

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Pada bab IV ini penulis akan menguraikan hasil penelitian beserta pembahasannya mengenai “Penerapan Hasil Pelatihan *Crew Development Program* pada tugas kerja karyawan *McDonald’s*, yaitu sebagai berikut

#### A. Hasil Penelitian

Data hasil penelitian yang diperoleh melalui angket dan observasi pada responden tingkat *basic* di *McDonald’s* Cabang Cihampelas Bandung mengenai “Penerapan Hasil Pelatihan *Crew Development Program* pada Tugas Kerja Karyawan *McDonald’s* akan diuraikan sebagai berikut :

##### 1. Analisis Data Responden

Tabel 4.1  
Data Responden

No	Keterangan	f	%
<b>1</b>	<b>Jenis kelamin</b>		
	a. Perempuan	10	33
	b. Laki-laki	20	67
	<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
<b>2</b>	<b>Latar Belakang Pendidikan</b>		
	a. SMA	8	27
	b. D1	3	10
	c. Status Kuliah S1	19	63
	<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
<b>3</b>	<b>Status Kepegawaian</b>		
	a. Pegawai Tetap	0	0
	b. Pegawai Tidak tetap	0	0
	c. Pegawai Kontrak	30	100
	<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
<b>4</b>	<b>Lama Bekerja</b>		
	a. 2 Tahun	6	20
	b. 1 Tahun	4	13
	c. 4-6 Bulan	20	67
	<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Sumber : Hasil Populasi Angket

Data pada tabel 4.1 menunjukkan bahwa lebih dari setengahnya (67%) responden berjenis kelamin laki-laki dan kurang dari setengahnya (33%) responden berjenis kelamin perempuan. lebih dari setengahnya (63%) responden

berpendidikan masih kuliah S1, kurang dari setengahnya (27%) berpendidikan D1 dan sebagian kecil (10%) berpendidikan SMA. Seluruhnya (100%) responden berstatus kontrak, Tak seorang pun masing-masing (0%) responden berstatus pegawai tetap dan tidak tetap. lebih dari setengahnya (67%) responden bekerja selama 4-6 bulan, kurang dari setengahnya (20%) responden bekerja selama 2 tahun, dan sebagian kecil (13%) responden bekerja selama 1 tahun.

## 2. Data Hasil Pengolahan Angket Tentang Penerapan Hasil Pelatihan *Crew Development Program* Ditinjau Dari Aspek Pengetahuan

Pengolahan data melalui angket dilakukan untuk memperoleh data tentang “Penerapan Hasil Pelatihan *Crew Development Program* pada tugas kerja karyawan *McDonald’s*” yang berkenaan dengan pengetahuan dasar mengenai jenis menu, mengetahui, mengenal alat, suhu, bahan-bahan untuk membuat *production* yang terdapat dalam materi *Foundation Skill*, *Service Station* dan *Production Station*. Angket disebarakan pada 30 orang karyawan tingkat *basic McDonald’s*. Data hasil angket ini dijadikan hasil pengolahan data melalui tafsiran yang dapat dibaca pada tabel 4.2 sampai tabel 4.31.

**Tabel 4.2**  
Pengetahuan Responden tentang Jenis Menu di *McDonald’s* Sebagai Hasil Pelatihan *Crew Development Program*

No item	Alternatif Jawaban	Yang menjawab		Yang tidak menjawab		n	%
		f	%	f	%		
1.	a. Menu <i>Ala Carte</i>	1	3	29	97	30	100
	b. Menu <i>Set</i>	1	3	29	97	30	100
	c. Menu <i>Table D’hote &amp; Ala Carte</i>	28	93	2	7	30	100
	d. Menu <i>Cycle</i>	0	0	30	100	30	100
	e. Menu <i>Table D’hote</i>	0	0	30	100	30	100

Sumber Data: Hasil pengolahan angket no 1

Catatan : Jawaban alternatif yang tepat yaitu c

Data pada tabel 4.2 menunjukkan bahwa pengetahuan responden yang mampu menerapkan jenis menu yang terdapat di *McDonald’s* setelah responden

melakukan pelatihan *Crew Development Program* dengan jawaban yang tepat yaitu, sebagian besar (93%) responden menjawab jenis menu yang terdapat di *McDonald's* yaitu Menu *Table D'hote & Ala Carte*, dapat ditafsirkan berada pada kriteria baik sekali. Selain jawaban yang tepat pada tabel 4.2 responden tidak mampu menerapkan hasil pelatihan *Crew Development Program*.

**Tabel 4.3**  
**Pengetahuan Responden Tentang Area yang Terdapat di *McDonald's* Sebagai Hasil Pelatihan *Crew Development Program***

No item	Alternatif Jawaban	Yang menjawab		Yang tidak menjawab		n	%
		f	%	f	%		
2.	a. <i>lobby, counter, kitchen, back sink, crew room, manager room dan dry storge</i>	28	93	2	7	30	100
	b. <i>Kitchen, gudang, mushola, rest room, parkir, dry store, dan lobby</i>	1	3	29	97	30	100
	c. <i>Dry store, lobby, counter, crew room, kitchen, back sink dan kios</i>	1	3	29	97	30	100
	d. <i>Counter, dry storge, kitchen, manager room, parkir dan pantry</i>	0	0	30	100	30	100
	e. <i>Manager room, crew room, back sink, rest room, butcher dan dry storge</i>	0	0	30	100	30	100

Sumber Data: Hasil pengolahan angket no 2

Catatan : Jawaban alternatif yang tepat yaitu a

Data pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa pengetahuan responden yang mampu menerapkan area yang terdapat di *McDonald's* setelah responden melakukan pelatihan *Crew Development Program* dengan jawaban yang tepat yaitu, sebagian besar (93%) responden menjawab *lobby, counter, kitchen, back sink, crew room, manager room dan dry storge*, dapat ditafsirkan berada pada kriteria baik sekali. Selain jawaban yang tepat pada tabel 4.3 responden tidak mampu menerapkan hasil pelatihan *Crew Development Program*.

Data pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa pengetahuan responden yang mampu menerapkan macam isian yang digunakan untuk membuat *sandwich* setelah responden melakukan pelatihan *Crew Development Program* yaitu dengan jawaban yang tepat, sebagian besar (90%) menjawab *lettuce, onion, cheese*,

*pickel, fish fillet, beef petties, chicken pettis dan jenis sauce*, dapat ditafsirkan berada pada kriteria baik sekali. Selain jawaban yang tepat pada tabel 4.4 responden tidak mampu menerapkan hasil pelatihan *Crew Development Program*.

**Tabel 4.4**  
**Pengetahuan Responden tentang Macam Isian untuk Membuat Sandwich Sebagai hasil Pelatihan CDP**

No item	Alternatif Jawaban	Menjawab		Tidak menjawab		n	%
		f	%	f	%		
3.	a. <i>Beef petties, chicken pettis, butter mix, lettuce, onion, cheese, pickel dan jenis sauce</i>	1	3	29	97	30	100
	b. <i>lettuce, onion, cheese, pickel, fish fillet, beef petties, chicken pettis dan jenis sauce</i>	27	90	3	10	30	100
	c. <i>Beef petties, chicken pettis, lettuce, onion, cheese, pickel, nugget dan jenis sauce</i>	2	7	28	93	30	100
	d. <i>Lettuce, beef petties, chicken pettis, onion, cheese, pickel, nugget dan jenis sauce</i>	0	0	30	100	30	100
	e. <i>lettuce, sharlot, cheese, pickel, fish fillet, beef petties, chicken pettis dan jenis sauce</i>	0	0	30	100	30	100

Sumber Data: Hasil pengolahan angket no 3

Catatan : Jawaban alternatif yang tepat yaitu b

**Tabel 4.5**  
**Pengetahuan Responden Tentang Jenis Roti untuk Membuat Sandwich Sebagai hasil Pelatihan Crew Development Program**

No item	Alternatif Jawaban	Menjawab		Tidak menjawab		n	%
		f	%	f	%		
4.	a. <i>bun, pumpernikel, dan croissant</i>	1	3	29	97	30	100
	b. <i>bun, pumpernikel dan flat bread</i>	1	3	29	97	30	100
	c. <i>bun, quarter pounder dan french bread</i>	0	0	30	100	30	100
	d. <i>bun, quarter pounder dan flat bread</i>	27	90	3	10	30	100
	e. <i>bun, croissant dan french bread</i>	1	3	29	97	30	100

Sumber Data: Hasil pengolahan angket no 4

Catatan : Jawaban alternatif yang tepat yaitu d

Data pada tabel 4.5 menunjukkan bahwa pengetahuan responden yang mampu menerapkan pemilihan jenis roti yang digunakan untuk membuat *sandwich* setelah responden melakukan pelatihan *Crew Development Program* dengan jawaban yang tepat yaitu, sebagian besar (90%) responden menjawab *bun, quarter pounder, dan flat bread*, dapat ditafsirkan berada pada kriteria baik sekali.

Selain jawaban yang tepat pada tabel 4.5 responden tidak mampu menerapkan hasil pelatihan *Crew Development Program*.

**Tabel 4.6**  
**Pengetahuan Responden Tentang Penempatan Bahan Makanan Sesuai Bagian Penyimpanan**  
**Sebagai hasil Pelatihan *Crew Development Program***

No item	Alternatif Jawaban	Menjawab		Tidak Menjawab		n	%
		f	%	f	%		
5.	a. freezer: tomat, beef patties, chiller: cheese, telur; dry storage: topping, condiment	1	3	29	97	30	100
	b. chiller: cheese, telur; dry storage: ayam, condiment; freezer: bun, beef patties	0	0	30	100	30	100
	c. freezer: bun, beef patties, chiller: cheese, telur; dry storage: topping, condiment	29	97	1	3	30	100
	d. dry storage: topping, condiment; freezer: lettuce beef patties; chiller: cheese, telur	0	0	30	100	30	100
	e. dry storage: chicken patties, condiment; freezer: lettuce beef patties; chiller: cheese, telur	0	0	30	100	30	100

Sumber Data: Hasil pengolahan angket no 5

Catatan : Jawaban alternatif yang tepat yaitu c

Data pada tabel 4.6 menunjukkan bahwa pengetahuan responden yang mampu menerapkan penempatan bahan makanan yang disimpan sesuai bagian penyimpanan untuk mengantisipasi kontaminasi pada bahan makanan setelah responden melakukan pelatihan *Crew Development Program* dengan jawaban yang tepat yaitu, sebagian besar (97%) responden menjawab freezer: bun, beef patties, chiller: cheese, telur; dry storage: topping, condiment, dapat ditafsirkan berada pada kriteria baik sekali. Selain jawaban yang tepat pada tabel 4.6 responden tidak mampu menerapkan hasil pelatihan *Crew Development Program*.

