yaitu responden dengan kisaran umur 30-50 sebanyak 12 orang (12%), kemudian pada usia antara > 50 sebanyak 0 orang (0%) dan jumlah responden terendah menurut umur yaitu responden dengan usia lebih dari 50 tahun. Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

b. Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

Grafik 4.3

Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



Berdasarkan hasil grafik 4.3, responden menurut pendidikan terakhir, dapat dilihat bahwa jumlah responden terendah dengan pendidikan formal terakhir SLTP/Sederajat 0%, S1 2%, kemudian Diploma 5% dan responden dengan pendidikan terakhir SLTA/sederajat mendominasi sebesar 93%. Hal ini berarti bahwa responden dengan tingkat pendidikan SLTA/sederajat merupakan jumlah tenaga kerja terbanyak yang memilih bekerja di bidang *Food and Beverage Service.*

4.2.3. Hasil Analisis Deskriptif Statistik

Hasil analisis deskriptif digunakan untuk melihat proses penyebaran data berdasarkan ukuran gejala pusat dari variable bebas (X) Kompetensi pramusaji (Y) kualitas pelayanan.. Disamping itu akan dijelaskan juga total skor penyebaran data jawaban responden secara keseluruhan untuk variabel bebas (X) Kompetensi pramusaji (Y) kualitas pelayanan. Sebelum melakukan analisis maka terlebih dahulu variabel-variabel penelitian dideskripsikan untuk mengetahui karakteristik setiap variabel. Data yang dikumpulkan dari 100 responden ditabulasi menurut

variabel penelitian dan dideskripsikan dengan bantuan data analisis dari Ms. Excel 2013.

Hasil analisis deskriptif statistik disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.6

Deskriptif Statistik Variabel Penelitian

Kompetensi Pramusaji (X) dan Kualitas Pelayanan (Y)

Deskriptif Statistik	Kompetensi Pramusaji (X)	Kualitas Pelayanan (Y)
Mean	25.91	27.38
Standard Error	0.375238523	0.381340162
Median	27	30
Mode	26	30
Standard Deviation	3.752385234	3.813401618
Sample Variance	2.43	2.514343434
Kurtosis	-4.515543083	3.020152475
Skewness	-0.536571694	-7.256075945
Range	12	12
Minimum	19	18
Maximum	31	30
Sum	2591	2738
Count	600	600
Largest (1)	31	30
Smallest (1)	19	18
Confidence Level (95,0%)	0.744554639	0.756661613

Sumber : Pengolahan Data 2019

Untuk penjelasan deskriptif statistik penelitian mengenai variabel (X) Kompetensi pramusaji (Y) kualitas pelayanan.dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Kompetensi Pramusaji (X)

Berdasarkan hasil deskriptif statistik pada tabel 4.1 diatas, diperoleh nilai Maximum 31 dan Minimum 19 atau memiliki Range 12 serta nilai Sample Variance 2,43 dengan nilai Standard Error 0.38. Hal ini menggambarkan bahwa data tentang kompetensi pramusaji atau pelayan meja memiliki variasi nilai yang signifikan , sehingga dapat digunakan sebagai variabel penelitian.

Pada tabel 4.1 tersebut juga diperoleh nilai Mean 25,91 dengan nilai Skewness -0,54 dan nilai Kurtosis -4,52 yang mengarakterisasikan derajat asimetri dari distribusi data Kompetensi Pramusaji disekitar nilai Median 27. Hal ini menggambarkan bahwa variabel Kompetensi pramusaji sudah terdistribusi normal dengan Standard Deviation 3,75

b. Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan hasil deskriptif statistik untuk variabel kualitas pelayanan pada tabel 4.1 diperoleh nilai Maximum 30 dan Minimum 18 atau memiliki Range 12 serta nilai Sample Variance 2,51 dengan nilai Standard Error 0.38. Hal ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan memiliki variasi nilai yang signifikan dengan tingkat relatif baik, sehingga dapat digunakan sebagai variabel penelitian.

Pada tabel 4.1 tersebut juga diperoleh nilai Mean 27,38 dengan nilai Skewness -7,26 dan nilai Kurtosis 3.02 yang mengarakterisasikan derajat asimetri dari distribusi data variabel kualitas pelayanan pada Median 30. Hal ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan restoran di di Kota Tomohon belum maksimal dengan Standard Deviation 3,81

4.2.4. Total Skor Jawaban

Untuk mengetahui seberapa besar jawaban responden dari masing-masing variabel beserta jawaban setiap instrumen dari 100 responden dalam hal ini Kompetensi Pelayanan (X) Kualitas Pelayanan (Y) maka peneliti akan mengkaji seberapa baik total skor dari jawaban responden yang terkait dengan penelitian ini, adalah sebagai berikut.

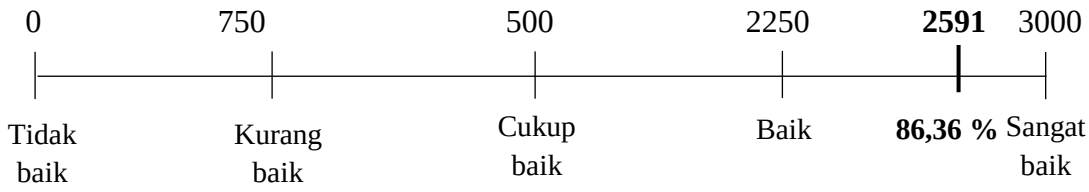
a. Total Kompetensi Pelayanan (X)

Instrumen penelitian untuk variabel kompetensi pramusaji sebanyak 6 pernyataan dengan 5 opsi yang diberikan skor 1-5, dan jumlah responden sebanyak 100 responden. Jumlah skor kriterium (bila setiap item mendapat skor tertinggi) = 6 x 5 x 100 = 3000. Untuk ini skor tertinggi = 5, jumlah item = 6, dan jumlah responden =100.

