

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR LAMPIRAN	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan dan Pembatasan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitiann	11
E. Asumsi	12
F. Pertanyaan Penelitian	13
G. Lokasi Penelitian	14
BAB II. KAJIAN TEORI PELATIHAN <i>CREW DEVELOPMENT</i> PROGRAM DAN TUGAS KERJA KARYAWAN TINGKAT <i>BASIC McDonald's</i>	
A. Gambaran Umum Pelatihan	15
1. Pengetian pelatihan	15
2. Tujuan Pelatihan	15
3. Program Pelatihan	16
4. Metode Pelatihan.....	17
5. Media Pelatihan.....	18
6. Sumber Belajar.....	19
7. Peserta/ Warga Belajar.....	19
8. Evaluasi Pelatihan	20
B. Gambaran Umum <i>McDonald's</i>	20
C. Pelatian <i>Crew Development Program</i>	22
1. Program Pelatihan	22
a. Tujuan pelatihan	22
b. Proses pelatihan	24
c. Materi pelatihan	27
1) <i>Orientasi</i>	27
2) <i>Foundation Skill</i>	31
3) <i>Station Skill</i>	45
4) Tugas-Tugas Karyawan <i>McDonald's</i>	50

d. Evaluasi	54
e. Tindak Lanjut	55
2. Media dan Sumber Belajar	55
3. Metode	56
D. Evaluasi Hasil Belajar Pelatihan Crew Development Program Pada Tugas Kerja Karyawan Mcdonald's	57
BAB. III. METODOLOGI PENELITIAN	
A. Metode Penelitian	59
B. Populasi dan Sampel Penelitian	59
C. Tehnik Pengolahan Data	60
D. Pengumpulan dan Pengolahan Penelitian	62
E. Prosedur Penelitian	65
BAB. IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	67
B. Pembahasan Hasil Penelitian	97
BAB. V. KESIMPULAN DAN IMPLIKASI	
A. Kesimpulan	106
B. Implikasi	107
DAFTAR PUSTAKA	111

DAFTAR LAMPIRAN

1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	112
2 Instrumen Penelitian Angket	115
3 Pedoman Observasi	120



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 <i>Crew Development Program</i> Tingkat Basic.....	26
2.2 Daftar Menu <i>Ala Carte McDonald's</i>	30
2.3 Daftar Menu <i>Table D'Hote</i>	30
2.4 <i>Kitchen Utensils</i>	40
2.4 <i>Kitchen Equipment</i>	43
4.1 Data Responden	67
4.2 Pengetahuan Responden tentang Jenis Menu di <i>McDonald's</i> Sebagai Hasil Pelatihan <i>CDP</i>	68
4.3 Pengetahuan Responden Tentang Area yang Terdapat di <i>McDonald's</i> Sebagai Hasil Pelatihan <i>CDP</i>	69
4.4 Pengetahuan Responden tentang Macam Isian untuk Membuat Sandwich Sebagai hasil Pelatihan <i>CDP</i>	70
4.5 Pengetahuan Responden tentang Jenis Roti untuk Membuat Sandwich Sebagai hasil Pelatihan <i>CDP</i>	70
4.6 Pengetahuan Responden tentang Penempatan Bahan Makanan Sesuai Bagian Penyimpanan Sebagai hasil Pelatihan <i>CDP</i>	71
4.7 Pengetahuan Responden tentang Menentukan Suhu Penyimpanan di <i>Freezer, Chiller</i> dan <i>Dry Store</i> Sebagai hasil Pelatihan <i>CDP</i>	71
4.8 Pengetahuan Responden tentang Jarak Lantai penyimpanan untuk Bahan Makanan Sebagai hasil Pelatihan <i>CDP</i>	72
4.9 Pengetahuan Responden tentang Penggunaan <i>Hand Glove</i> sesuai dengan Fungsinya Sebagai hasil Pelatihan <i>CDP</i>	73
4.10 Pengetahuan Responden tentang Alat Persiapan yang Digunakan untuk Membuat <i>Fried Chicken</i> Sebagai hasil Pelatihan <i>CDP</i>	73