**Tabel 4.7**  
**Pengetahuan Responden Tentang Menentukan Suhu Penyimpanan di Freezer, Chiller dan Dry store Sebagai hasil Pelatihan *Crew Development Program***

No item	Alternatif Jawaban	Menjawab		Tidak Menjawab		n	%
		f	%	f	%		
6.	a. freezer (-16 <sup>0</sup> C)- (-30 <sup>0</sup> C); chiller 0 <sup>0</sup> C-4 <sup>0</sup> C; dry storage:19 <sup>0</sup> C-20 <sup>0</sup> C	22	73	8	27	30	100
	b. freezer(-20 <sup>0</sup> C) - (-30 <sup>0</sup> C); chiller 0 <sup>0</sup> C-4 <sup>0</sup> C; dry storage:19 <sup>0</sup> C-20 <sup>0</sup> C	2	7	28	93	30	100
	c. freezer(-16 <sup>0</sup> C) - (-30 <sup>0</sup> C); chiller 0 <sup>0</sup> C-4 <sup>0</sup> C; dry storage:29 <sup>0</sup> C-20 <sup>0</sup> C	5	17	25	83	30	100
	d. freezer(-26 <sup>0</sup> C) - (-30 <sup>0</sup> C); chiller 0 <sup>0</sup> C-4 <sup>0</sup> C; dry storage:19 <sup>0</sup> C-20 <sup>0</sup> C	1	3	29	97	30	100
	e. freezer(-20 <sup>0</sup> C) - (-60 <sup>0</sup> C); chiller 0 <sup>0</sup> C-4 <sup>0</sup> C; dry storage:19 <sup>0</sup> C-20 <sup>0</sup> C	0	0	30	100	30	100

Sumber Data: Hasil pengolahan angket no 6

Catatan : Jawaban alternatif yang tepat yaitu a

Data pada tabel 4.7 menunjukkan bahwa pengetahuan responden yang mampu menerapkan dalam menentukan suhu penyimpanan di *freezer*, *chiller*, dan *dry store* untuk mengantisipasi kontaminasi bahan makanan setelah responden melakukan pelatihan *Crew Development Program* dengan jawaban yang tepat yaitu, lebih dari setengahnya (73%) responden menjawab *freezer* ( $-16^{\circ}\text{C}$ ) - ( $-30^{\circ}\text{C}$ ); *chiller*  $0^{\circ}\text{C}$ - $4^{\circ}\text{C}$ ; *dry storage*:  $19^{\circ}\text{C}$ - $20^{\circ}\text{C}$ , dapat ditafsirkan berada pada kriteria baik. Selain jawaban yang tepat pada tabel 4.7 responden tidak mampu menerapkan hasil pelatihan *Crew Development Program*.

**Tabel 4.8**  
**Pengetahuan Responden Tentang Jarak dari Lantai Penyimpanan untuk Bahan Makanan**  
**Sebagai hasil Pelatihan *Crew Development Program***

No item	Alternatif Jawaban	Menjawab		Tidak Menjawab		n	%
		f	%	f	%		
7.	a. 12,5 cm dari lantai	3	10	27	90	30	100
	b. 15,5 cm dari lantai	4	13	26	87	30	100
	c. 15,2 cm dari lantai	18	60	12	40	30	100
	d. 15,1 cm dari lantai	3	10	27	90	30	100
	e. 21,5 cm dari lantai	2	7	28	93	30	100

Sumber Data: Hasil pengolahan angket no 7

Catatan : Jawaban alternatif yang tepat yaitu c

Data pada tabel 4.8 menunjukkan bahwa pengetahuan responden yang mampu menerapkan dalam menentukan jarak penyimpanan dari lantai untuk bahan makanan setelah responden melakukan pelatihan *Crew Development Program* dengan jawaban yang tepat yaitu, lebih dari setengahnya (60%) responden menjawab 15,2 cm dari lantai, dapat ditafsirkan berada pada kriteria cukup. Selain jawaban yang tepat pada tabel 4.8 responden tidak mampu menerapkan hasil pelatihan *Crew Development Program*.

**Tabel 4.9**  
**Pengetahuan Responden Tentang Penggunaan *Handglove* Sesuai dengan Fungsinya Sebagai hasil Pelatihan *Crew Development Program***

No item	Alternatif Jawaban	Menjawab		Tidak menjawab		n	%
		f	%	f	%		
8.	a. <i>Handglove</i> putih untuk memegang makanan yang mentah	0	0	30	100	30	100
	b. <i>Handglove</i> kuning untuk memegang makanan yang matang	0	0	30	100	30	100
	c. <i>Handglove</i> putih untuk breeding ayam	0	0	30	100	30	100
	d. <i>Handglove</i> biru untuk memegang makanan yang mentah	29	97	1	3	30	100
	e. <i>Handglove</i> biru untuk memegang makanan yang matang	1	3	29	97	30	100

Sumber Data: Hasil pengolahan angket no 8

Catatan : Jawaban alternatif yang tepat yaitu d

Data pada tabel 4.9 menunjukkan bahwa pengetahuan responden yang mampu menerapkan *food safety* dalam menggunakan *handglove* yang sesuai dengan fungsinya setelah responden melakukan pelatihan *Crew Development Program* dengan jawaban yang tepat yaitu, sebagian besar (97%) responden menjawab *Handglove* biru untuk memegang makanan yang mentah, dapat ditafsirkan berada pada kriteria baik sekali. Selain jawaban yang tepat pada tabel 4.9 responden tidak mampu menerapkan hasil pelatihan *Crew Development Program*.

**Tabel 4.10**  
**Pengetahuan Responden Tentang Alat Persiapan yang Digunakan untuk Membuat *Fried Chicken* Sebagai hasil Pelatihan *Crew Development Program***

No item	Alternatif Jawaban	Menjawab		Tidak menjawab		n	%
		f	%	f	%		
9.	a. <i>Toaster, tray dan spatula stanles steel, Canister, henny penny</i>	0	0	30	100	30	100
	b. <i>Canister, basket, henny penny, tiered, drain pan, tong, breader tub</i>	28	93	2	7	30	100
	c. <i>Henny panny, try, dan spatula stanlees steel</i>	1	3	29	97	30	100
	d. <i>Toaster, henny penny, dan spatula stanlees steel</i>	1	3	29	97	30	100
	e. <i>Tiered, drain pan, tong, heeny penny dan tray</i>	0	0	30	100	30	100

Sumber Data: Hasil pengolahan angket no 9

Catatan : Jawaban alternatif yang tepat yaitu b

Data pada tabel 4.10 menunjukkan bahwa pengetahuan responden yang mampu menerapkan penyesuaian alat persiapan untuk membuat *Fried Chicken*

setelah responden melakukan pelatihan *Crew Development Program* dengan jawaban yang tepat yaitu, sebagian besar (93%) responden menjawab *canister, basket, henny penny, tiered, drain pan, tong, breader tub*, dapat ditafsirkan berada pada kriteria baik sekali. Selain jawaban yang tepat pada tabel 4.10 responden tidak mampu menerapkan hasil pelatihan *Crew Development Program*.

**Tabel 4.11**  
**Pengetahuan Responden Tentang Alat yang Digunakan untuk Membuat Sandwich Sebagai hasil Pelatihan Crew Development Program**

No item	Alternatif Jawaban	Menjawab		Tidak menjawab		n	%
		f	%	f	%		
10	a. <i>Toaster, tray dan spatula stanles steel</i>	28	93	2	7	30	100
	b. <i>Toaster, tray dan cuting board</i>	1	3	29	97	30	100
	c. <i>Henny panny, try, dan spatula stanles steel</i>	1	3	29	97	30	100
	d. <i>Toaster, henny penny, dan spatula stanles steel</i>	0	0	30	100	30	100
	e. <i>Spat ula stanles steel, heeny penny dan tray</i>	0	0	30	100	30	100

Sumber Data: Hasil pengolahan angket no 10

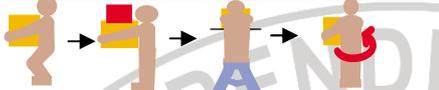
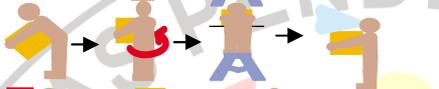
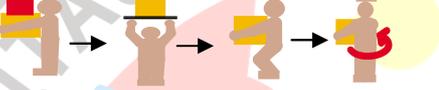
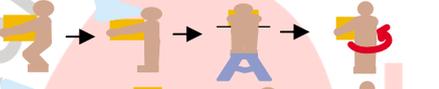
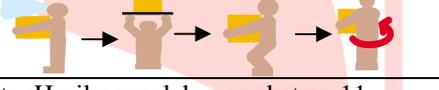
Catatan : Jawaban alternatif yang tepat yaitu a

Data pada tabel 4.11 menunjukkan bahwa pengetahuan responden yang mampu menerapkan penyesuaian alat persiapan untuk membuat *Sandwich* setelah responden melakukan pelatihan *Crew Development Program* dengan jawaban yang tepat yaitu, sebagian besar (93%) responden menjawab *Toaster, tray dan spatula stanles steel*, dapat ditafsirkan berada pada kriteria baik sekali. Selain jawaban yang tepat pada tabel 4.11 responden tidak mampu menerapkan hasil pelatihan *Crew Development Program*.

Data pada tabel 4.12 menunjukkan bahwa pengetahuan responden yang mampu menerapkan prosedur membawa barang yang benar dengan berat maksimal 25kg setelah responden melakukan pelatihan *Crew Development Program* dengan jawaban yang tepat yaitu, sebagian besar (80%) responden menjawab gambar D, dapat ditafsirkan berada pada kriteria baik. Selain jawaban

yang tepat pada tabel 4.12 responden tidak mampu menerapkan hasil pelatihan *Crew Development Program*.

**Tabel 4.12**  
Pengetahuan Responden Tentang Prosedur Membawa Barang yang Benar Sebagai hasil Pelatihan *Crew Development Program*

No item	Alternatif Jawaban	Menjawab		Tidak menjawab		n	%
		f	%	f	%		
11.	a. 	3	10	27	90	30	100
	b. 	1	3	29	97	30	100
	c. 	0	0	30	100	30	100
	d. 	24	80	6	20	30	100
	e. 	2	7	28	93	30	100

Sumber Data :Hasil pengolahan angket no 11

Catatan : Alternatif Jawaban table 4.12 adalah gambar-gambar Prosedur membawa barang dan jawaban yang tepat d

**Tabel 4.13**  
Pengetahuan Responden Tentang Porsi penyajian *French Fries* Sebagai hasil Pelatihan *Crew Development Program*

No item	Alternatif Jawaban	Menjawab		Tidak menjawab		n	%
		f	%	f	%		
12.	a. <i>Small</i> 30-39 pcs	2	7	28	93	30	100
	b. <i>Small</i> 57-61 pcs	0	0	30	100	30	100
	c. <i>Super size</i> 49-56 pcs	1	3	29	97	30	100
	d. <i>Medium</i> 57-61 pcs	26	87	4	13	30	100
	e. <i>Medium</i> 80-86 pcs	1	3	29	97	30	100

Sumber Data: Hasil pengolahan angket no 12

Catatan : Jawaban alternatif yang tepat yaitu d

Data pada tabel 4.13 menunjukkan bahwa pengetahuan responden yang mampu menerapkan penyajian porsi *French Fries* setelah responden melakukan pelatihan *Crew Development Program* dengan jawaban yang tepat yaitu, sebagian besar (87%) responden menjawab *Medium 57-61 pcs*, dapat ditafsirkan berada

pada kriteria baik sekali. Selain jawaban yang tepat pada tabel 4.13 responden tidak mampu menerapkan hasil pelatihan *Crew Development Program*.

**Tabel 4.14**  
**Pengetahuan Responden Tentang *Holding time French Fries* Sebagai hasil Pelatihan *Crew Development Program***

No item	Alternatif Jawaban	Menjawab		Tidak Menjawab		n	%
		f	%	f	%		
13.	a. 10 menit	0	0	30	100	30	100
	b. 15 menit	1	3	29	97	30	100
	c. 3 menit	1	3	29	97	30	100
	d. 8 menit	1	3	29	97	30	100
	e. 7 menit	27	90	3	10	30	100

Sumber Data: Hasil pengolahan angket no 13

Catatan : Jawaban alternatif yang tepat yaitu e

Data pada tabel 4.14 menunjukkan bahwa pengetahuan responden yang mampu menerapkan *quality* makanan yang kaitanya untuk menentukan batas *holding time french fries* setelah responden melakukan pelatihan *Crew Development Program* dengan jawaban yang tepat yaitu, sebagian besar (90%) responden menjawab 7 menit, dapat ditafsirkan berada pada kriteria baik sekali. Selain jawaban yang tepat pada tabel 4.14 responden tidak mampu menerapkan hasil pelatihan *Crew Development Program*.