Jumlah skor hasil jawaban responden untuk variabel kompetensi pramusaji dari 100 responden berjumlah = 2591. Dengan demikian kompetensi pramusaji persepsi 100 responden yaitu = 2591 : 3000 x 100 = 86,36%. Hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori penyebaran data dalam empat bagian yang sama (Quartil) sebagai berikut :

Gambar 4.1

Total Skor Variabel Kompetensi Pramusaji (X)



Sumber : Pengolahan Data 2019

Total skor variabel Kompetensi pramu saji (X) berjumlah 2591 termasuk diantara " baik" dan" sangat baik". Jadi dapat dikatakan termasuk dalam kategori interval "Sangat Baik". Dari hasil analisis tentang skor jawaban responden diperoleh nilai sebesar 86,36% hal ini menunjukan bahwa menurut pendapat 100 responden yang dijadikan sampel, menunjukkan bahwa kompetensi pramusaji sudah dalam kategori baik.

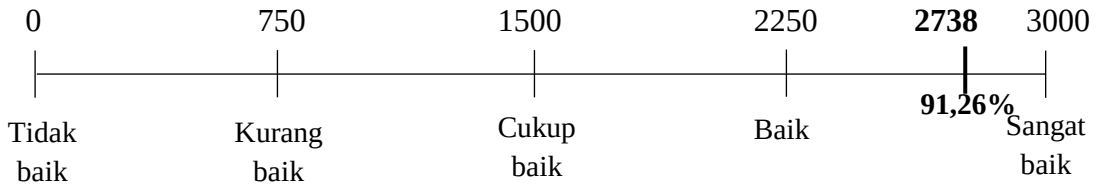
b. Kualitas Pelayanan (Y)

Instrumen penelitian untuk variabel Kualitas Pelayanan sebanyak 6 pernyataan dengan 5 opsi jawaban yang diberikan 1-5, dan jumlah responden sebanyak 100 responden. Jumlah skor kriterium (bila setiap item mendapat skor tertinggi) = 6 x 5 x 100 = 3000. Untuk ini skor tertinggi = 5, jumlah item = 6, dan jumlah responden = 100.

Jumlah skor hasil jawaban responden untuk kualitas pelayanan dari 100 responden berjumlah = 2738. Dengan demikian kualitas pelayanan menurut persepsi 100 responden itu = 2738 : 3000 x 100 = 91,27%. Hal ini secara kontinu dapat dibuat penyebaran data dalam empat bagian yang sama (Quartil) sebagai berikut :

Gambar 4.2

Total Skor Variabel Kualitas Pelayanan Manusia (Y)



Sumber: Pengolahan Data 2019

Total skor untuk Variabel Kualitas pelayanan (Y) berjumlah 2738 termasuk dalam kategori interval "baik" dan "sangat baik" jadi dapat dikatakan termasuk pada interval "Sangat Baik". Dari hasil analisis tentang skor jawaban responden diperoleh nilai sebesar 91,26 % hal ini menunjukan bahwa menurut 100 responden yang dijadikan sampel, Kualitas Pelayanan sangat diperlukan dalam industry *Food and Beverage Service* dan di Kota Tomohon Secara umum.

Berdasarkan pada gambar 4.3 dan 4.4 menunjukan bahwa interval dari masing-masing total skor variabel Kompetensi Pramusaji (X) dan Kualitas Pelayanan (Y) dapat dilihat pada penjelasan bobot nilai skor actual pada tabel berikut :

Tabel 4.7

Kriteria Presentase Tanggapan Responden

No	% Jumlah Responden	Kriteria
1	20,00 % - 36,00%	Tidak baik
2	36,01% - 52,00%	Kurang baik
3	52,01% - 68,00%	Cukup baik
4	68,01% - 84,00%	Baik
5	84,01% - 100%	Sangat baik

Sumber: Pengolahan Data , 2019

4.2.5 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

A. Uji Validitas

Adapun uji validitas mengetahui besarnya hubungan antara item butir pernyataan dengan total item pernyataan untuk masing-masing variabel. Yaitu Kompetensi Pramusaji (X) Kualitas Pelayanan (Y) adalah sebagai berikut:

1) Uji Validitas Variabel Kompetensi Pramusaji (X)

Untuk jelasnya tentang validitas variabel Kompetensi Pramusaji (X) dapat dilihat koefisien validitas masing-masing butir pernyataan pada tabel berikut:

Tabel 4.8

Uji Validitas Kompetensi Pramusaji (X)

Deskriptif Statistik

Daftar Pernyataan	Mean	Stat, Produk Moment (r)	N	Validitas	Ket.
Skor Jawaban X.1	4,31	0,197	100	0,576	Valid
Skor Jawaban X.2	4,63	0,197	100	0,431	Valid
Skor Jawaban X.3	4,53	0,197	100	0,284	Valid
Skor Jawaban X.4	3,74	0,197	100	0,513	Valid
Skor Jawaban X.5	4,18	0,197	100	0,344	Valid
Skor Jawaban X.6	4,52	0,197	100	0,624	Valid

Sumber: Pengolahan Data 2019

Untuk mengukur nilai validitas Kompetensi Pramusaji (X) ditentukan dengan melihat nilai $\alpha = 0,05$ dengan jumlah responden 100 responden, sehingga nilai r (0,05,100) pada *Table Product Moment* dan didapat nilai r = 0,197. Jika hasil validitas berada diatas 0,197 maka dianggap butir pernyataan atau instrumen tersebut sudah valid. Hasil analisis validitas untuk semua inst rument pada variabel Kompetensi Pramusaji (X) pada tabel 4.6 diatas, hasil analisis semuanya valid karena semua instrument yang diatas r = 0,197, sehingga dapat disimpulkan bahwa lima skor pernyataan atau instrument pada variabel Kompetensi Pramusaji (X) tersebut dinyatakan valid dan sudah layak untuk dijadikan pengukuran variabel penelitian.

2) Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Untuk jelasnya validitas variabel Kualitas Pelayanan(Y) dapat dilihat koefisien validitas masing-masing butir pernyataan agai berikut :

Tabel 4.9

Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)
Deskriptif Statistik

Daftar Pernyataan	Mean	Stat, Produk Moment (r)	N	Validitas	Ket.
Skor Jawaban Y.1	4,55	0,197	100	0,572	Valid
Skor Jawaban Y.2	4,83	0,197	100	0,262	Valid
Skor Jawaban Y.3	4,55	0,197	100	0,546	Valid
Skor Jawaban Y.4	4,53	0,197	100	0,562	Valid
Skor Jawaban Y.5	4,38	0,197	100	0,287	Valid
Skor Jawaban Y.6	4,54	0,197	100	0,264	Valid

Sumber: Pengolahan Data 2019

Untuk mengukur nilai validitas kualitas pelayanan (Y) ditentukan dengan melihat nilai $\alpha = 0,05$ dengan jumlah responden 30 responden, sehingga nilai r (0,05,100) pada *Tabel Product Moment* dan didapat nilai r = 0,197 Jika hasil validitas berada diatas 0,197 maka dianggap butir pernyataan atau instrumen tersebut sudah valid. Hasil analisis validitas untuk semua instrumen pada variabel Kualitas Pelayanan (Y) pada tabel 4.3 diatas, hasil analisis semuanya valid karena semua instrumen kepuasan pelanggan mendapat nilai diatas r = 0,197 sehingga dapat disimpulkan bahwa 6 skor pernyataan atau instrumen pada variabel

kualitas pelayanan (Y) dinyatakan valid dan sudah layak untuk dijadikan pengukuran variabel penelitian.

B. Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah jawaban yang diberikan responden dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Untuk mengetahui koefisien reliabilitas maka data diolah menggunakan bantuan data analisis MS Office Excel 2013 ,melalui metode *Croanbarch alpha*, dimana suatu instrument dikatakan reliable bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0.05 atau lebih.

Teknik atau rumus inidapat digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian reliable atau tidak. Dengan kriteria suatu instrument penelitian dikatakan reliabel bila koefisien reliabel (r) > 0,6. Dan hasil pengujian reliabilitas variabel Kompetensi Pramusaji (X) dan Kualitas Pelayanan (Y) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.10

Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

Reliability Statistics

Variable	Cronbach's Alpha	N of Items
Kompetensi Pramusaji (X)	2,14	6
Kualitas Pelayanan (Y)	0,80	6

Sumber: Pengolahan Data 2019

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.8 menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas untuk variable Kompetensi Pramusaji(X), dan Kualitas Pelayanan (Y)

di atas 0,6 ini berarti instrument penelitian kedua variable terebut dapat dinyatakan reliable dan layak untuk dijadikan variable dalam pengukuran penelitian ini karena koefisien reliable > 0,6.

C. Hasil Regresi dan Korelasi

Kualitas Pelayanan dapat dipengaruhi banyak faktor, baik faktor internal maupun faktor eksternal. Dalam studi pustaka yang diuraikan pada Bab 2 telah diketahui bahwa variabel-variabel yang menjadi bagian dari model penelitian ini saling berinteraksi secara kompleks. Untuk itu perlu dianalisis hubungan antara setiap variabel yang menjadi bagian dari penelitian ini.

Dengan menggunakan kuesioner (terlampir) yang diberikan kepada 100 respondenpada 10 restoran dan café, diperoleh data dan ditabulasi menurut variabel penelitian. Data yang terkelompok menurut variabel tersebut dianalisis dengan bantuan Excel 2013

Hasil analisis antar variabel Kompetensi Pramusaji (X) dan Kualitas Pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.11
Model Summary Korelasi dan Regresi Linear Sederhana
Kompetensi Pramusaji (X) dengan Kualitas Pelayanan (Y)

SUMMARY OUTPUT								
Regression Statistics								
Multiple R	0.735751061							
R Square	0.541329624							
Adjusted R Square	0.536649314							
Standard Error	1.538238442							
Observations	100							
ANOVA								
	df	*SS*	*MS*	*F*	*Significance F*			
Regression	1	273.6746046	273.6746046	115.6610627	2.80812E-18			
Residual	98	231.8853954	2.366177504					
Total	99	505.56						
	Coefficients	*Standard Error*	*t Stat*	*P-value*	*Lower 95%*	*Upper 95%*	*Lower 95.0%*	*Upper 95.0%*
Intercept	2.96395081	2.275497642	1.302550596	0.195780937	-1.551700203	7.479601822	-1.551700203	7.479601822
X Variable 1	0.942340764	0.087622248	10.75458333	2.80812E-18	0.768457265	1.116224262	0.768457265	1.116224262

Sumber: Pengolahan Data 2019

Nilai koefisien korelasi r = 0.735 menunjukkan bahwa Kompetensi Pramusaji (X) memiliki hubungan sangat kuat dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Nilai koefisien determinasi r^2 = 0.541 menunjukkan bahwa variasi Kualitas Pelayanan 54,1 % dipengaruhi oleh besarnya Kompetensi Pramusaji profesi , sedang sisanya 45,9% dipengaruhi oleh faktor lain.

