

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan mempunyai peranan sangat penting yang dapat menentukan masa depan manusia itu sendiri. Kualitas sumber daya manusia sangat ditentukan oleh tingkat pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh melalui pendidikan.

Upaya pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas sumber daya manusia secara jelas diterangkan dalam UUSPN No.20 pasal 13 ayat (1) dinyatakan bahwa : “jalur pendidikan terdiri atas pendidikan formal, informal dan non formal yang dapat saling melengkapi dan memperkaya”. Sebagaimana pernyataan tersebut menurut UUSPN NO. 20 tahun 2003 pasal 26 disebutkan bahwa : ”Pendidikan non formal diselenggarakan bagi masyarakat yang memerlukan layanan pendidikan yang berfungsi sebagai pengganti, penambah dan pelengkap pendidikan formal dalam rangka mendukung pendidikan sepanjang hayat”.

Setiap upaya pendidikan dalam arti luas yang ada didalamnya terdapat komunikasi yang teratur dan terarah, diselenggarakan di luar sekolah, sehingga seorang atau kelompok memperoleh informasi mengenai pengetahuan, latihan dan bimbingan sesuai dengan tingkatan usia dan kebutuhan hidupnya. (Sudjana, 2001: 43)

Pada hakekatnya tujuan dari pendidikan formal dan non formal mempunyai tujuan yang sama dalam mempersiapkan, mengembangkan dan meningkatkan kemampuan pengetahuan, sikap dan keterampilan yang di peroleh untuk meningkatkan efektifitas kualitas kerja sumber daya manusia yang

didayagunakan instansi terkait dalam penerapannya dan mendorong perbaikan produktivitas tenaga kerja.

Pelatihan merupakan suatu kegiatan pendidikan yang dilaksanakan dengan sengaja, terorganisir dan sistematis di luar persekolahan untuk memberikan dan meningkatkan suatu pengetahuan, sikap dan keterampilan tertentu kepada kelompok tertentu dalam waktu relatif singkat dalam melaksanakan suatu pekerjaan tertentu dengan cara yang efektif dan efisien. (Artasasmita, 1985:21)

Pelatihan yaitu suatu kegiatan yang berhubungan dengan proses belajar mengajar. Pengertian pelatihan dalam hubungan belajar dan mengajar ini menurut Hamalik (Saydam, 2006: 71) adalah "suatu tindakan yang bertujuan untuk memantapkan hasil belajar terhadap pengetahuan (*knowledge*), sikap (*attitude*), dan keterampilan (*skilled*) yang sudah dimiliki, agar lebih terampil dan mahir".

Pelatihan bertujuan untuk memberi kesempatan kepada tenaga kerja pada semua jenjang untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap, menanggulangi kekurangan-kekurangan kinerja atau kebutuhan lapangan. Dalam suatu masyarakat baik di desa atau di kota, pelatihan diperlukan agar masyarakat dapat mengatasi masalah-masalah yang berhubungan dengan dunia atau lingkungan kerjanya sehingga tujuan tercapai.

Pelatihan dilaksanakan berkesinambungan dan aktivitas yang terencana yakni untuk kegiatan penyampaian teori, latihan dan praktek sebagai pengalaman belajar. Kebutuhan-kebutuhan yang didapat dari hasil pelatihan untuk mewujudkan tujuan organisasi maupun perorangan dalam hal meningkatkan kemampuan.

Pelatihan *Crew Development Program* diberikan kepada karyawan pada tingkat *basic*, karena karyawan di *McDonald's* memiliki tingkat penguasaan

materi pelatihan yang diberikan pada tingkat *basic (crew)*, *intermediate (crew leader)* dan *advanced (manager)*. Khususnya pelatihan ini diberikan untuk karyawan tingkat basic yang baru diterima untuk mendapatkan pelatihan *Crew Development Program*. Tugas karyawan tingkat basic yang perlu dikuasai yaitu melakukan semua pekerjaan di area *counter (prepare sampai melayani customer)*, *lobby (Prepare, dan menjaga kebersihan area lobby)* untuk di kitchen hanya membuat *sandwich, chicken crispy*, menggoreng *nugget, patties burger, french fries* dan melakukan persiapan kebutuhan kitchen seperti bahan-bahan dan alat, karena tidak semua pekerjaan bisa dilakukan.