**Tabel 4.15**  
**Pengetahuan Responden Tentang Susunan Penyajian Makanan Di Counter Sebagai hasil Pelatihan *Crew Development Program***

No item	Alternatif Jawaban	Menjawab		Tidak Menjawab		n	%
		f	%	f	%		
14.	a. minuman dingin, minuman panas, <i>sandwich/ chicken/ spaghetti, franch fries/ nasi, dessert.</i>	25	83	5	17	30	100
	b. minuman panas, minuman dingin, <i>sandwich/ chicken/ spaghetti, franch fries/ nasi, dessert.</i>	3	10	27	90	30	100
	c. minuman dingin, minuman panas, <i>dessert, sandwich/ chicken/spaghetti, franch fries.</i>	0	0	30	100	30	100
	d. minuman panas, minuman dingin, <i>dessert, sandwich/ chicken/spaghetti, franch fries/ nasi, dessert.</i>	1	3	29	97	30	100
	e. <i>Dessert, minuman dingin, minuman panas, sandwich/ chicken/spaghetti, franch fries/ nasi.</i>	1	3	29	97	30	100

Sumber Data: Hasil pengolahan angket no 14

Catatan : Jawaban alternatif yang tepat yaitu a

Data pada tabel 4.15 menunjukkan bahwa pengetahuan responden yang mampu menerapkan susunan penyajian makanan di *counter* pada *customer* setelah responden melakukan pelatihan *Crew Development Program* dengan jawaban yang tepat yaitu, sebagian besar (83%) responden menjawab minuman dingin, minuman panas, *sandwich/ chicken/ spaghetti, franch fries/ nasi, dessert*, dapat ditafsirkan berada pada kriteria baik. Selain jawaban yang tepat pada tabel 4.15 responden tidak mampu menerapkan hasil pelatihan *Crew Development Program*.

**Tabel 4.16**  
**Pengetahuan Responden Tentang 6 Langkah Melayani Customer di Counter Sebagai hasil Pelatihan Crew Development Program**

No item	Alternatif Jawaban	Menjawab		Tidak Menjawab		n	%
		f	%	f	%		
15	a. Menyambut tamu, terima kasih, siapkan pesanan, berikan pesanan, terima pembayaran	1	3	29	97	30	100
	b. Mempersilahkan tamu, siapkan pesanan, berikan pesanan, terima pembayaran, persilahkan duduk, dan ucapkan terima kasih	2	7	28	93	30	100
	c. Menyambut tamu, terima pesanan, siapkan pesanan, berikan pesanan, terima pembayaran dan ucapkan terima kasih	25	83	5	17	30	100
	d. Mempersilahkan tamu, siapkan pesanan, berikan pesanan, terima pembayaran, dan ucapkan terima kasih	1	3	29	97	30	100
	e. Menyapa tamu, terima pesanan, siapkan pesanan, terima pembayaran, berikan pesanan dan ucapkan terima kasih	1	3	29	97	30	100

Sumber Data: Hasil pengolahan angket no 15

Catatan : Jawaban alternatif yang tepat yaitu c

Data pada tabel 4.16 menunjukkan bahwa pengetahuan responden yang mampu menerapkan 6 langkah bertugas di *counter* dalam memberikan pelayanan pada *customer* setelah responden melakukan pelatihan *Crew Development Program* dengan jawaban yang tepat yaitu, sebagian besar (83%) responden menjawab Menyambut tamu, terima pesanan, siapkan pesanan, berikan pesanan, terima pembayaran dan ucapkan terima kasih, dapat ditafsirkan berada pada kriteria baik. Selain jawaban yang tepat pada tabel 4.16 responden tidak mampu menerapkan hasil pelatihan *Crew Development Program*.

**Tabel 4.17**  
**Pengetahuan Responden Tentang Komponen Urutan Pembuatan Cheese Burger Sebagai hasil Pelatihan Crew Development Program**

No item	Alternatif Jawaban	Menjawab		Tidak menjawab		n	%
		f	%	f	%		
16.	a. Bun crown-tomato sauce—onion-pickel-beef petties- cheese slice-bun heel	22	73	8	27	30	100
	b. Bun crown-tomato sauce—onion-pickel-beef petties- cheese slice- bun heel	3	10	27	90	30	100
	c. Bun heel-tomato sauce— beef petties -onion-pickel - cheese slice-bun crown	5	17	25	83	30	100
	d. Bun heel-tomato sauce—onion-pickel-beef petties- cheese slice- bun crown	0	0	30	100	30	100
	e. Bun heel -cheese slice -tomato sauce—onion-pickel-beef petties -bun crown	0	0	30	100	30	100

Sumber Data: Hasil pengolahan angket no 16

Catatan : Jawaban alternatif yang tepat yaitu a

Data pada tabel 4.17 menunjukkan bahwa pengetahuan responden yang mampu menerapkan komponen urutan persiapan dalam pembuatan *Cheese Burger* setelah responden melakukan pelatihan *Crew Development Program* dengan jawaban yang tepat yaitu, lebih dari setengahnya (73%) responden menjawab *Bun crown-tomato sauce-onion-pickel-beef petties-cheese slice-bun heel*, dapat ditafsirkan berada pada kriteria baik. Selain jawaban yang tepat pada tabel 4.17 responden tidak mampu menerapkan hasil pelatihan *Crew Development Program*.

**Tabel 4.18**  
**Pengetahuan Responden Tentang Lama Waktu Mencuci Tangan Sebagai hasil Pelatihan Crew Development Program**

No item	Alternatif Jawaban	Menjawab		Tidak Menjawab		n	f
		f	%	f	%		
17.	a. 30 menit	0	0	30	100	30	100
	b. 20 detik	28	93	2	7	30	100
	c. 15 detik	1	3	29	97	30	100
	d. 10 menit	1	3	29	97	30	100
	e. 5 menit	0	0	30	100	30	100

Sumber Data: Hasil pengolahan angket no 17

Catatan : Jawaban alternatif yang tepat yaitu b

Data pada tabel 4.18 menunjukkan bahwa pengetahuan responden yang mampu menerapkan lamanya waktu mencuci tangan setelah responden melakukan

pelatihan *Crew Development Program* dengan jawaban yang tepat yaitu, sebagian besar (93%) responden menjawab 20 detik, dapat ditafsirkan berada pada kriteria baik sekali. Selain jawaban yang tepat pada tabel 4.18 responden tidak mampu menerapkan hasil pelatihan *Crew Development Program*.

**Tabel 4.19**  
**Pengetahuan Responden Tentang *Secondary Shelf Life* dari *Cheese Slice* di *Dress Table* Sebagai hasil Pelatihan *Crew Development Program***

No item	Alternatif Jawaban	Menjawab		Tidak menjawab		n	%
		f	%	f	%		
18	a. 6 jam	0	0	30	100	30	100
	b. 4 jam	3	10	27	90	30	100
	c. 2 jam	26	87	4	13	30	100
	d. 1 jam	1	3	29	97	30	100
	e. 7 jam	0	0	30	100	30	100

Sumber Data: Hasil pengolahan angket no 18

Catatan : Jawaban alternatif yang tepat yaitu c

Data pada tabel 4.19 menunjukkan bahwa pengetahuan responden yang mampu menerapkan *secondary shelf life* dari *cheese slice* di *dress table* setelah responden melakukan pelatihan *Crew Development Program* dengan jawaban yang tepat, sebagian besar (87%) responden menjawab 2 jam, dapat ditafsirkan berada pada kriteria baik sekali. Selain jawaban yang tepat pada tabel 4.19 responden tidak mampu menerapkan hasil pelatihan *Crew Development Program*.

**Tabel 4.20**  
**Pengetahuan Responden Tentang *Secondary Shelf Life* Bahan Makanan Selama 24 jam di *Dress Table* Sebagai hasil Pelatihan *Crew Development Program***

No item	Alternatif Jawaban	Menjawab		Tidak menjawab		n	%
		f	%	f	%		
19.	a. <i>Mustard</i>	20	67	10	33	30	100
	b. <i>Tomat</i>	7	23	23	77	30	100
	c. <i>Onion</i>	1	3	29	97	30	100
	d. <i>Cheese</i>	0	0	30	100	30	100
	e. <i>Lettuce</i>	2	7	28	93	30	100

Sumber Data: Hasil pengolahan angket no 19

Catatan : Jawaban alternatif yang tepat yaitu c

Data pada tabel 4.20 menunjukkan bahwa pengetahuan responden yang mampu menerapkan bahan makanan *di dress table* yang *secondary shelf lifenya* 24 jam setelah responden melakukan pelatihan *Crew Development Program* dengan jawaban yang tepat yaitu, lebih dari setengahnya (67%) responden menjawab *Mustard*, dapat ditafsirkan berada pada kriteria baik. Selain jawaban yang tepat pada tabel 4.20 responden tidak mampu menerapkan hasil pelatihan *Crew Development Program*.

**Tabel 4.21**  
**Pengetahuan Responden Tentang  *Holding Time Spaghetti* Siap Saji di  *Transfer Bin* Sebagai hasil Pelatihan *Crew Development Program***

No item	Alternatif Jawaban	Menjawab		Tidak menjawab		n	%
		f	%	f	%		
20.	a. 20 menit	2	7	28	93	30	100
	b. 15 menit	3	10	27	90	30	100
	c. 10 menit	5	17	25	83	30	100
	d. 5 menit	20	67	10	33	30	100
	e. 30 menit	0	0	30	100	30	100

Sumber Data: Hasil pengolahan angket no 20

Catatan : Jawaban alternatif yang tepat yaitu d

Data pada tabel 4.21 menunjukkan bahwa pengetahuan responden yang mampu menerapkan *holding time spaghetti* yang siap saji di *transfer bin* setelah responden melakukan pelatihan *Crew Development Program* dengan jawaban yang tepat yaitu, lebih dari setengahnya (67%) responden menjawab 5 menit, dapat ditafsirkan berada pada kriteria baik. Selain jawaban yang tepat pada tabel 4.21 responden tidak mampu menerapkan hasil pelatihan *Crew Development Program*.

**Tabel 4.22**  
**Pengetahuan Responden Tentang Menerapkan *Hygiene* Pribadi Sebelum Bekerja Sebagai hasil Pelatihan *Crew Development Program***

No item	Alternatif Jawaban	Menjawab		Tidak menjawab		n	%
		f	%	f	%		
21	a. Menggunakan seragam lengkap bersih dan rapi	24	80	6	20	30	100
	b. Memotong kuku yang panjang	5	17	25	83	30	100
	c. Membersihkan wajah selalu	0	0	30	100	30	100
	d. mencukur janggut dengan rapi	1	3	29	97	30	100
	e. Membersihkan hidung setelah bersin dengan sapu tangan	0	0	30	100	30	100

Sumber Data: Hasil pengolahan angket no 21

Catatan : Jawaban alternatif yang tepat yaitu a

Data pada tabel 4.22 menunjukkan bahwa pengetahuan responden yang mampu menerapkan sikap ketelitian yang baik dalam *hygiene* pribadi sebelum memulai kerja setelah responden melakukan pelatihan *Crew Development Program* dengan jawaban yang tepat yaitu, sebagian besar (80%) responden menjawab menggunakan seragam lengkap bersih dan rapi, dapat ditafsirkan berada pada kriteria baik. Selain jawaban yang tepat pada tabel 4.22 responden tidak mampu menerapkan hasil pelatihan *Crew Development Program*.