Persamaan regresi y = a + bX antar variabel Kompetensi Pramusaji (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) adalah Y = 2,963 +0,94 X menunjukkan bahwa perubahan Kualitas Pelayanan di restoran atau *Food and Beverage Service* di Kota Tomohon sangat dipengaruhi Kompetensi Pramusaji yang ada sekarang. Koefisien regresi variabel X sebesar 0,94 signifikan pada α 0.05 dengan nilai yang relative besar. Jadi apabila kompetensi yang diberikan ditingkatkan satu

satuan maka akan meningkatkan sebesar 54,1 satuan kualitas pelayanan. Sebaliknya jika Kompetensi Pramusaji dikurangi satu satuan maka akan menurunkan 54,1 satuan potensi peningkatan kualitas pelayanan. Intercept sebesar 2,96 berarti tanpa adanya variabel kompetensi pramusaji besar skor Kualitas Pelayanan adalah berkurang 2,96

Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Kompetensi Pramusaji (X) dengan Kualitas Pelayanan (Y) pada Industri *Food and Beverage Service* di Kota Tomohon

4.2.7. Pengujian Hipotesis Uji t

Uji koefisien regresi dilakukan dengan tujuan untuk menguji signifikan hubungan antara variable bebas (X) dengan variable terikat (Y). Dapat melakukan uji koefisien regresi dengan menggunakan data t_{hitung} (t Stat) dari hasil keluaran computer dapat dilihat melalui table berikut:

Tabel 4.12

Pengujian Hipotesis
Variabel Kompetensi Pramusaji (X) dengan
Kualitas Pelayanan (Y)

ANOVA								
	df	*SS*	*MS*	*F*	*Significance F*			
Regression	1	273.6746046	273.6746046	115.6610627	2.80812E-18			
Residual	98	231.8853954	2.366177504					
Total	99	505.56						
	Coefficients	*Standard Error*	*t Stat*	*P-value*	*Lower 95%*	*Upper 95%*	*Lower 95.0%*	*Upper 95.0%*
Intercept	2.96395081	2.275497642	1.302550596	0.195780937	-1.551700203	7.479601822	-1.551700203	7.479601822
X Variable 1	0.942340764	0.087622248	10.75458333	2.80812E-18	0.768457265	1.116224262	0.768457265	1.116224262

Sumber: Pengolahan Data 2019

Berdasarkan tabel 4.10 didapat nilai koefisien regresi untuk uji secara parsial variable Kompetensi Pramusaji (X) dan Kualitas Pelayanan (Y) dimana t_{hitung} 10,754 dengan tingkat signifikan yang digunakan sebesar yang digunakan sebesar 5% (α = 0.05), derajat kebebasan *df* = (n-k-1), dimana (n) adalah jumlah responden dan (k) adalah jumlah variable maka *df* = (100-1-1) = 98 didapat angka t_{tabel} sebesar 1,985.

Dengan membandingkan t_{tabel} dan t_{hitung} untuk menentukan hipotesis dengan uji t yaitu:

Ho $\beta_1 < 0$: (Kompetensi pramusaji tidak memiliki peranan dalam meningkatkan kualitas Pelayanan).

Ha: $\beta_1 > 0$ (Kompetensi pramusaji memiliki peranan meningkatkan kualitas pelayanan).

Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka Ho diterima Ha ditolak, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka Ho ditolak Ha diterima.

Variabel Kompetensi Pramusaji dengan t_{hitung} 10,755 lebih besar dari t_{tabel} 1,985 maka Ha diterima Ho ditolak artinya adalah kompetensi pramusaji sangat mempengaruhi dalam meningkatkan kualitas pelayanan restoran dalam menunjang Industri *Food and Beverage* di Kota Tomohon.

4.2.8 Pembahasan Analisis Kompetensi Pramusaji(X) dan Kualitas Pelayanan(y)

Untuk melihat sejauh mana hubungan Kompetensi Pramusaji (X) dan Kualitas Pelayanan (Y) sebagai variabel terikat maka dilakukan pembahasan berdasarkan permasalahan hasil analisis maupun observasi data yang dilakukan. Hasil penelitian menunjukan Kompetensi Pramusaji Profesi mempunyai hubungan erat

dengan Kualitas Pelayanan di restoran. Jika kompetensi pramusaji bisa dicapai maka akan meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia yang berperan penting dalam peningkatan kualitas pelayanan restoran di Kota Tomohon.

Hal ini sesuai dengan hasil analisis data yang diperoleh koefisien korelasi r = 0.735 menunjukan bahwa Kompetensi Pramusaji memiliki hubungan positif yang sangat kuat dengan Kualitas Pelayanan restoran di Kota Tomohon. Koefisien determinasi R^2sebesar 0,541 menunjukan bahwa variasi kompetensi pelayanan terhadap kualitas pelayanan restoran di Kota Tomohon adalah sebesar 54,1% , sedangkan sisanya 45,9% dipengaruhi oleh faktor lain. Persamaan regresi y = a + bX antar variabel Kompetensi pramusaji (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) adalah Y = 2,963 +0,94 X menunjukkan bahwa perubahan Peningkatan kualitas pelayanan cenderung di tentukan oleh nilai dari Kompetensi Pramusaji.

Koefisien regresi variabel X sebesar 0,94 signifikan pada α 0.05 dengan nilai P yang cukup besar. Jadi apabila Kompetensi pramusaji dapat ditingkatkan satu satuan maka akan meningkatkan sebesar 0.94 satuan kualitas pelayanan. Sebaliknya jika kompetensi pramusaji dikurangi satu satuan maka akan menurunkan 0,94 satuan kualitas pelayanan. Intercept sebesar 2,96 dengan adanya variabel Kompetensi Pramusaji Profesi besar skor kualitas pelayanan adalah 2,96.