Pelatihan yang diberikan pada karyawan tingkat basic untuk mengembangkan keahlian dan kemampuan untuk memahami tentang tugas dan tanggung jawab untuk setiap *station* agar menghindari terjadi kesalahan saat melaksanakan tugas kerja. Pelatihan *Crew Development Program* dibuat untuk melatih dan mengarahkan para karyawan dengan sistem pelatihan yang dimiliki *McDonald's*.

Materi pelatihan *Crew Development Program* terdiri dari 4 komponen yang diberikan kepada karyawan tingkat basic yaitu *Orientasi; Foundation Skill* yaitu terdiri dari *Hospitality, Food safety, clean & sanitary, french fries, team work, lot lobby; Service Station* yaitu terdiri dari *front counter; dan Production Station* yaitu terdiri dari *Fried Chicken, Sandwich, Fried Product*. Pelatihan *Crew Development Program* bertujuan untuk mengembangkan keahlian, pengetahuan dan keterampilan yang karyawan perlukan untuk memberikan *Quality, Service, Cleanliness dan Value* pada *customer*. Pelatihan *Crew Development Program*

dilaksanakan 6 hari selama 48 jam, pelatihan dilakukan dengan cara 4 langkah yaitu *preparation, presentation, try out, dan follow up*. Metode pelatihan menggunakan ceramah, demonstrasi dan contoh.

McDonald's merupakan restoran yang didirikan pada tahun 1940 oleh Dick dan Mac *McDonald* di San Bernardino, CA yang bergerak di bidang *Franchise. McDonald's Corporation* pertama menjadi jaringan restoran cepat saji terbesar di dunia, dan salah satu restoran cepat saji yang cukup dominan di Amerika.

Di Indonesia *McDonald's* berdiri pada tahun 1991, dengan outlet pertamanya yang terletak di Sarinah Jakarta. Di Kota Bandung *McDonald's* memiliki 10 outlet yang tersebar, salah satunya cabang Cihampelas Bandung yang berdiri pada tahun 1995 yang berada di dalam area Premier. *McDonald's* memiliki struktur organisasi yang terdiri dari *store manager, first manager, second manager, floor manager, crew leader, dan crew*. *Crew* di *McDonald's* dalam melaksanakan tugas kerja secara bergiliran setiap hari bisa di *counter, product station, dan lobby* sehingga *crew* bisa melakukan pekerjaan di setiap *station* yang ada di *McDonald's*.

Hasil studi pendahuluan dari pengalaman dan pendalaman yang penulis lakukan, ketika menjadi karyawan di *McDonald's* selama 2 tahun tentang pelatihan yang diterapkan di *McDonald's* pada tugas kerja karyawan untuk menambah ilmu dan memperkaya wawasan mengenai restoran, yang sesuai dengan paket yang penulis pilih yaitu paket restoran.

Penulis sebagai mahasiswa Jurusan PKK program keahlian Tata Boga yang mengambil Paket Restoran, membahas tentang konsep dasar Manajemen Bisnis Restoran, faktor penunjang restoran, perencanaan menu, pengelolaan alat dan bahan makanan dan minuman restoran, pelayanan restoran, yang bersifat teori dan praktek, yang diharapkan dapat dijadikan bekal dalam menyiapkan diri setelah lulusan dari jurusan tata boga menjadi tenaga pengajar SMK yang akan memberikan informasi pada murid yang akan praktek kerja industri dengan memberikan gambaran pengalaman bekerja di *McDonald's* atau menjadi Instruktur di suatu lembaga pelatihan.