**Tabel 4.23**  
**Pengetahuan Responden Tentang Prioritas Pelayanan *Customer* Dibagian *Counter* ketika *Customer* Datang Sebagai hasil Pelatihan *Crew Development Program***

No item	Alternatif Jawaban	Menjawab		Tidak menjawab		n	%
		f	%	f	%		
22	a. Anda akan menyambut <i>customer</i> dan menunjukkan sikap ramah	28	93	2	7	30	100
	b. Anda akan mempersilahkan duduk dan memberi senyuman pada <i>customer</i>	0	0	30	100	30	100
	c. Anda akan melakukan <i>eye contact</i>	0	0	30	100	30	100
	d. Anda akan melakukan <i>small talk</i>	2	7	28	93	30	100
	e. Anda akan menunjukkan sikap ramah	0	0	30	100	30	100

Sumber Data: Hasil pengolahan angket no 22

Catatan : Jawaban alternatif yang tepat yaitu a

Data pada tabel 4.23 menunjukkan bahwa pengetahuan responden yang mampu menerapkan prioritas pelayanan pada *customer* dibagian *counter* ketika

*customer* setelah responden melakukan pelatihan *Crew Development Program* dengan jawaban yang tepat yaitu, sebagian besar (93%) responden menjawab bahwa responden akan menyambut *customer* dan menunjukkan sikap ramah dapat, ditafsirkan berada pada kriteria baik sekali. Selain jawaban yang tepat pada tabel 4.23 responden tidak mampu menerapkan hasil pelatihan *Crew Development Program*.

**Tabel 4.24**  
**Pengetahuan Responden Tentang Pencucian Alat Pengolahan yang Telah Digunakan**  
**Sebagai hasil Pelatihan *Crew Development Program***

No item	Alternatif Jawaban	Menjawab		Tidak menjawab		n	%
		f	%	f	%		
23	a. Saya akan teliti dalam mencuci peralatan dapur dengan spoon yang kasar setelah di rendam dengan air panas dan sabun pembersih	6	20	24	80	30	100
	b. Saya akan teliti dalam rendam peralatan dengan sabun APC, gunakan <i>green pad</i> , membilas dengan air panas rendam dalam air hangat, dan mengeringkan peralatan	24	80	6	20	30	100
	c. Saya akan teliti dalam mencuci peralatan dapur dengan air panas, spoon halus dan biarkan hingga kering	0	0	30	100	30	100
	d. Saya akan teliti dalam mencuci peralatan dapur hanya dibilas saja dan membiarkan hingga kering	0	0	30	100	30	100
	e. Saya akan teliti dalam membilas peralatan air hangat	0	0	30	100	30	100

Sumber Data: Hasil pengolahan angket no 23

Catatan : Jawaban alternatif yang tepat yaitu b

Data pada tabel 4.24 menunjukkan bahwa pengetahuan responden yang mampu menerapkan pencucian alat pengolahan yang telah digunakan setelah responden melakukan pelatihan *Crew Development Program* jawaban yang tepat yaitu, sebagian besar (80%) responden menjawab teliti dalam rendam peralatan dengan sabun APC, gunakan *green pad*, membilas dengan air panas rendam dalam air hangat, dan mengeringkan peralatan, dapat ditafsirkan berada pada kriteria baik. Selain jawaban yang tepat pada tabel 4.24 responden tidak mampu menerapkan hasil pelatihan *Crew Development Program*.

**Tabel 4.25**  
**Pengetahuan Responden Tentang Mencegah Kecelakaan dalam Bekerja Sebagai hasil**  
**Pelatihan *Crew Development Program***

No item	Alternatif Jawaban	Menjawab		Tidak menjawab		n	%
		f	%	f	%		
24	a. Saya teliti ketika mengepel tidak menggunakan tanda peringatan	2	7	28	93	30	100
	b. Saya teliti ketika bekerja menggunakan sepatu hak tinggi	2	7	28	93	30	100
	c. Saya teliti ketika <i>filtering</i> menggunakan masker, <i>apron</i>	25	83	5	17	30	100
	d. Saya teliti ketika bekerja merokok diarea kitchen	1	3	29	97	30	100
	e. Saya teliti ketika terdapat tumpahan air dilantai dibiarkan begitu saja	0	0	30	100	30	100

Sumber Data: Hasil pengolahan angket no 24

Catatan : Jawaban alternatif yang tepat yaitu c

Data pada tabel 4.25 menunjukkan bahwa pengetahuan responden yang mampu menerapkan ketelitian untuk mencegah kecelakaan dalam bekerja setelah responden melakukan pelatihan *Crew Development Program* jawaban yang tepat yaitu, sebagian besar (83%) responden menjawab Saya teliti ketika *filtering* menggunakan masker, *apron*, dapat ditafsirkan berada pada kriteria baik. Selain jawaban yang tepat pada tabel 4.25 responden tidak mampu menerapkan hasil pelatihan *Crew Development Program*

**Tabel 4.26**  
**Pengetahuan Responden Tentang Menunjukkan Sikap Ramah Kepada Customer Sebagai**  
**hasil Pelatihan *Crew Development Program***

No item	Alternatif Jawaban	f	%	f	%	n	%
25.	a. Menyambut customer kurang ramah	1	3	29	97	30	100
	b. Memperlihatkan senyuman terpaksa	0	0	30	100	30	100
	c. Berbicara dengan nada lantang	3	10	27	90	30	100
	d. Berbicara dengan nada sopan	25	83	5	17	30	100
	e. Memperlihatkan <i>eye contact</i> yang berlebihan	1	3	29	97	30	100

Sumber Data: Hasil pengolahan angket no 25

Catatan : Jawaban alternatif yang tepat yaitu d

Data pada tabel 4.26 menunjukkan bahwa pengetahuan responden yang mampu menerapkan etika dan perilaku anda dalam menunjukkan sikap ramah ke *customer* setelah responden melakukan pelatihan *Crew Development Program*

jawaban yang tepat yaitu, sebagian besar (83%) responden menjawab berbicara dengan nada sopan, dapat ditafsirkan berada pada kriteria baik. Selain jawaban yang tepat pada tabel 4.26 responden tidak mampu menerapkan hasil pelatihan *Crew Development Program*.

**Tabel 4.27**  
**Pengetahuan Responden Tentang Sikap yang Dilakukan sebagai *Team* dalam Bekerjasama**  
**Sebagai hasil Pelatihan *Crew Development Program***

No item	Alternatif Jawaban	Menjawab		Tidak menjawab		n	%
		f	%	f	%		
26	a. Kerjakan bagian anda	0	0	30	100	30	100
	b. Menghargai prestasi kerja orang lain	5	17	25	83	30	100
	c. Mencari peluang untuk membantu pekerjaan semua orang	2	7	28	93	30	100
	d. Mengerjakan tugas orang lain	2	7	28	93	30	100
	e. Membantu saat anda bisa agar pekerjaan menjadi lancar	21	70	9	30	30	100

Sumber Data: Hasil pengolahan angket no 26

Catatan : Jawaban alternatif yang tepat yaitu e

Data pada tabel 4.27 menunjukkan bahwa pengetahuan responden yang mampu menerapkan sikap yang dapat dilakukan sebagai *team* dalam bekerjasama setelah responden melakukan pelatihan *Crew Development Program* jawaban yang tepat yaitu, lebih dari setengahnya (70%) Membantu saat anda bisa agar pekerjaan menjadi lancar, dapat ditafsirkan berada pada kriteria baik. Selain jawaban yang tepat pada tabel 4.27 responden tidak mampu menerapkan hasil pelatihan *Crew Development Program*.

Data pada tabel 4.28 menunjukkan bahwa pengetahuan responden mengenai terampil dalam membuat *Big Mac* setelah responden melakukan pelatihan *Crew Development Program* jawaban yang tepat yaitu, lebih dari setengahnya (63%) responden menjawab menyiapkan bun *heel*, *bigmac sauce*, *onion*, *lettuce*, *beef*, *cheese*, *bun club*, *bigmac sc*, *onion*, *lettuce*, *2 pickel*, *beef*, *bun crown*, dapat

ditafsirkan berada pada kriteria cukup. Selain jawaban yang tepat pada tabel 4.28 responden tidak mampu menerapkan hasil pelatihan *Crew Development Program*.

**Tabel 4.28**  
**Pengetahuan Responden Tentang Terampil Membuat *Big Mac* Sebagai hasil Pelatihan *Crew Development Program***

No item	Alternatif Jawaban	Menjawab		Tidak Menjawab		n	%
		f	%	f	%		
27.	a. Menyiapkan bun <i>crown</i> , <i>bigmac sauce</i> , <i>onion</i> , <i>lettuce</i> , <i>beef</i> , <i>cheese</i> , <i>bun heel</i> , <i>bigmac sc</i> , <i>onion</i> , <i>lettuce</i> , <i>2 pickel</i> , <i>beef</i> , <i>bun club</i> .	3	10	27	90	30	100
	b. Menyiapkan bun <i>crown</i> , <i>bigmac sauce</i> , <i>onion</i> , <i>lettuce</i> , <i>beef</i> , <i>cheese</i> , <i>bun heel</i> , <i>bigmac sc</i> , <i>onion</i> , <i>lettuce</i> , <i>pickel</i> , <i>beef</i> , <i>cheese</i> , <i>bun club</i> .	3	10	27	90	30	100
	c. Menyiapkan bun <i>heel</i> , <i>bigmac sauce</i> , <i>onion</i> , <i>lettuce</i> , <i>beef</i> , <i>cheese</i> , <i>bun club</i> , <i>bigmac sc</i> , <i>onion</i> , <i>lettuce</i> , <i>2 pickel</i> , <i>beef</i> , <i>bun crown</i> .	19	63	11	37	30	100
	d. Menyiapkan semua bahan letakan <i>bun heel</i> , <i>garlice sauce</i> , <i>onion</i> , <i>lettuce</i> , <i>beef</i> , <i>cheese</i> , <i>bun club</i> , <i>garlice sauce</i> , <i>onion</i> , <i>lettuce</i> , <i>2 pickel</i> , <i>beef</i> , <i>bun crown</i>	2	7	28	93	30	100
	e. Menyiapkan bun <i>crown</i> , <i>bigmac sauce</i> , <i>onion</i> , <i>lettuce</i> , <i>beef</i> , <i>cheese</i> , <i>bun heel</i> , <i>bigmac sc</i> , <i>onion</i> , <i>lettuce</i> , <i>pickel</i> , <i>beef</i> , <i>bun club</i> .	3	10	27	90	30	100

Sumber Data: Hasil pengolahan angket no 27

Catatan : Jawaban alternatif yang tepat yaitu c

**Tabel 4.29**  
**Pengetahuan Responden Tentang Terampil Membuat *Gourmet Warp* Sebagai hasil Pelatihan *Crew Development Program***

No item	Alternatif Jawaban	Menjawab		Tidak menjawab		n	%
		f	%	f	%		
28	a. Letakkan <i>flat bread</i> oleskan <i>garlic mayo sauce</i> , <i>onion</i> , <i>lettuce</i> , <i>slice tomato</i> dan 2 <i>beef petty</i> , kemudian lipat.	4	13	26	87	30	100
	b. Letakkan <i>flat bread</i> oleskan <i>garlic mayo sauce</i> , <i>onion</i> , <i>lettuce</i> , <i>slice tomato</i> dan 2 <i>beef petty</i> , kemudian lipat.	0	0	30	100	30	100
	c. Letakkan <i>quarter pounder</i> oleskan <i>garlic mayo sauce</i> , <i>onion</i> , <i>lettuce</i> , <i>slice tomato</i> dan 2 <i>mac chicken</i> , kemudian lipat.	2	7	28	93	30	100
	d. Menyiapkan semua bahan letakan <i>flat bread</i> , <i>garlic mayo sauce</i> , <i>onion</i> , <i>lettuce</i> , <i>tomat</i> , <i>spicy chicken</i> .	1	3	29	97	30	100
	e. Letakkan <i>flat bread</i> oleskan <i>garlic mayo sauce</i> , <i>onion</i> , <i>lettuce</i> , <i>slice tomato</i> dan 2 <i>value chicken</i> , kemudian lipat.	23	77	7	23	30	100

Sumber Data: Hasil pengolahan angket no 28

Catatan : Jawaban alternatif yang tepat yaitu e

Data pada tabel 4.29 menunjukkan bahwa pengetahuan responden yang mampu menerapkan terampil dalam membuat *Gourmet Warp* setelah responden melakukan pelatihan *Crew Development Program* jawaban yang tepat yaitu, sebagian besar (77%) responden menjawab Letakkan *flat bread oleskan garlic mayo sauce, onion, lettuce, slice tomato* dan *2 value chicken*, kemudian lipat, dapat ditafsirkan berada pada kriteria baik. Selain jawaban yang tepat pada tabel 4.29 responden tidak mampu menerapkan hasil pelatihan *Crew Development Program*.