Pada pengujian Hipotesis uji t didapat nilai koefisien regresi untuk uji secara parsial variable kompetensi pramusaji (X) dan kualitas pelayanan (Y) dimana t_{hitung} 10,755 dengan tingkat signifikan yang digunakan sebesar yang digunakan sebesar 5% (α = 0.05), derajat kebebasan *df* = (n-k-1), dimana (n) adalah

jumlah responden dan (k) adalah jumlah variable maka *df* = (100-1-1) = 98 didapat angka t_{tabel}sebesar 1.985. Variabel kualitas pelayanan dengan t_{hitung} 10,755 lebih besar dari t_{tabel} 1,985 maka Ha diterima Ho ditolak artinya adalah Kompetensi Pramusaji sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan restoran di Kota Tomohon.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari pembahasan disimpulkan bahwa :

1. Semakin besar atau semakin nyata kompetensi pramusaji kemungkinan besar akan sangat berpotensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan restoran di Kota Tomohon,
2. Setiap Pramusaji yang bekerja di bidang *Food and Beverage* (Restoran), harus memiliki kompetensi yang sesuai.

5.2. Saran

1. Sangat diharapkan pimpinan restoran dan stake holder lainnya memberikan kesempatan kepada pramusaji untuk meningkatkan kompetensi mereka dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan terhadap tamu yang datang direstorannya.
2. Pemerintah Kota Tomohon memberikan lagi kesempatan pada pramusaji untuk meningkatkan kualitas pelayanannyan melalui pelatihan dan uji kompetensi yang diselenggarakan.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI MANADO
Alamat Kantor : Kampus Politeknik, Jl. Raya Politeknik Ds. Buha Manado PO BOX 1256
Tel : (0431) 815212, 815217 Fax. (0431) 811568, 815192, 815144
Website : www.polimdo.ac.id

Nomor : 231/PL12.8/TU/2019
Lamp. : -
Perihal : **Permohonan Observasi**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa	: Miriam M. Tukunang
N I M	: 180647002
Program Studi	: Manajemen Perhotelan
Semester	: VIII / Tahun Ajaran : 2018/2019
Jumlah SKS	: 154 sks (seratus lima puluh empat)

Memohon untuk melakukan observasi pada :

Nama Industri	: Usaha Pariwisata (Rumah Makan / Restoran)
Alamat Instansi	: Kota Tomohon
Unit / Bagian Tempat Observasi	: Food & Beverage (Makan Minum)
Lama Observasi	: 1 (satu) bulan

Demikian Permohonan kami atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih

Manado, 6 Mei 2019

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata,

Oktavianus Linfong, SPi., M.Si
Nip. 19751020 200312 1 001

Koord. Prodi Manajemen Perhotelan,

Benny I. Towaliu, SE., M.Par
NIP. 19730921 200604 1 008

Lampiran 1 Jadwal Kegiatan

Kegiatan	Februari				Maret			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Penyusunan Usulan Penelitian								
Studi Pustaka dan Pengumpulan data								
Penyusunan Instrumen Penelitian								
Uji Coba Instrumen								
Pelaksanaan Penelitian								
Pengolahan Data								
Penulisan Laporan								
Pembahasan Hasil								

Penelitian								
Penulisan Akhir								
Perbanyak dan distribudi hasil Penelitian								

Lampiran 2. Kuesioner

Kuisioner Tentang Pengaruh Kompetensi Pramusaji Terhadap Kualitas Pelayanan Restoran Di Kota Tomohon

Bpk/Ibu/Sdr-i yang terhormat,

Pada saat ini saya selaku mahasiswa program studi perhotelan Politeknik Negeri Manado, dalam rangka penyususnan skripsi maka perlu mengadakan suatu penelitian mengenai tanggapan anda mengenai kualitasSumber Daya Manusia di bidang *Food and beverage Service* untuk menunjang Industri Pariwisata di Kota Tomohon .

Dalam proses pengumpulan data tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/sdr-I untuk mengisis kuisioner ini sebenar-benarnya.

Petunjuk pengisian

- Isilah tanda (√) pada kotak yang telah disediakan
- Pada bagian 1 "Data Umum Responden", mohon diisi dengan sebenar-benarnya.
- Pada bagian 2, Untuk 1 pernyataan hanya diperbolehkan memilih satu 56faktorative kriteria jawaban.
- Keterangan Jawaban : SS = Sangat Setuju, S=Setuju, N=Netral, TS=Tidak Setuju dan STS = Sangat Tidak Setuju.

I. DATA UMUM RESPONDEN

1. Nama : ……..
2. Jenis kelamin : ☐ Pria ☐ Wanita
3. Umur : ☐ 17-29 ☐ 30-50 ☐ >50
4. Pendidikan Treakhir : ☐ SLTP ☐ D3 ☐ S2
   ☐ SLTA ☐ S1 ☐ Lainnya
5. Masa Kerja : ☐ 1-10 Tahun ☐ 21-30
   ☐ 11-20 Tahun ☐ 31-40 Tahun
6. Nama restoran/cafeTempat bekerja :
   ……

INDIKATOR KOMPETENSI PRAMUSAJI

No	Penyataan Kompetensi Pramusaji (X)	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
PENGETAHUAN (*Knowledge)*						
1	Apakah anda setuju jika seorang pramusaji harus memiliki pengetahuan tentang produk atau menu yang ditawarkan oleh restoran ?					
2	Apakah anda setuju jika pramusaji seharusmya memiliki pengetahuan yang baik dalam hal pelayanan meja ***(Table Settings)?***					
KETRAMPILAN (*Skill)*						
1	Apakah anda setuju jika pramusaji menampilakan cara-cara kreatif dan menghibur yang secara teknis berhubungan dengan pekerjaannya saat melayani tamu?					
2	Apakah anda setuju jika pramusaji seharusmya memiliki keahlian berkomunikasi saat berbicara dengan pelanggan?					
KEMAMPUAN (*Ability)*						
1	Apakah anda setuju jika harus mengerjakan berbagai tugas dalam satu pekerjaan.?					
2	Apakah anda setuju jika dituntut harus bisa mengendalikan keadaan tertentu saat bekerja?					