Penulis sebagai Penelitian merasa tertarik untuk mengadakan penelitian tentang “Penerapan Hasil Pelatihan *Crew Development Program* pada Tugas Kerja karyawan *McDonald's* Cabang Cihampelas Bandung”, penelitian dapat memberikan tambahan ilmu dan memberikan pengalaman penelitian dalam bidang boga mengenai restoran.

B. Batasan Masalah dan Rumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Crew Development Program memiliki komponen materi yang harus dipelajari oleh semua karyawan yang terdiri dari *Fondation skill* terdiri dari *customer delight, hospitality, safety & security, food safety, clean & sanitasi, team work. Production area* materi yang disampaikan mengenai *Fried Chicken, Sandwich, Fried Product, scramble egg, preparation support, dressing* sedangkan *Service area* materi yang disampaikan *Lot lobby, Counter, McKiosk, Drive Thru, McStop, MDS, PH71, daily cleaning*. Berdasarkan keterbatasan pengetahuan serta

kemampuan penulis, dan disesuaikan dengan kebutuhan karyawan basic masalah yang dibatasi adalah sebagai berikut

- a. Penerapan hasil belajar pelatihan *Foundation Skill* pada tugas kerja dalam pengetahuan tentang definisi *hospitality*, *service time*, prinsip-prinsip *service*, *FACES of hospitality*, *customer experience* dan *value*. Pengetahuan untuk menghindari kecelakaan ketika bekerja, prosedur membawa barang yang benar, *food saftey* pada penggunaan *hand glove*, pengetahuan tentang tempat penyimpanan bahan pada suhu yang tepat, menangani kebersihan alat dan menjaga kebersihan di area restoran. Menunjukkan sikap *teamwork* aplikasinya dalam menyelesaikan masalah pekerjaan.
- b. Penerapan hasil belajar pelatihan *Service Station* pada tugas kerja dalam menyiapkan segala keperluan *counter* dan *lobby*, menyambut dan melayani *customer* dengan ramah, melakukan prosedur *six step* di *counter* kepada *customer*, menjaga kebersihan di area *counter* dan *lobby*.
- c. Penerapan hasil belajar pelatihan *Production Station* pada tugas kerja di kitchen dalam menyiapkan dan memeriksa persediaan bahan, *production* di *transfer bin*, menyiapkan alat yang digunakan dalam pengolahan, prosedur yang tepat dalam proses pemasakan *Chicken Crispy*.

2. Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam suatu penelitian sangat diperlukan agar penelitian tersebut lebih jelas dan terarah, sesuai dengan pendapat Syaodih (2007 : 1) bahwa :

Rumusan masalah pada hakekatnya adalah generalisasi, deskripsi ruang lingkup masalah, pembatasan dimensi dan analisis variabel yang tercakup dalamnya. Dalam hal ini, perumusan dapat, dibuat baik dalam bentuk pernyataan deskriptif maupun dalam bentuk pertanyaan sekitar masalah yang diteliti.

Masalah utama penelitian hasil pelatihan *Crew Development Program* yang dibahas adalah “Bagaimana Penerapan Hasil Pelatihan *Crew Development Program* pada tugas kerja karyawan *McDonald's* ?

Gambaran yang jelas dan untuk menghindari penafsiran yang salah terhadap istilah yang terdapat pada judul Penerapan Hasil Pelatihan *Crew Development Program* Pada Tugas Kerja Karyawan *McDonald's* Cabang *Cihampelas Bandung*, maka penulis akan menjelaskan definisi operasional sebagai berikut:

1. Penerapan

Pengertian penerapan menurut Muhammad (2007:43) adalah “kemampuan menggunakan atau menafsirkan suatu bahan yang sudah dipelajari ke dalam situasi baru atau situasi yang kongkrit seperti menerapkan suatu dalil, metode, konsep, prinsip, atau teori”. Sedangkan pendapat Sudjana (2009:51) Penerapan adalah “kesanggupan menerapkan dan mengabstrakan suatu konsep, ide, rumus, hukum, dalam situasi yang baru”