**Tabel 4.30**  
**Pengetahuan Responden Tentang Karakteristik *French Fries* yang Baik Sebagai hasil Pelatihan *Crew Development Program***

No item	Alternatif Jawaban	Menjawab		Tidak menjawab		n	%
		f	%	f	%		
29.	a. <i>French fries</i> harus tepat digarami, <i>fresh</i> dan <i>hot</i>	28	93	2	7	30	100
	b. <i>French fries</i> harus berwarna coklat	0	0	30	100	30	100
	c. <i>French fries</i> tidak <i>fresh</i> dan tekstur bagian dalam seperti tepung	0	0	30	100	30	100
	d. <i>French fries</i> memiliki aroma kentang yang kurang baik	1	3	29	97	30	100
	e. <i>French fries</i> bertekstur keras pada bagian dalamnya dan <i>hot</i>	1	3	29	97	30	100

Sumber Data: Hasil pengolahan angket no 29

Catatan : Jawaban alternatif yang tepat yaitu a

Data pada tabel 4.30 menunjukkan bahwa pengetahuan responden yang mampu menerapkan dalam memilih karakteristik *french fries* yang baik dalam menjaga *quality* makanan pada *customer* agar tidak mengecewakan setelah responden melakukan pelatihan *Crew Development Program* dengan jawaban yang tepat, sebagian besar (93%) responden menjawab *French fries* harus tepat digarami, *fresh* dan *hot*, dapat ditafsirkan berada pada kriteria baik sekali. Selain jawaban yang tepat pada tabel 4.30 responden tidak mampu menerapkan hasil pelatihan *Crew Development Program*.

**Table 4.31**  
**Rekapitulasi Olahan Data Tentang Penerapan Hasil Pelatihan Crew Development**  
**Program Ditinjau Dari Aspek Pengetahuan**

No	No. Tabel	Indikator	Nilai Tertinggi Yang Menjawab		Nilai Terendah Yang Tidak Menjawab	
			(%)	Kriteria	(%)	Kriteria
1.	4.2	Pengetahuan Jenis Menu di <i>Mcdonald's</i>	93	Baik sekali	7	Sangat kurang
2.	4.3	Menyebutkan Area yang Terdapat di <i>Mcdonald's</i>	93	Baik sekali	7	Sangat kurang
3.	4.4	Macam Isian untuk Membuat Sandwich	90	Baik sekali	10	Sangat kurang
4.	4.5	Jenis Roti untuk Membuat <i>Sandwich</i>	90	Baik sekali	10	Sangat kurang
5.	4.6	Penempatan Bahan Makanan Sesuai Bagian Penyimpanan	97	Baik sekali	3	Sangat kurang
6.	4.7	Menentukan Suhu Penyimpanan di <i>Freezer</i> , <i>Chiller</i> dan <i>Dry store</i>	73	Baik	27	Sangat kurang
7.	4.8	Jarak dari Lantai Penyimpanan untuk Bahan Makanan	60	Baik	40	Kurang
8.	4.9	Penggunaan <i>Handglove</i> Sesuai dengan Fungsinya	97	Baik sekali	3	Sangat kurang
9.	4.10	Alat Persiapan yang Digunakan untuk Membuat <i>Fried Chicken</i>	93	Baik sekali	7	Sangat kurang
10.	4.11	Alat yang Digunakan untuk Membuat <i>Sandwich</i>	93	Baik sekali	7	Sangat kurang
11.	4.12	Prosedur Membawa Barang yang Benar	80	Baik	27	Sangat kurang
12.	4.13	Porsi penyajian <i>French Fries</i>	87	Baik sekali	13	Sangat kurang
13.	4.14	<i>Holding time French Fries</i>	90	Baik sekali	10	Sangat kurang
14.	4.15	Susunan Penyajian Makanan Di <i>counter</i>	83	Baik	17	Sangat kurang
15.	4.16	6 Langkah Melayani <i>Customer</i> di <i>Counter</i>	83	Baik	17	Sangat kurang
16.	4.17	Komponen Urutan Pembuatan <i>Cheese Burger</i>	73	Baik	27	Sangat kurang
17.	4.18	Lama Waktu Mencuci Tangan	80	Baik sekali	20	Sangat kurang
18.	4.19	<i>Secondary Shelf Life</i> dari <i>Cheese Slice</i> di <i>Dress Table</i>	87	Baik sekali	13	Sangat kurang
19.	4.20	<i>Secondary Shelf Life</i> 24 jam di <i>Dress Table</i>	67	Baik	33	Kurang
20.	4.21	<i>Holding Time Spaghetti</i> Siap Saji di <i>Transfer Bin</i>	67	Baik	33	Kurang
21.	4.22	Menerapkan <i>Hygiene</i> Pribadi Sebelum Bekerja	80	Baik	20	Sangat kurang
22.	4.23	Pertama Kali Dibagian <i>Counter</i> ketika <i>Customer</i> Datang	93	Baik sekali	7	Sangat kurang
23.	4.24	Pencucian Alat Pengolahan yang Telah Digunakan	80	Baik	20	Sangat kurang
24.	4.25	Mencegah Kecelakaan dalam Bekerja	83	Baik	17	Sangat kurang
25.	4.26	Menunjukkan Sikap Ramah Ke <i>Customer</i>	83	Baik	17	Sangat kurang
26.	4.27	Sikap yang Dilakukan sebagai <i>Team</i> dalam Bekerjasama	70	Baik	30	Sangat kurang
27.	4.28	Keterampilan Membuat <i>Big Mac</i>	63	Baik	37	Kurang
28.	4.29	Keterampilan Membuat <i>Gourmet Warp</i>	77	Baik	23	Sangat kurang
29.	4.30	Karakteristik <i>French Fries</i> yang Baik	93	Baik sekali	7	Sangat kurang
<b>Rata-Rata Keseluruhan</b>			<b>83</b>	<b>Baik</b>	<b>17</b>	<b>Sangat kurang</b>

### 3. Hasil Pengolahan Data Aspek Sikap dan Keterampilan Tentang Penerapan Hasil Pelatihan *Crew Development Program*

Pengamatan unjuk kerja dilakukan untuk memperoleh data tentang penerapan hasil pelatihan *crew development program* pada tugas kerja responden *McDonald's*, yang merupakan hasil observasi yang telah penulis lakukan di *McDonald's cabang Cihampelas Bandung* pada tanggal 2-6 November 2009. Pengamatan unjuk kerja dilakukan pada responden tingkat *basic* sebanyak 30 responden yang diamati sesuai dengan situasi pada saat pengamatan berlangsung. Kegiatan yang diamati meliputi tugas kerja karyawan di *lobby, counter* dan *kitchen* yang merupakan bagian dari materi *foundation skill, service station, dan production station*.

Penulis melakukan pengamatan unjuk kerja kepada karyawan tingkat *basic* pada saat shift pagi, siang dan sore berlangsung, penulis dibantu 2 orang karyawan senior yang lebih berpengalaman untuk membantu penulis mengamati responden. Data hasil observasi akan diuraikan sebagai berikut :

Data pada tabel 4.32 menunjukkan bahwa penerapan hasil pelatihan *Crew Development Program* pada tugas kerja karyawan *McDonald's* di bagian *Lobby* dilihat dari aspek sikap dalam melakukan persiapan *opening lobby*, sebagian besar masing-masing (80%) responden memiliki ketelitian yang baik dalam memasang *wet floor* dan membersihkan permukaan meja dan kursi dengan *towel*.

Lebih dari setengahnya masing-masing (67%) responden memiliki ketelitian yang baik dalam mengisi *chili sauce* dan *straw*, membawakan *tray* kotor ke *back sink* dan memiliki sikap yang baik dalam membukakan pintu untuk *customer* dengan senyuman di area *lobby*, (63%) responden memiliki ketelitian

cukup menyiapkan air larutan *floor care*, menyapu lantai kesatu arah dengan duspan, membersihkan kaca *lobby* dan *washtafel*, (60%) responden cukup teliti membersihkan sisa makanan dan membuang pada tempat sampah, membawakan tray ke meja untuk *customer*. Kurang dari setengahnya (53%) responden memiliki ketelitian kurang dalam membersihkan toilet.

Rata-rata nilai keseluruhan pada table 4.32 pencapaian responden pada aspek sikap “Penerapan Hasil Pelatihan *Crew Development Program* pada Tugas Kerja responden *McDonald’s* di *lobby* mencapai persentase (66%) dapat ditafsirkan bahwa responden berada pada kriteria baik.

**Tabel 4.32**  
**Penerapan Hasil Pelatihan *Crew Development Program* Pada Tugas Kerja Karyawan di Lobby *McDonald’s* Berdasarkan Data Hasil Observasi**

No	Alternatif Jawaban	Kriteria Penilaian								n	%
		4		3		2		1			
		f	%	f	%	f	%	f	%		
1	Menyiapkan air larutan <i>floor care</i> di <i>mop bucket</i> dengan air panas (1 <i>sachet</i> cairan <i>floor care</i> dengan dilalutkan 5 galon air )	19	63	8	27	3	10	0	0	30	100
2	Menyapu lantai kesatu arah dan gunakan dustpan	19	63	8	27	3	10	0	0	30	100
3	Memasang “ <i>wet floor</i> ”	24	80	6	20	0	0	0	0	30	100
4	Membersihkan permukaan meja dan kursi dengan <i>towel</i>	24	80	6	20	0	0	0	0	30	100
5	Membersihkan kaca <i>lobby</i> dan kaca <i>washtafel</i>	19	63	11	37	0	0	0	0	30	100
6	Membersihkan toilet	16	53	14	47	0	0	0	0	30	100
7	Mengisi <i>chili sauce</i> di <i>dispenser</i>	20	67	10	33	0	0	0	0	30	100
8	Mengisi <i>straw</i>	20	67	9	30	1	3	0	0	30	100
9	Membersihkan sisa makanan dan membuangnya pada tempat sampah	18	60	11	37	1	3	0	0	30	100
10	Membawa <i>tray</i> kotor ke <i>backsink</i>	20	67	9	30	1	3	0	0	30	100
11	Membantu membukakan pintu untuk <i>customer</i> dengan senyuman	20	67	10	33	0	0	0	0	30	100
12	Membantu membawakan <i>tray</i> ke meja untuk <i>customer</i>	18	60	7	23	2	7	3	10	30	100
Jumlah rata-rata		-	66	-	30	-	3	-	1	-	100

Catatan 1. Penafsiran jumlah skor : 86% - 100% = Baik sekali, 66% - 85% = Baik, 50% - 65% = Cukup, 31% - 49% = Kurang, 0% - 30% = Sangat kurang.

2. Penafsiran Persentase : 100% = Seluruhnya, 76% - 99% = Sebagian besar, 51% - 75% = Lebih dari setengahnya, 50% = Setengahnya, 26% - 49% = Kurang dari setengahnya, 1% - 25% = Sebagian kecil, 0% = Tidak seorangpun.