INDIKATOR KUALITAS PELAYANAN

No	Pernyataan Kualitas Pelayanan (Y)	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	4	1
KEANDALAN *(Reliability)*						
1	Apakah anda setuju pelayan harus selalu memberikan pelayanan yang prima kepada semua pelanggan?					
2.	Apakah anda setuju jika pramusaji harus bisa menyanggupi permintaan layanan dari pelanggan?					
CEPAT TANGGAP *(Responsiveness)*						
1.	Apakah anda setuju jika pramusaji segera menanggapi ketika tamu atau pelanggan meminta atau memerlukan sesuatu?					
2.	Apakah anda setuju jika pramusaji mau menawarkan bantuan meskipun belum dimintanya, ketika melihat pelanggan membutuhkan sesuatu ?					
JAMINAN *(Assurance)*						
1	Apakah anda setuju untuk merasa aman saat memesan menu yang ditawarkan atau di perkenalkan oleh pramusaji disebuah restoran?					
2	Apakah anda setuju jika pelayan berlaku sopan untuk memberikan rasa nyaman saat menikmati menu direstoran tersebut?					

Tabulasi Data Koesioner													
Responden (n)	Variabel Kompetensi Pramusaji (X)						Variabel Kualitas Pelayanan (Y)						XY
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	
1	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	56
2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	50
3	4	5	5	3	4	3	3	5	3	3	5	5	48
4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4	5	5	53
5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	5	53
6	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	48
7	4	5	5	3	4	3	3	5	3	3	4	5	47
8	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3	5	54
9	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	3	5	54
10	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	48
11	4	5	5	3	4	3	3	5	3	3	4	5	47
12	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	53
13	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	56
14	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	50
15	4	5	5	3	4	3	5	5	4	4	5	5	52
16	4	5	3	3	4	5	5	5	5	5	4	3	51
17	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	54
18	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	53
19	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	58
20	5	6	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	58
21	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	56
22	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	55
23	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	50
24	4	5	5	3	4	3	3	5	3	3	5	5	48
25	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	54
26	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	56
27	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	49
28	4	5	5	3	4	3	3	5	3	3	5	5	48
29	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	53
30	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	56
31	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	3	5	49
32	4	5	5	3	4	3	3	5	3	3	5	5	48
33	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	53
34	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	3	5	54
35	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	49
36	4	5	5	3	4	3	3	5	3	3	5	5	48
37	4	5	3	3	4	5	5	5	5	5	3	3	50
38	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	55
39	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	53
40	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	59
41	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	59
42	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	55
43	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	55
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
45	4	5	5	3	4	3	3	4	3	3	5	5	47
46	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	53
47	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	55
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	49

49	4	5	5	3	4	3	5	4	5	5	4	5	52
50	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	53
51	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	55
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	49
53	4	5	5	3	4	3	3	4	3	3	5	5	47
54	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	56
55	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	56
56	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	49
57	4	5	5	3	5	3	3	5	3	3	5	5	49
58	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	57
59	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	56
60	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	54
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
62	5	6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	60
63	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	56
64	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	57
65	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	50
66	4	5	5	3	5	3	3	5	3	3	5	5	49
67	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	56
68	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	55
69	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	54
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
71	5	6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	60
72	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	56
73	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	57
74	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	51
75	4	5	5	3	5	3	3	5	5	3	5	5	51
76	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	57
77	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	56
78	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	54
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
80	5	6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	60
81	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	56
82	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	57
83	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	51
84	4	5	5	3	5	3	3	5	5	3	5	5	51
85	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	57
86	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	54
87	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	53
88	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	57
89	5	3	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	54
90	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	54
91	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	3	5	53
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	47
93	4	5	5	3	3	3	3	3	4	3	3	5	44
94	4	5	5	3	3	5	5	4	4	5	3	5	51
95	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	3	4	53
96	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	52
97	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	58
98	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	57
99	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	54
100	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	57
	431	463	453	374	418	452	455	483	455	453	438	454	**5329**

Lampiran 4 .Daftar Peserta Pelatihan.