2. Hasil Pelatihan *Crew Development Program*

a. Hasil

Muhammad (1999:343) mengemukakan, bahwa hasil adalah “sesuatu yang diadakan, dibuat, dijadikan oleh usaha”.

b. Pelatihan

Pendapat Andrew E. S (Mangkunegara, 2007: 44) mengemukakan bahwa pelatihan (*training*) adalah “suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana pegawai non managerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan yang umum”.

Pengertian penerapan hasil pelatihan yang dimaksud adalah kemampuan warga belajar setelah mengikuti proses pendidikan yang diselenggarakan selama 6x8 jam atau 48 jam dalam 6 hari berturut-turut berkaitan dengan pengetahuan, sikap, dan keterampilan menyelesaikan masalah pekerjaan sebagai pelaksanaan pada tugas kerja di *service area* dan *production area*.

3. *Crew Development Program*

Pengertian *Crew Development Program* ialah “serangkaian orang-orang, dimana proses dan *tool* ini untuk memastikan agar *crew* memiliki pengetahuan dan keterampilan yang mereka perlukan dalam melaksanakan pekerjaan mereka”. Sumber : Modul *Managing Crew Training* (2006 : 18).

Crew Development Program meliputi pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan dalam melaksanakan tugas kerja karyawan yaitu *foundation skill* yang terdiri dari *lot & lobby, counter, keselamatan kerja, kebersihan dan Production skill* yaitu *sandwich, soup, french fries, fried chicken, spaghetti*. *Tool* atau alat sebagai media pembelajaran menggunakan video, *crew hand out, station guide, service remainder, dan SOC (Station Observation Checklist)*

untuk memastikan pelatihan *Crew Development Program* diberikan pada karyawan.

4. Tugas Kerja Karyawan *McDonald's*

a. Tugas kerja

Pengertian Tugas kerja menurut Mangkunegara (2007: 67) adalah “pekerjaan yang dibebankan untuk diselesaikan berdasarkan suatu standar dari tugas-tugas, tanggung jawab, dan kondisi kerja dari suatu pekerjaan tertentu”.

b. Karyawan

Pengertian Karyawan menurut Solihin (2006 : 94) adalah “seseorang yang memiliki serangkaian tugas yang harus dilakukan sesuai dengan uraian jabatan (*job description*) yang telah ditentukan oleh perusahaan”.

Karyawan *McDonald's* yang dimaksud dapat disimpulkan yaitu mereka yang sudah memiliki tugasnya masing-masing untuk melaksanakan pekerjaan oleh karyawan, karyawan *McDonald's* yang dimaksud yaitu karyawan tingkat *basic* yang merupakan karyawan baru diterima untuk mendapatkan pelatihan *Crew Development Program*. Tugas karyawan tingkat *basic* yang perlu dikuasai yaitu melakukan semua pekerjaan di area *counter* (*prepare* sampai melayani *customer*), *lobby* (*Prepare*, dan menjaga kebersihan area *lobby*) untuk di kitchen hanya membuat *sandwich*, *chicken crispy*, menggoreng *nugget*, *petties burger*, *french fries* dan melakukan persiapan keperluan kitchen seperti bahan-bahan dan alat pengolahan.

c. *McDonald's*

McDonald's merupakan nama restoran dengan konsep *fast food* sebagai restoran waralaba yang ada di Indonesia atau restoran yang memiliki lisensi hak paten.