**Tabel 4.33**  
**Penerapan Hasil Pelatihan *Crew Development Program* Pada Tugas Kerja Karyawan di**  
***Counter (Preparation Opening Counter)* Berdasarkan Data Hasil Observasi**

No	Alternatif Jawaban	Kriteria Penilaian								n	%
		4		3		2		1			
		f	%	f	%	f	%	f	%		
1	Menggunakan uniform lengkap dan bersih (name tag, topi, harnet)	22	73	5	17	3	10	0	0	30	100
2	Mencuci tangan tiap 1 jam sekali selama 20 detik	20	67	7	23	3	10	0	0	30	100
3.	Opening <i>counter</i>										
	a. Mempersiapkan persediaan barang di area <i>counter</i>	24	80	4	13	2	7	0	0	30	100
	b. Melakukan pembersihan dan merapihkan <i>condiment</i> , kemasan di <i>storage center</i>	17	57	10	33	3	10	0	0	30	100
	c. Menyiapkan tempat sampah	18	60	10	33	2	7	0	0	30	100
	d. Menyiapkan ember yang berisi air sanitasi dan APC di counter	20	67	7	23	3	10	0	0	30	100
	e. Membersihkan permukaan meja, <i>transfer bin</i> , <i>drink drawer</i> dan <i>dispenser</i> dengan menggunakan <i>towel</i> yang disanitasi	19	63	11	37	0	0	0	0	30	100
	f. Selalu menyapu dan mengepel lantai di area <i>counter</i>	21	70	6	20	3	10	0	0	30	100
	Jumlah rata-rata	-	67	-	25	-	8	-	0	-	100

Catatan 1. Penafsiran jumlah skor : 86% - 100% = Baik sekali, 66% - 85% = Baik, 50% - 65% = Cukup, 31% - 49% = Kurang, 0% - 30% = Sangat kurang.

2. Penafsiran Persentase : 100% = Seluruhnya, 76% - 99% = Sebagian besar, 51% - 75% = Lebih dari setengahnya, 50% = Setengahnya, 26% - 49% = Kurang dari setengahnya, 1% - 25% = Sebagian kecil, 0% = Tidak seorangpun.

Data pada tabel 4.33 menunjukkan bahwa penerapan hasil pelatihan *Crew Development Program* pada tugas kerja karyawan *McDonald's* di bagian *Counter* dilihat dari aspek sikap sebelum memulai pekerjaan, sebagian besar (80%) responden memiliki ketelitian baik dalam mempersiapkan persediaan barang di area *counter*. lebih dari setengahnya masing-masing (73%) responden memiliki ketelitian baik dalam menjaga kerapihan menggunakan *uniform*, (70%) responden memiliki ketelitian baik dalam menyapu dan mengepel lantai di area *counter* (67%) responden memiliki ketelitian baik dalam mencuci tangan dan menyiapkan ember yang berisi air sanitasi dan APC di *counter*, (60%) responden cukup teliti dalam

menyiapkan tempat sampah. Sebagian kecil (57%) responden memiliki kerapihan yang kurang dalam melakukan kebersihan dan merapihkan *condiment*, kemasan di *storage center*.

Rata-rata nilai keseluruhan pada table 4.33 pencapaian responden pada aspek sikap “Penerapan Hasil Pelatihan *Crew Development Program* pada Tugas Kerja responden *McDonald’s* di *counter* pada *opening counter* mencapai persentase (67%) dapat ditafsirkan bahwa responden berada pada kriteria baik.

**Tabel 4.34**  
**Penerapan Hasil Pelatihan *Crew Development Program* Pada Tugas Kerja Karyawan di Counter (Proses Melayani Customer) Berdasarkan Data Hasil Observasi**

No	Alternatif Jawaban	Kriteria Penilaian								n	%
		4		3		2		1			
		f	%	f	%	f	%	f	%		
1	Prosedur melayani order taker di counter	20	67	10	33	0	0	0	0	30	100
	a. Posisi berdiri tegak	23	77	7	23	0	0	0	0	30	100
	b. Menyambut <i>customer</i> dengan memberikan senyuman	23	77	7	23	0	0	0	0	30	100
	c. Menerima pesanan dengan										
	1) Melakukan penawaran menu yang sedang dipromosikan kepada <i>customer</i>	23	77	7	23	0	0	0	0	30	100
	2) Mendengarkan pesanan tamu dengan menawarkan menu selain yang dipesan dan menawarkan menu kedalam ukuran yang lebih besar kepada <i>customer</i>	19	63	11	37	0	0	0	0	30	100
	3) Mengulang kembali menu yang dipesan <i>customer</i>	18	60	11	37	1	3	0	0	30	100
	4) Menanyakan kepada <i>customer</i> apakah akan makan ditempat atau dibawa pulang	19	63	11	37	0	0	0	0	30	100
	5) Menyebutkan total biaya pesanan <i>customer</i>	19	63	11	37	0	0	0	0	30	100
	d. Mempersiapkan pesanan <i>customer</i> dengan cepat dan tepat	17	57	12	40	1	3	0	0	30	100
	e. Memberikan pesanan pada tamu	18	60	12	40	0	0	0	0	30	100
	f. Menerima pembayaran	17	57	13	43	0	0	0	0	30	100
	g. mengucapkan terima kasih kepada <i>customer</i> dan meminta untuk datang kembali dengan sopan	24	80	6	20	0	0	0	0	30	100
	<b>Rata-rata</b>	-	<b>66</b>	-	<b>33</b>	-	<b>1</b>	-	<b>0</b>	-	<b>100</b>

Catatan 1. Penafsiran jumlah skor : 86% - 100% = Baik sekali, 66% - 85% = Baik, 50% - 65% = Cukup, 31% - 49% = Kurang, 0% - 30% = Sangat kurang.

2. Penafsiran Persentase : 100% = Seluruhnya, 76% - 99% = Sebagian besar, 51% - 75% = Lebih dari setengahnya, 50% = Setengahnya, 26% - 49% = Kurang dari setengahnya, 1% - 25% = Sebagian kecil, 0% = Tidak seorangpun.

Data pada tabel 4.34 menunjukkan bahwa penerapan hasil pelatihan *Crew Development Program* pada tugas kerja karyawan *McDonald's* di bagian *Counter* dilihat dari aspek sikap, sebagian besar masing-masing (80%) responden memiliki sikap baik mengucapkan terima kasih kepada *customer* dan meminta untuk datang kembali dengan sopan, (77%) responden memiliki sikap baik menyambut *customer* dengan senyuman dan melakukan penawaran menu yang sedang dipromosikan kepada *customer*.

Lebih dari setengah masing-masing (67%) responden memiliki sikap baik dengan posisi berdiri tegak saat melayani *customer*, (63%) responden memiliki sikap cukup dalam mendengarkan pesanan dengan menawarkan menu selain yang dipesan dan menawarkan menu ke dalam ukuran yang lebih besar kepada *customer*, menanyakan kepada *customer* apakah akan makan ditempat atau dibawa pulang, dan menyebutkan total biaya pesanan *customer*, (60%) responden memiliki sikap cukup baik dalam mengulang kembali menu yang dipesan *customer* dan memberikan pesanan pada tamu, (57%) responden memiliki ketelitian cukup dalam mempersiapkan pesanan *customer* dengan cepat dan tepat, menerima pembayaran.

Rata-rata nilai keseluruhan pada table 4.34 pencapaian responden pada aspek sikap “Penerapan Hasil Pelatihan *Crew Development Program* pada Tugas Kerja responden *McDonald's* di *Counter* untuk melayani *order taker* mencapai persentase (66%) dapat ditafsirkan bahwa responden yang melaksanakan tugas kerja di *counter* berada pada kriteria baik.

**Tabel 4.35**  
**Penerapan Hasil Pelatihan Crew Development Program Pada Tugas Kerja Karyawan di Kitchen (Preparation Opening Kitchen) Berdasarkan Data Hasil Observasi**

No	Alternatif Jawaban	Kriteria Penilaian								n	%
		4		3		2		1			
		f	%	f	%	f	%	f	%		
1	<i>Preparation opening kitchen</i> Menyiapkan peralatan yang akan digunakan	19	63	11	37	0	0	0	0	30	100
2	Menyiakan 4 ember dengan isi 2 air sanitasi (untuk <i>towel</i> dan <i>grill cloth</i> bersih) 2 air APC (untuk <i>towel</i> dan <i>grill cloth</i> kotor)	12	40	17	57	1	3	0	0	30	100
3	Menyediakan atau menyiapkan <i>production</i> dengan sistem 24/2 (selama 24 jam kedepan <i>stock up papper</i> seperti box ,wrap dll dan selama 2 jam kedepan menyiapkan bahan makanan seperti <i>beef pettes, cheese slice, letucce</i> dll)	19	63	11	37	0	0	0	0	30	100
4	Mengambil persediaan bahan dengan melakukan prosedur FIFO	18	60	12	40	0	0	0	0	30	100
5	Menggunakan <i>handglove</i> pada saat bekerja dan menyentuh makanan	15	50	13	43	2	7	0	0	30	100
6	Memeriksa setting temperatur <i>transferbin, UHC</i>	8	27	16	53	6	20	0	0	30	100
7	Menyalakan semua <i>equipment</i> yang ada di kitchen	19	63	11	37	0	0	0	0	30	100
8	Mengganti ke 4 ember dengan air setiap 2 jam	17	57	10	33	3	10	0	0	30	100
9	Memeriksa batas minyak dalam <i>henny penny</i> dan <i>vat fry</i> , apabila dibawah batas tambahkan shortening dengan menggunakan <i>scoop</i>	7	23	20	67	3	10	0	0	30	100
10	Mengamati <i>holding time</i> produk yang ada di <i>transferbin</i> selama 10 menit sedangkan untuk <i>spaghetty</i> hanya 5 menit	18	60	9	30	3	10	0	0	30	100
<b>Rata-rata</b>		-	<b>51</b>	-	<b>43</b>	-	<b>6</b>	-	<b>0</b>	-	<b>100</b>

Catatan 1. Penafsiran jumlah skor : 86% - 100% = Baik sekali, 66% - 85% = Baik, 50% - 65% = Cukup, 31% - 49% = Kurang, 0% - 30% = Sangat kurang  
 2. Penafsiran Persentase : 100% = Seluruhnya, 76% - 99% = Sebagian besar, 51% - 75% = Lebih dari setengahnya, 50% = Setengahnya, 26% - 49% = Kurang dari setengahnya, 1% - 25% = Sebagian kecil, 0% = Tidak seorangpun

Data pada tabel 4.35 menunjukkan bahwa penerapan hasil pelatihan *Crew Development Program* pada tugas kerja responden *McDonald's* di bagian *kitchen* dilihat dari aspek keterampilan untuk persiapan opening kitchen, lebih dari setengah masing-masing (63%) responden cukup terampil dalam menyiapkan

peralatan yang akan digunakan untuk pengolahan, menyiapkan *production* dengan sistem 24/2, dan menyalakan semua *equipment* yang ada di kitchen; (60%) responden cukup terampil mengambil persediaan bahan dengan melakukan prosedur FIFO dan mengamati *holding time* produk yang ada di *transferbin* selama 10 menit sedangkan untuk *spaghetty* hanya 5 menit; (57%) responden cukup terampil dalam mengganti ke 4 ember dengan air setiap 2 jam.

Setengahnya (50%) responden cukup terampil dalam menggunakan *handglove* pada saat bekerja dan menyentuh makanan. Kurang dari setengahnya masing-masing (40%) responden kurang terampil dalam menyiapkan 4 ember yang berisi 2 air sanitasi dan 2 air APC, (27%) responden sangat kurang terampil dalam memeriksa setting temperatur *transferbin*, UHC.

Sebagian kecil masing-masing (23%) responden sangat kurang teliti memeriksa batas minyak dalam *henny penny* dan *vat fry*, apabila dibawah batas tambahkan *shortening*.

Rata-rata nilai keseluruhan pencapaian responden pada aspek keterampilan “Penerapan Hasil Pelatihan *Crew Development Program* pada Tugas Kerja responden *McDonald’s* di *Counter* mencapai persentase (51%) dapat ditafsirkan bahwa responden yang melaksanakan tugas kerja di *Kitchen* untuk persiapan opening berada pada kriteria cukup.