4.11	Pengetahuan Responden tentang alat yang Digunakan untuk membuat sandwich hasil Pelatihan CDP	74
4.12	Pengetahuan Responden tentang Prosedur Membawa Barang yang Benar Sebagai hasil Pelatihan CDP	75
4.13	Pengetahuan Responden tentang Porsi Penyajian <i>French Fries</i> Sebagai hasil Pelatihan CDP	75
4.14	Pengetahuan Responden tentang <i> Holding time French Fries</i> Sebagai hasil Pelatihan CDP	76
4.15	Pengetahuan Responden tentang Susunan Penyajian Makanan Di Counter Sebagai hasil Pelatihan CDP	76
4.16	Pengetahuan Responden tentang 6 Langkah Melayani <i>Customer</i> Di <i>Counter</i> Sebagai hasil Pelatihan CDP	77
4.17	Pengetahuan Responden tentang Komponen Urutan Pembuatan Cheese Sebagai hasil Pelatihan CDP	78
4.18	Pengetahuan Responden tentang Lama Waktu Mencuci Tangan Sebagai hasil Pelatihan CDP	78
4.19	Pengetahuan Responden tentang <i>Secondary Shelf Life</i> dari <i>Cheese Slice</i> Di <i>Dress Table</i> Sebagai hasil Pelatihan CDP	79
4.20	Pengetahuan Responden tentang <i>Secondary Shelf Life</i> Bahan Makanan Selama 24 Jam Di <i>Dress Table</i> Sebagai hasil Pelatihan CDP	79
4.21	Pengetahuan Responden tentang <i> Holding Time Spaghetti</i> Siap Saji Di <i>Transfer Bin</i> Sebagai hasil Pelatihan CDP	80
4.22	Pengetahuan Responden tentang Menerapkan Hygiene Pribadi Sebelum Bekerja Sebagai hasil Pelatihan CDP	81
4.23	Pengetahuan Responden tentang Prioritas Pelayanan <i>Customer</i> Di Bagian <i>Counter</i> Ketika <i>Customer</i> Datang Sebagai hasil Pelatihan CDP	81

4.24	Pengetahuan Responden tentang Pencucian Alat Pengolahan yang Telah Digunakan Sebagai hasil Pelatihan CDP	82
4.25	Pengetahuan Responden tentang Mencegah Kecelakaan dalam Bekerja Sebagai hasil Pelatihan CDP	83
4.26	Pengetahuan Responden tentang Menunjukkan Sikap Ramah Kepada <i>Customer</i> Sebagai hasil Pelatihan CDP	83
4.27	Pengetahuan Responden tentang Sikap yang Dilakukan sebagai <i>Team</i> dalam Bekerjasama Sebagai hasil Pelatihan CDP	84
4.28	Pengetahuan Responden tentang Keterampilan Membuat <i>Big Mac</i> Sebagai hasil Pelatihan CDP	85
4.29	Pengetahuan Responden tentang Keterampilan Membuat <i>Gourmet Warp</i> Sebagai hasil Pelatihan CDP	85
4.30	Pengetahuan Responden tentang Karakteristik <i>French Fries</i> yang Baik Sebagai hasil Pelatihan CDP	86
4.31	Rekapitulasi Olahan Data Tentang Penerapan Hasil Pelatihan Crew Development Program Ditinjau Dari Aspek Pengetahuan	87
4.32	Penerapan Hasil Pelatihan <i>Crew Development Program</i> Pada Tugas Kerja Karyawan di <i>Lobby McDonald's</i> Berdasarkan Data Hasil Observasi	88
4.33	Penerapan Hasil Pelatihan <i>Crew Development Program</i> Pada Tugas Kerja Karyawan di <i>Counter McDonald's</i> Berdasarkan Data Hasil Observasi.....	89
4.34	Penerapan Hasil Pelatihan <i>Crew Development Program</i> Pada Tugas Kerja Karyawan di <i>Counter McDonald's</i> Berdasarkan Data Hasil Observasi	90
4.35	Penerapan Hasil Pelatihan <i>Crew Development Program</i> Pada Tugas Kerja Karyawan di <i>Kitchen McDonald's</i> Berdasarkan Data Hasil Observasi	92
4.36	Penerapan Hasil Pelatihan <i>Crew Development Program</i> Pada Tugas Kerja Karyawan di <i>Kitchen McDonald's</i> Berdasarkan Data Hasil Observasi	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Gambar Logo <i>McDonald's</i>	28
2.2 Prosedur Membawa Barang yang Benar	34
2.3 Prosedur Membawa Barang yang Salah	34
2.4 Prosedur Menggunakan <i>Hand Glove</i> yang Benar	36
2.5 Prosedur Pencucian Peralatan <i>Stainless steel</i>	39
2.6 Langkah-Langkah Pembuatan <i>Fried Chicken</i>	45
2.7 Langkah-Langkah Pembuatan <i>Soup</i>	46
2.8 Urutan Menyiapkan <i>Cheese Burger</i>	47
2.9 Urutan Menyiapkan <i>Double Cheese Burger</i>	47
2.10 Urutan Menyiapkan <i>Big Mac</i>	47
2.11 Urutan Menyiapkan <i>Fillet Of Fish</i>	47
2.12 Langkah-langkah Pembuatan <i>Gourmet Warp</i>	48
2.13 Langkah-langkah Pembuatan <i>Spaghetti Bolonaise</i>	49
2.14 <i>Media Station Guide</i>	56
2.15 <i>Media Service Remainder</i>	56