Pengertian Tugas Kerja Karyawan *McDonald's* yang dimaksud di atas dapat disimpulkan yaitu seseorang yang bekerja di *McDonald's*. Karyawan yang mengikuti pelatihan selama 6 hari dengan waktu 8 jam/hari, merupakan karyawan *basic* yang baru direkrut untuk melaksanakan pekerjaan sesuai prosedur dengan tugas-tugas yang dikerjakan. Tugas kerjanya dilakukan secara bergiliran atau *shift* setiap harinya bisa di *counter*, *product station*, dan *lobby* sehingga *crew* bisa melakukan pekerjaan di tiap-tiap *station* yang ada di *McDonald's*.

D. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum yang hendak dicapai penelitian ini untuk mengetahui Penerapan Hasil Pelatihan *Crew Development Program (CDP)* pada tugas kerja karyawan *McDonald's* Cabang Cihampelas Bandung.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi penerapan hasil pelatihan *Crew Development Program* tentang :

- a. Penerapan hasil belajar pelatihan *Foundation Skill* pada tugas kerja dalam pengetahuan tentang *hospitality*, *service time*, prinsip-prinsip *service*, *FACES*

of hospilality, customer experience dan value. Pengetahuan untuk menghindari kecelakaan ketika bekerja, prosedur membawa barang yang benar, *food saftey* pada penggunaan *hand glove*, pengetahuan tentang tempat penyimpanan bahan pada suhu yang tepat, menangani kebersihan alat dan menjaga kebersihan di area restoran. Menunjukkan sikap *teamwork* aplikasinya dalam menyelesaikan masalah pekerjaan.

- b. Penerapan hasil belajar pelatihan *Service Station* pada tugas kerja dalam menyiapkan segala keperluan *counter* dan *lobby*, menyambut dan melayani *customer* dengan ramah, melakukan prosedur *six step* di *counter* kepada *customer*, menjaga kebersihan di area *counter* dan *lobby*.
- c. Penerapan hasil belajar pelatihan *Production Station* pada tugas kerja di kitchen dalam menyiapkan dan memeriksa persediaan bahan, *production* di *transfer bin*, menyiapkan alat yang digunakan dalam pengolahan, prosedur yang tepat dalam proses pemasakan *Chicken Crispy*.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain :

1. Karyawan dan perusahaan diharapkan dapat lebih meningkatkan proses pelatihan *Crew Development Program* yang diadakan oleh *McDonald's* agar lebih baik dalam proses pelatihan sebagai peningkatan mutu atau produktivitas kerja karyawan pada perusahaan.
2. Jurusan PKK Program Studi Tata Boga, memberikan masukan tentang penerapan hasil pelatihan *Crew Development Program* pada tugas kerja karyawan di *McDonald's* yang kaitanya dengan bidang boga untuk

meningkatkan wawasan, gambaran, informasi kepada warga belajar sesuai dengan perkembangan pengetahuan, teknologi dan kebutuhan dunia kerja.

3. Penulis, melalui penelitian ini memperoleh pengalaman penelitian dalam bidang boga tentang penerapan hasil pelatihan *Crew Development Program* pata tugas kerja karyawan *McDonald's* dan menambah wawasan, pengetahuan sikap dan keterampilan dalam bidang boga khususnya restoran, agar menjadi masukan bagi penulis dalam mempersiapkan diri sebagai calon pendidik.

F. Asumsi

Anggapan dasar merupakan pendapat yang diyakini kebenarannya oleh para ahli dan dapat dijadikan sebagai pegangan dalam pemecahan masalah. Pendapat Arikunto (2006:60) bahwa anggapan dasar merupakan "sesuatu yang diyakini kebenarannya oleh peneliti yang harus direncanakan secara jelas". Sesuai pendapat Arikunto tersebut dapat diartikan bahwa asumsi merupakan teori atau konsep yang harus diyakini kebenarannya oleh peneliti itu sendiri. Anggapan dasar dalam penelitian ini adalah :

- a. Pelatihan dilaksanakan sebagai kegiatan yang berhubungan dengan proses belajar mengajar yang dirancang untuk meningkatkan kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan saat ini dan mendatang. Menurut Hamalik (2007:10-11) yaitu:

Pelatihan pada hakikatnya mengandung unsur pembinaan dan pendidikan dalam upaya untuk meningkatkan kemampuan kerja karyawan dalam aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap guna meningkatkan efektifitas dan produktifitas dalam suatu organisasi. Pelatihan ini adalah suatu proses yang dilaksanakan dan berkesinambungan, bertahap dan terarah untuk mencapai tujuan organisasi.