**Tabel 4.36**  
**Penerapan Hasil Pelatihan *Crew Development Program* Pada Tugas Kerja Karyawan di *Kitchen* (Proses Membuat *Chicken Crispy*) Berdasarkan Data Hasil Observasi**

No	Alternatif Jawaban	Kriteria Penilaian								n	%
		4		3		2		1			
		f	%	f	%	f	%	f	%		
1	Membuat <i>chicken crispy</i>	9	30	21	70	0	0	0	0	30	100
	a. Mempersiapkan peralatan										
	b. Menggunakan <i>hand glove</i> berwarna kuning	11	37	19	63	0	0	0	0	30	100
	c. Membuat <i>butter mix</i> dengan mencampurkan 500gr <i>breader</i> dengan 1 liter air dingin dalam <i>canester</i>	15	50	15	50	0	0	0	0	30	100
	d. Mengambil ayam yang berlabel <i>crispy</i> dari <i>chiller</i> dengan prosedur FIFO	25	83	5	17	0	0	0	0	30	100
	e. Memindahkan chicken kedalam tray, untuk ayam bagian paha atas harus dipatahkan	30	100	0	0	0	0	0	0	30	100
	f. Menuangkan <i>breader crispy</i> kedalam <i>breeding tube</i> minimal 1,5 cm dari <i>bats</i> tengah ke arah bawah	6	20	22	73	2	7	0	0	30	100
	g. Masukan ayam kedalam <i>breeding tub</i>	19	63	11	37	0	0	0	0	30	100
	h. Mencampurkan ayam dengan <i>breader</i> dengan gerakan menekan sambil meremas sebanyak 5 kali	30	100	0	0	0	0	0	0	30	100
	i. Mengambil potong kemudian menggetukan bagian punggung tangan sebanyak 3 kali	16	53	11	37	3	10	0	0	30	100
	j. Rendam ayam dalam dip basket aduk dengan menggerakkan basket kedepan, belakang dan atas, bawah sebanyak 3 kali	17	57	9	30	4	13	0	0	30	100
	k. Meniriskan ayam dalam 10 hitungan	19	63	5	17	6	20	0	0	30	100
	l. Melapisi ayam dengan <i>breader</i> dengan gerakan menekan sambil meremas sebanyak 10 kali	17	57	9	30	4	13	0	0	30	100
	m. Mengambil potong ayam kemudian menggetukan bagian punggung tangan sebanyak 3 kali	15	50	8	27	7	23	0	0	30	100
	n. Menyusun ayam kedalam tiered basket dengan kapasitas 12 potong ayam.	10	33	17	57	3	10	0	0	30	100
	o. Susun terlebih dahulu potongan ayam bagian dada dan paha atas	14	47	11	37	4	13	1	3	30	100
	p. Susunan kedua ayam bagian paha bawah	12	40	12	40	4	13	2	7	30	100
	q. Susunan ketiga ayam bagian sayap, tutup basket bagian atas	19	63	6	20	3	10	2	7	30	100
	r. Memasak ayam dengan suhu 166°C	18	60	10	33	2	7	0	0	30	100
	s. Memasukan tiered basket kedalam <i>henny penny</i> dengan menggunakan pengait berbentuk L	30	100	0	0	0	0	0	0	30	100
	t. Nyalakan tombol pemasakan selama 12 menit	27	90	3	10	0	0	0	0	30	100
	u. Mengangkat ayam yang sudah matang dan matikan tombol pemasakan	28	93	2	7	0	0	0	0	30	100
	v. Angkat dan tiriskan selama 5-10 menit	10	33	17	57	0	0	3	10	30	100
	w. Memindahkan ayam ke <i>tray</i> dengan menggunakan <i>tong</i>	30	100	0	0	0	0	0	0	30	100
	x. Menyimpan ayam dalam <i>holding kabinet</i> dan tekan <i>holding time</i> selama 80 menit pada suhu 82-87°C, atau	17	57	13	43	0	0	0	0	30	100
	y. Menyimpan ayam di <i>transfer bin</i> selama 10 menit untuk memudahkan crew dalam menyajikan pada customer	13	43	17	57	0	0	0	0	30	100
	z. Memiliki karakteristik ayam berwarna coklat keemasan, rasa ayam yang renyah dan <i>crispy</i> , tepung bertekstur keriting dan tidak ada tumpukan tepung yang berlebihan harus merata, disajikan dalam keadaan <i>fresh</i> dan <i>hot</i> .	10	33	20	67	0	0	0	0	30	100
Rata-Rata		-	60	-	34	-	5	-	1	-	100

- Catatan 1. Penafsiran jumlah skor : 86% - 100% = Baik sekali, 66% - 85% = Baik, 50% - 65% = Cukup, 31% - 49% = Kurang, 0% - 30% = Sangat kurang.
2. Penafsiran Persentase : 100% = Seluruhnya, 76% - 99% = Sebagian besar, 51% - 75% = Lebih dari setengahnya, 50% = Setengahnya, 26% - 49% = Kurang dari setengahnya, 1% - 25% = Sebagian kecil, 0% = Tidak seorangpun.

Data pada tabel 4.36 menunjukkan bahwa penerapan hasil pelatihan *Crew Development Program* pada tugas kerja karyawan *McDonald's* di bagian *kitchen* dilihat dari aspek keterampilan dalam membuat *chicken crispy* yang sesuai prosedur, seluruhnya masing-masing (100%) responden memiliki keterampilan baik sekali dalam mencampurkan ayam dengan *breader* dengan gerakan menekan sambil meremas sebanyak 5 kali, memindahkan *chicken* kedalam *tray*, untuk ayam bagian paha atas harus dipatahkan, memasukan *tiered basket* kedalam *henny penny* dengan menggunakan pengait berbentuk L dan Memindahkan ayam ke *tray* dengan menggunakan *tong*; (93%) responden memiliki keterampilan baik sekali dalam mengangkat ayam yang sudah matang dan matikan tombol pemasakan; (90%) responden memiliki keterampilan baik sekali dalam menyalakan tombol pemasakan selama 12 menit; dan (83%) responden memiliki keterampilan baik sekali dalam mengambil ayam yang berlabel *crispy* dari *chiller* dengan prosedur FIFO.

Lebih dari setengahnya masing-masing (63%) responden memiliki keterampilan cukup dalam memasukkan ayam kedalam *breeding tub*, menyusun ketiga ayam bagian sayap, tutup basket bagian atas; (60%) responden memiliki keterampilan cukup dalam memasak ayam dengan suhu  $166^{\circ}\text{C}$ ; (57%) responden memiliki keterampilan cukup dalam rendam ayam dalam dip basket aduk, dan menyimpan ayam dalam *holding kabinet* dan tekan *holding time* selama 80 menit pada suhu  $82-87^{\circ}\text{C}$ , melapisi ayam dengan *breader* dengan gerakan menekan

sambil meremas sebanyak 10 kali; (53%) responden memiliki keterampilan cukup dalam mengambil potong kemudian menggetukan bagian punggung tangan sebanyak 3 kali. Setengahnya masing-masing (50%) responden memiliki keterampilan cukup dalam membuat butter mix dan mengambil potong ayam kemudian menggetukan bagian punggung tangan sebanyak 3 kali.

Kurang dari setengah masing-masing (47%) Susun terlebih dahulu potongan ayam bagian dada dan paha atas, (43%) Menyimpan ayam di *transfer bin* selama 10 menit untuk memudahkan *crew* dalam menyajikan pada customer, (40%) responden kurang terampil dalam menyusun susunan kedua ayam bagian paha bawah (37%) responden kurang terampil dalam menggunakan *hand glove* berwarna kuning (30%) responden sangat kurang terampil dalam mempersiapkan peralatan (33%) responden kurang terampil dalam menyusun ayam kedalam *tiered basket* dengan kapasitas 12 potong ayam, mengangkat dan tiriskan selama 5-10 menit dan memiliki karakteristik ayam berwarna coklat keemasan, rasa ayam yang renyah dan *crispy*, tepung bertekstur keriting dan tidak ada tumpukan tepung yang berlebihan harus merata, disajikan dalam keadaan *fresh* dan *hot*

Sebagian kecil (20%) responden sangat kurang terampil Menuangkan *breader crispy* kedalam *breeding tube* minimal 1,5 cm dari bats tengah kearah bawah. Rata-rata nilai keseluruhan pada table 4.36 pencapaian responden pada keterampilan “Penerapan Hasil Pelatihan *Crew Development Program* pada Tugas Kerja responden *McDonald's* di *kitchen* mencapai persentase (60%) dapat ditafsirkan bahwa responden yang melaksanakan tugas kerja di *kitchen* berada pada kriteria cukup.

## B. Pembahasan Hasil

Pembahasan penelitian disusun dengan mengacu pada tujuan penelitian, pertanyaan penelitian, landasan teori serta pengolahan data mengenai “Penerapan Hasil Pelatihan *Crew Development Program* Pada Tugas Kerja Karyawan *McDonald’s* Cabang Cihampelas Bandung. Pembahasan dapat penulis ungkapkan sebagai berikut :

Pelatihan sebagai proses bersistem yang di dalamnya ada suatu kegiatan, yang dimaksudkan untuk pengembangan serta perbaikan kinerja para pesertanya guna meningkatkan tujuan-tujuan tertentu. Pelatihan yang pertama kali dilakukan untuk merubah pola pikir seseorang dalam mengembangkan keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan guna kelangsungan hidup tiap-tiap individu dalam melaksanakan pekerjaan saat ini dan saat mendatang. Menurut Hamalik (2007 : 16-17) bahwa pelatihan bertujuan :

1. Untuk membantu karyawan baru untuk melaksanakan pekerjaannya; kepadanya diberikan informasi selengkapnya tentang seluk beluk perusahaan bersangkutan.
2. Untuk mengembangkan pengetahuan, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara rasional, dan
3. Untuk mengembangkan sikap, sehingga menimbulkan kemampuan kerjasama dengan teman-teman pegawai dan dengan manajemen (kepemimpinan).

Pelatihan *Crew Development Program* diberikan untuk memastikan agar karyawan tingkat *basic* memiliki pengetahuan, sikap dan keterampilan yang diperlukan dalam melaksanakan tugas kerja karyawan pada bagian *Fondation Skill*, *Service area* dan *Production skill*. Pelatihan *Crew Development Program* mempunyai tujuan bahwa pelatihan dilakukan dalam waktu yang singkat, dapat

melatih dan mempersiapkan karyawan untuk melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur kerja.

Penelitian menunjukkan bahwa karyawan *McDonald's* yang mendapatkan pelatihan *Crew Development Program* yang sebagian besar memiliki pengetahuan dengan baik, sikap yang baik dan keterampilan yang cukup dengan status karyawan kontrak yang telah berpendidikan lebih dari setengahnya berstatus kuliah S1 karena karyawan *McDonald's* tidak membutuhkan karyawan tetap terlalu banyak.

#### **1. Penerapan Hasil Pelatihan *Foundation Skill* Pada Tugas Kerja Karyawan *McDonald's* Di Tinjau Dari Aspek Pengetahuan**

Hasil penelitian pada karyawan basic dilihat pada aspek pengetahuan dalam Penerapan hasil Pelatihan *Foundatio Skill* Pada tugas kerja karyawan *McDonald's*, yaitu responden mengetahui ;

- a. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden sudah memiliki pengetahuan dan pemahaman sebagai seorang karyawan yang dapat melaksanakan pekerjaan di tiap *station* diantaranya mempunyai pengetahuan jenis menu, area yang ada di *McDonald's*, macam-macam isian, sandwich, jenis roti sandwich, suhu dan tempat penyimpanan bahan makanan, jarak penyimpanan bahan makanan dari lantai, fungsi *hand glove* sesuai kegunaan, peralatan pengolahan makanan untuk *sandwich* dan *chicken crispy*, prosedur membawa barang.
- b. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden sudah memiliki sikap sebagai seorang karyawan yaitu pengetahuan mengenai hygiene pribadi, *food safety*,

*team work* saat bekerja, *hospitality* dan memberikan kenyamanan dan kepuasan pada *customer*.