PEMERINTAHAN KOTA TOMOHON

DINAS TENAGA KERJA

Kompleks Perkantoran Pemkot, Kelurahan Woloan Satu Kecamatan Tomohon Barat

KEJURUAN PERHOTELAN

No	Nama	No. KTP	Jenis Kelamin	No.Hp	Tempat Tanggal Lahir	Alamat	Pendidikan Terakhir
1.	Alvenia H. Taroreh	7173016808000002	P	089697920550	Tomohon, 28-8-2000	Tomohon Selatan	SMA
2.	Norman Sulangi	7102142707920002	L	082394649861	Manado, 27-7-1992	Tomohon Tengah	SMK PARIWISAT
3.	Agustina M. Wuwung	7173034908790003	p	081239428775	Tomohon 9-8-1979	Tomohon Utara	SMK PARIWISATA

4.	Katrin Lely Mua	7173024113870002	P	085342714881	Sulubombong 1-3-1987	T0mohon Tengah	SMK PARIWISATA
5.	Anggy A. V. Tirukan	7173054909960001	A	089669662699	Tomohon, 9-9-1996	Tomohon Barat	SMK PARIWISATA
6.	Cliff Gigir	7173042708810001	L	085240187847	Woloan, 27-8-1981	Tomohon Barat	SMA
7.	Jeremia J. Rotikan	7102154302000001	L	085396576058	3-2-2000	Tombariri	SMA
8.	Sunry J. Tololiu		L	081527876544	1-9-1991	Tomohon Barat	S1

Lampiran 5. Contoh Sertifikat Kompetensi

KEMENTERIAN KETENAGAKERJAAN RI
DIREKTORAT JENDERAL
PEMBINAAN PELATIHAN DAN PRODUKTIVITAS
BALAI BESAR PENGEMBANGAN LATIHAN KERJA
Jl. Guntur Raya No.1, Bekasi – 17144, Telp 021-8841147, Fax 021-8841146

SERTIFIKAT

Nomor : STF.0307/BBPLK-BKS/I/2019

Kepala Balai Besar Pengembangan Latihan Kerja (BBPLK) Bekasi berdasarkan Surat Keputusan Penyelenggaraan Pelatihan Nomor : KEP. 01/BBPLK-BKS/I/2019 tanggal 02 Januari 2019 menyatakan, bahwa :



Nama	: AGUSTINA MARICE WUWUNG
Nomor Peserta	: D.03072221.051.011.081
Tempat/ tanggal lahir	: TOMOHON, 09 Agustus 1979
Alamat	: TOMOHON RT. 000 RW. 000 KEL. KAKASKASEN I LINGK V KEC. TOMOHON UTARA KOTA TOMOHON PROV. SULAWESI UTARA

TELAH MENGIKUTI

Pelatihan Berbasis Kompetensi (PBK) Program Pelatihan Penyediaan Layanan Makanan dan Minuman Boarding 1 Pariwisata dari tanggal 14 Januari 2019 sampai dengan 18 Februari 2019 selama 240 Jam Pelajaran dan dinyatakan **KOMPETEN.**

Bekasi, 18 Februari 2019
Kepala,

Helmiaty Basri, S.Sos., MAP
NIP. 19650705 198601 2 002

DAFTAR UNIT KOMPETENSI YANG DICAPAI

NO.	UNIT KOMPETENSI	KODE UNIT
1	Bekerjasama dengan Kolega Pelanggan	PAR.HT01.001.01
2	Bekerja dalam Lingkungan Sosial yang Berbeda	PAR.HT01.002.01
3	Mengikuti Prosedur Kesehatan. Keselamatan dan Keamanan di Tempat Kerja	PAR.HT01.003.01
4	Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman	PAR.HT02.003.01
5	Membersihkan dan Merapikan Area Bar	PAR.HT02.001.01
6	Memulai Percakapan dan Mengembangkan Hubungan Baik dengan Tamu	PAR.HT03.060.01
7	Mengembangkan dan Memperbaharui Pengetahuan Makanan dan Minuman	PAR.HT02.010.01
8	Menyediakan Penghubung Antara Area Dapur dan Area Layanan	PAR.HT02.011.01
9	Menyediakan Saran Ahli Tentang Makanan	PAR.HT02.012.01
	JUMLAH	**9 UNIT KOMPETENSI**

Bekasi, 18 Februari 2019
Kepala Bidang Penyelenggaraan & Pemberdayaan

Syafruddin, ST., M.Pd
NIP 19710422 199803 1 003

BKS 007618

366821

BADAN NASIONAL
SERTIFIKASI PROFESI
INDONESIAN PROFESSIONAL CERTIFICATION AUTHORITY

SERTIFIKAT KOMPETENSI
CERTIFICATE OF COMPETENCE

No. 50122 5131 3 00000279 2019

Dengan ini menyatakan bahwa,
This is to certify that,

AGUSTINA MARICE WUWUNG
Tomohon, 09 Agustus 1979
No. Reg. PAR.159.000279 2019

Telah kompeten pada bidang:
Has been competence in the area of:

Food & Beverage Service

Dengan Kualifikasi / Kompetensi:
With Qualification / Competency:

F & B Service Attendant

Sertifikat ini berlaku untuk : 3 (tiga) tahun
This certificate is valid for : 3 (three) years

Sertifikat ini mengacu pada :
This certificate is in accordance with :

1. ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals, 2012
2. ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals, 2005
3. Common ASEAN Tourism Curriculum, 2007
4. Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI)
   Indonesian National Competency Standards
5. Konvensi ILO No.69 Tahun 1946
   ILO Convention No.69 in 1946
6. Regulasi 1.3.1 MLC 2006
   MLC 2006 Regulation 1.3.1
7. Pedoman BNSP 2010-2014, Pengembangan dan Pemeliharaan Skema Sertifikasi Profesi
   National Profession Certification Body Manual 2010-2014

Jakarta, 21 Maret 2019

Atas nama Badan Nasional Sertifikasi Profesi
On behalf of the Indonesian Professional Certification Authority
Lembaga Sertifikasi Profesi Crew Kapal Pesiar dan Kapal Niaga Internasional (LSP-CKPNI)
Professional Certification Body of International Cruise and Merchant Marine Crew