- b. Penerapan hasil pelatihan dikatakan berhasil apabila adanya perubahan yang mencakup peningkatan kemampuan kognitif, afektif dan psikomotor dalam upaya menyiapkan diri menjadi tenaga kerja di restoran. Pendapat ini seperti yang dikemukakan oleh Sudjana (2004:22), bahwa :

Hasil yang dicapai seseorang menunjukkan hasil belajar yang berciri menyeluruh atau komperhensif, yakni mencakup ranah kognitif atau pengetahuan dan wawasan; ranah afektif atau sikap dan apresiasi; serta ranah psikomotor, keterampilan atau perilaku .

- c. Pelatihan *Crew Development Program* di *McDonald's* dilakukan untuk menghasilkan perubahan perilaku dan pemahaman akan kemampuan yang didapat setelah melakukan pelatihan. Tugas yang dikerjakan dengan efektif dan efesien untuk menghasilkan produk yang berkualitas dalam mempertahankan citra dan standar tinggi. Pendapat ini seperti yang dikemukakan oleh Sudjana (2007:119), bahwa :

- Pelatihan yang menyangkut perubahan perilaku peserta pelatihan dalam pengetahuan, keterampilan, sikap dan nilai yang diharapkan dapat dikuasai setelah pelatihan berakhir, dengan memiliki relevansi yang tinggi dengan tugas atau pekerjaan peserta didik.

G. Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan dalam penelitian ini dikembangkan berdasarkan tujuan dalam penelitian ini adalah

- a. Bagaimana penerapan hasil belajar pelatihan *Foundation Skill* pada tugas kerja dalam pengetahuan tentang *hospitality*, *service time*, prinsip-prinsip *service*, *FACES of hospilality*, *customer experience* dan *value*? Bagaimana menghindari kecelakaan ketika bekerja? Bagaimana prosedur membawa barang yang benar, *food saftey* pada penggunaan *hand glove*, tempat

penyimpanan bahan pada suhu yang tepat, menangani kebersihan alat dan menjaga kebersihan di area restoran? Bagaimana aplikasi sikap *teamwork* dalam menyelesaikan masalah pekerjaan ?

- b. Bagaimana penerapan hasil belajar pelatihan *Service Station* pada tugas kerja dalam menyiapkan segala keperluan *counter* dan *lobby*, menyambut dan melayani *customer* dengan ramah ? Bagaimana melakukan prosedur *six step* di *counter* kepada *customer* ? Bagaimana menjaga kebersihan di area *counter* dan *lobby* ?
- c. Bagaimana penerapan hasil belajar pelatihan *Production Station* pada tugas kerja di kitchen dalam menyiapkan dan memeriksa persediaan bahan? Bagaimana *production* di *transfer bin*, menyiapkan alat yang digunakan dalam pengolahan dan prosedur yang tepat dalam proses pemasakan *Chicken Crispy*?

H. Lokasi Penelitian

Penentuan lokasi penelitian diperlukan sebagai wilayah untuk memperoleh dan mengumpulkan data penelitian. Lokasi yang dipilih penulis dalam penelitian ini adalah *McDonald's* Cabang Cihampelas Bandung yang terletak di Jl. Cihampelas no 129 Bandung 40131. Alasan penulis memilih *McDonald's* Cabang Cihampelas Bandung sebagai lokasi penelitian dengan pertimbangan responden karyawan *McDonald's* Cabang Cihampelas yang berjumlah 30 orang.