- c. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden sudah memiliki keterampilan dalam pencucian alat, porsi penyajian dan karakteristik *french fries*, *holding time french fries* dan *spaghetti*, *secondary shelf lifenya* bahan makanan, susunan penyajian makanan dan 6 langkah melayani *customer* di *counter*, dan pembuatan *Cheese Burger*, *Gourmet Warp*, *Big Mac*.

Hasil olah data penelitian menunjukkan bahwa responden dilihat dari aspek pengetahuan setelah melakukan pelatihan *Crew Development Program* yang ditemukan data penelitian dengan persentase rata-rata (83%) dapat ditafsirkan berada pada kriteria baik pada aspek pengetahuan. Uraian tersebut selaras pendapat Sudjana (2004:31), bahwa “peserta didik dianggap berhasil apabila sanggup menerapkan pengetahuannya kedalam praktik kehidupannya”

## **2. Penerapan Hasil Pelatihan *Service Station* Pada Tugas Kerja Karyawan *McDonald's* Ditinjau Dari Aspek Sikap**

Hasil penelitian pada karyawan basic dilihat dari kemampuan sikap pada penerapan hasil pelatihan *Service Station* Pada tugas kerja karyawan *McDonald's* di bagian *Counter* dan *Lobby* dan responden teliti dalam melaksanakan tugas kerja meliputi :

- a. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden menerapkan sikap yang baik, teliti dalam melayani *customer* pada saat *order taker* di *counter*.

- b. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden menerapkan sikap ketelitian karyawan dalam keselamatan kerja di *lobby* seperti memasang “*wet floor*”, memeriksa dan membersihkan area *lobby* dan *counter*.
- c. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden menerapkan sikap ketelitian dalam menyiapkan *condiment* (*sugar, salt, chili sauce, tea*), alat penyajian (*chili cup, stirer, spoon, fork, drink cup, brown bag, fry bag, straw*) persiapan untuk di *counter* dan *lobby*.

Karyawan yang bertugas pada bagian *Counter* dan *Lobby* setelah melakukan pelatihan karyawan memiliki sikap yang baik dalam melakukan pekerjaan yang lebih terarah dalam memberikan pelayanan yang pada akhirnya akan memuaskan *customer* dengan memberikan kualitas produk, pelayanan yang baik atau 'cleanliness' restoran, tetapi juga didasarkan pada bagaimana perasaan mereka sebagai hasil dari pelayanan yang mereka dapatkan.

- a. Hal yang perlu diperhatikan dalam menerapkan perilaku yang baik dalam melayani *customer* sebagai berikut:
  - 1) Menunjukkan sikap ramah dan berpenampilan baik
  - 2) Bersikap sopan, ramah dan menghargai kepada semua pelanggan atau *customer* baik orang tua, remaja dan anak-anak.
  - 3) Menciptakan kepercayaan kepada *customer*
  - 4) Selalu memberikan senyuman kepada *customer*
- b. Menerapkan prinsip-prinsip *service* dalam memberikan pelayanan pada *customer*

- 1) Mencari peluang, setiap *customer* memiliki kebutuhan berbeda seperti membukakan pintu ketika *customer* masuk kedalam gedung, menagani *special request* dengan cepat dan tersenyum. Menawarkan untuk membantu membawakan tray dan mencari tempat duduk.
- 2) Selalu bersikap sopan, jika *customer* berbicara kepada karyawan restoran dengan nada yang tidak enak, jangan menandingi kemarahan mereka. Sebaliknya, ini kesempatan bagi kita untuk merubah kemarahan *customer* menjadi senyuman.
- 3) Sabar, jangan mendesak *customer* terutama saat mereka sedang berusaha memutuskan menu yang akan dipesan.

Karyawan mampu menerapkan sikap yang baik dalam melaksanakan tugas kerjanya, karena karyawan sangat memerlukan *attitude* yang positif yang dapat mempengaruhi perasaan, pemikiran dan kebiasaannya. *Attitude* yang karyawan tunjukan biasanya adalah *attitude* yang akan karyawan terima. Sehingga *customer* akan menghargai, mempercayai anda dan *customer* akan kembali lagi. Uraian tersebut selaras dengan pendapat Sudjana (2007:119), bahwa :

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

Hasil olah data penelitian menunjukkan bahwa responden dilihat dari aspek sikap setelah melakukan pelatihan *Crew Development Program* yang ditemukan data penelitian dari pengamatan unjuk kerja yang dilakukan di bagian *Lobby* responden memiliki sikap yang baik dalam melaksanakan tugas kerja seperti membersihkan permukaan meja dan memasang 'wet floor' ketika mengepel

lantai, walaupun sebagian kecil di bagian *Lobby* berada pada kriteria cukup, karena karyawan tidak terlalu banyak dan biasanya area *Lobby* itu selalu ramai pengunjung sehingga karyawan sibuk membersihkan sisa-sisa makanan yang ada di meja, menyapu dan mengepel, menjadi kendala bagi responden dengan mengabaikan membersihkan toilet.

Hasil olah data penelitian menunjukkan bahwa responden dilihat dari aspek sikap setelah melakukan pelatihan *Crew Development Program* yang ditemukan data penelitian dari pengamatan unjuk kerja yang dilakukan dibagian *Counter* pada saat *Opening Counter* sebagian besar masing-masing responden memiliki sikap yang baik dalam mempersiapkan persediaan barang di area counter, dan pada saat melayani *Order taker* responden memiliki sikap yang baik dalam mengucapkan terima kasih pada customer dengan sopan.

Hasil pengamatan unjuk kerja responden belum sepenuhnya menerapkan walaupun sebagian kecil masing-masing dibagian *Counter* karyawan basic dalam mempersiapkan pesanan *customer* dengan cepat dan tepat berada pada kriteria cukup teliti. Karyawan basic dibutuhkan ketelitian dalam mengingat semua pesanan *customer* dan memiliki sikap cekatan dalam mempersiapkan pesanan, agar *customer* tidak menunggu lama. Sikap teliti dalam melakukan persiapan *opening* ada kemungkinan pada saat akan melakukan persiapan responden belum sempat, kemungkinan ramainya *customer* yang datang untuk *breakfast* atau bagi karyawan baru belum terbiasa melakukan persiapan sendiri tetapi masih dibantu.

Hasil rata-rata dari aspek sikap dibagian *Lobby* dengan jumlah (66%) termasuk ke dalam kriteria baik, artinya responden memiliki ketelitian yang baik

dalam menerapkan hasil pelatihan *Service Station* di bagian *Lobby*. Hasil rata-rata di bagian *Counter* dengan jumlah (67%) untuk penerapan *Opening Counter* dan (66%) untuk penerapan dalam melayani *Order Taker* di *Counter* berada pada kriteria baik, artinya responden memiliki ketelitian yang baik dalam menerapkan hasil pelatihan *Service Station* di bagian *Counter*.

### 3. Penerapan Hasil Pelatihan *Production Station* Pada Tugas Kerja Karyawan *McDonald's* Ditinjau Dari Aspek Keterampilan

Hasil penelitian pada karyawan *basic* dilihat dari kemampuan keterampilan pada penerapan hasil pelatihan *Production Station* Pada tugas kerja karyawan *McDonald's* di bagian *Kitchen*, yaitu responden memiliki keterampilan dalam melaksanakan tugas kerja meliputi: terampil dalam menyiapkan dan memeriksa peralatan yang akan digunakan, terampil menyiapkan bahan-bahan keperluan kitchen, serta terampil proses pembuatan *chicken crispy*.

Hal yang perlu dilakukan dalam proses pembuatan *chicken crispy* sebagai berikut

- a. Terampil mempersiapkan dan memeriksa peralatan seperti *henny penny* pada suhu  $166^{\circ}\text{C}$ , *tiered basket*, *canester*, *baki chicken crispy*, *dip basket*, *canting* dan *breader tub*.
- b. Keterampilan menyiapkan *batter mix* yang sudah di buat dengan perbandingan 1kg *batter breader* + 2 liter air
- c. Terampil mengambil ayam dengan prosedur FIFO
- d. Terampil memperhatikan batas menuangkan *breader* kedalam *breeding tub* akan membuat ayam kurang merata dalam pemberian *breader*.

- e. Terampil mematahkan bagian tulang paha atas untuk mempercepat proses pemasakan apabila tidak dipatahkan bagian dalam ayam belum matang dan akan keluar darah dari paha ayam tersebut.
- f. Terampil melapisi ayam dengan *breader* dengan gerakan meremas dan menekan sebanyak 5 kali.
- g. Terampil mengetuk punggung tangan sebanyak 3 kali yaitu potongan ayam yang telah dilapisi *breader*, apabila tidak dilakukan akan membuat ayam kulit *breader* menjadi tebal, tekstur kulit tidak akan keriting dan bagian dalam akan terasa masih mentah *batter breader* dan tidak kering.
- h. Terampil merendam ayam dalam *batter mix* maka kulit akan terpisah dari daging ayam dan tidak merata apabila tidak dilapisi *batter mix*.
- i. Terampil melapisi ayam dengan *breader* dengan gerakan meremas dan menekan sebanyak 10 kali dan mengetuk punggung tangan sebanyak 3 kali.
- j. Terampil penyusunan potongan ayam kedalam *tiered basket* harus tersusun mulai dari paha atas dan dada disusun paling bawah kemudian paha bawah dan sayap, agar proses pemasakan ayam merata keseluruhan bagian ayam.
- k. Terampil ayam yang telah matang disimpan di dalam *holding kabinet* dan tekan *holding time* selama 80 menit pada suhu 82-87<sup>0</sup>C, agar ayam saat disajikan tidak akan mengeras, sehingga selalu berada dalam keadaan panas dan renyah/ *crispy* saat disajikan.

Mulyasa (2002:39) bahwa “keterampilan dan kemampuan yang dikuasai oleh seseorang yang telah menjadi bagian dari dirinya sangat menentukan dalam melaksanakan suatu proses pekerjaan”.

Faktor yang mempengaruhi responden belum terampil yaitu jarang mendapatkan kesempatan di kitchen, lama bekerja sekitar 4-6 bulan, sehingga responden membutuhkan waktu untuk beradaptasi dengan pekerjaan atau tugas baru untuk meningkatkan keterampilan yang mereka dapatkan dari hasil pelatihan agar lebih terampil dalam membuat *chicken crispy*. Uraian tersebut Surakhman (1990:106) bahwa "untuk mempelajari suatu ketangkasan atau keterampilan biasanya diperlukan latihan berkali-kali atau terus menerus terhadap apa yang akan dipelajarinya".

Hasil rata-rata dari aspek keterampilan dibagian *Kitchen* dengan jumlah (60%) untuk penerapan proses pembuatan *Chicken Crispy* berada pada kriteria cukup. Rata-rata dengan jumlah (51%) untuk penerapan pada Persiapan *Opening Kitchen* berada pada kriteria cukup, artinya responden cukup terampil dalam menerapkan hasil pelatihan *Production Service* di bagian *Kitchen*.

Pembahasan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan berada pada kriteria baik dalam menerapkan hasil pelatihan *Crew Development Program* yang ditinjau dari aspek pengetahuan. Adapun penerapannya pada tugas kerja karyawan *McDonald's* di setiap *station*, lebih dari setengahnya responden mampu menerapkan tugas kerja karyawan dibagian *Lobby* dan *Counter* ditinjau dari aspek sikap dengan kriteria baik. lebih dari setengahnya responden cukup terampil dalam menerapkan tugas kerja karyawan dibagian *Kitchen* ditinjau dari aspek keterampilan dengan kriteria cukup.