Wendy B Sumangkut, S.Kom

Director

Daftar Unit Kompetensi
List of Unit(s) of Competency

No	Kode Unit Kompetensi *Code of Competency Unit*	Judul Unit Kompetensi *Title of Competency Unit*
1	D1.HRS.CL1.05	Mengikuti prosedur kebersihan di tempat kerja *Comply with workplace hygiene procedures*
2	D1.HRS.CL1.06	Mengembangkan dan memperbaharui pengetahuan lokal *Develop and update local kowledge*
3	D1.HRS.CL1.07	Mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja *Implement occupational safety and health procedures*
4	D1.HRS.CL1.08	Mengembangkan dan memperbaharui pengetahuan tentang industri perhotelan *Maintain hospitality industry kowledge*
5	D1.HRS.CL1.14	Membaca dan menerjemahkan instruksi, arah dan atau diagram *Read and interpret basic instruction, direction and/or diagrams*
6	D1.HRS.CL1.18	Bekerjasama dengan kolega dan pelanggan *Work effectively with colleagues and customers*
7	D1.HRS.CL1.19	Bekerja dalam lingkungan sosial yang beragam *Work in a socially diverse environment*
8	D1.HRS.CL1.03	Membersihkan lokasi/area dan peralatan *Clean and Maintain kitchen equipment and utensils*
9	D1.HBS.CL5.12	Menyediakan layanan makanan dan minuman *Provide food and beverage services*
10	TRS512379	Menyiapkan fasilitas penemuan dan kehilangan *Provide lost and found facilities*
11	D1.HRS.CL1.17	Berkomunikasi secara lisan dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar
12	500311103	Memperagakan pekerjaan yang bermutu *Demonstrate work values*



Agustina Marice Wuwung

Atas nama Badan Nasional Sertifikasi Profesi
On behalf of the Indonesian Professional Certification Authority
Lembaga Sertifikasi Profesi Crew Kapal Pesiar dan Kapal Niaga Internasional (LSP-CKPNI)
Professional Certification Body of International Cruise and Merchant Marine Crew

Saptawi Budiman
Manager Sertifikasi

Lampiran 6. Data Industri *Food and Beverage* di Kota Tomohon

Jumlah Restoran/Rumah Makan di Kota Tomohon dari tahun 2013-1019

Number of Restaurant by Subdistrict in Tomohon Municipality,2013 - 2019

Kecamatan ***Subdistrict***		**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**
(1)		*(2)*	*(3)*	*(4)*	*(5)*	*(6)*	*(7)*	*(8)*
1	Tomohon Selatan	4	15	18	17	19	20	38
2	Tomohon Tengah	13	42	47	43	56	76	152
3	Tomohon Timur	11	16	26	19	17	10	32
4	Tomohon Barat	-	-	-	3	3	4	16
5	Tomohon Utara	10	29	40	43	40	46	66
Tomohon		38	102	131	125	135	156	304

Sumber/*Source*: Dinas Pariwisata Kota Tomohon/ *Tourism Office of Tomohon Municipality*

Lampiran 7. Foto Dokumentasi Restoran yang dikunjungi dalam rangka menyebarkan kuesioner

1. Warung Bakar Bakar



2. Wise Hotel Restaurant



3. Kanzo Coffee and Resto



4. Mie Medan 99 Tomohon



5. Alamanda Lokon Resort Restaurant



6. Kobong Cafe



7. Elmonts Cafe



8. Lokon View Pool and Resto



9. Waroeng Camu-camu, Woloan



10. We'lu Café and Resto



DAFTAR PUSTAKA

Edy Sutrisno, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia* , Kencana Prenada Group, Jakarta

Sonny Sumarsono, 2004, *Metode Riset Sumber Daya Manusia*, Graha Ilmu.

Mary Parker Follett, 2016, *Pengantar Management,*

H M.T.E. Hariandja 2002 ,*Manajmen Sumber Daya Manusia,*Grasindo Jakarta

Mathis dan Jackson 2006,*Human Resource Management*, Bumi Aksara, Jakarta

Mullins 2005, *Management and Organization Behavior,* BPFE, Jogyakarta.

Hasibuan 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia,* Sinar Baru

Daniel Bell, 1973. *The Coming Of Post -Industrial Society*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta

Paul F. Comenisch (1983), Ajar *Etika Profesi.* Kanisius, Jogya karta

Abd. Rachman Arief, 2005. *Pengantar Ilmu Perhotelan & Restoran*. Graha Ilmu

Bartono P.H, 2001. *Food product management di hotel dan restoran*. Kencana

Syamsu Rijal. 2000. *Peningkatan Sumber Daya Manusia Usaha Akomodasi danRestoran,*

Sudira ,1996. *Theory of Catering*, Hodder & Stoughton

R.D. Damarjati, 1992 *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Rajawali Pers.

Soekresno dan Pendit 1998, *Pertunjuk Paramusaji* . Gramedia Jakarta.

Hari Karyono1997.*Kepariwisataan*, Grasindo

Sunaryo, 2013 *Kebijakan Pembangunan Drstinasi Pariwisata.* Gava Media

Sugiama 2011, *Manajemen Aset Pariwisata* , Guardaya Intimarta, Bandung

Kamus Besar Bahasa Indonesia

UU Nomor 13 Tahun 2003.*Tentang Ketenagakerjaan.*

PP. No 23 tahun 2004.*Tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP).*

Peraturan Pemerintah Nomor 52 tahun 2012. *Tentang Kompetensi dan Sertifikasi Usaha Bidang Pariwisata*

Undang-undang No.10 tahun 2018 *Tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi.*

Dinas Tenaga Kerja Kota Tomohon, 2018

https://travel.detik.com/travel-news/d-4400242/unwto-jumlah-turis-internasional-tumbuh-lebih-cepat-dari-target

https://116b27.wordpress.com/apa-itu-sertifikasi-profesi