

Restoran Bisnis Berbasis Standar Kompetensi

Endang Darwin Durachim¹, Faizal Hamzah²

¹AKPAR BSI Bandung, endang.darwin@gmail.com

²STP ARS Internasional, faizal.faz@bsi.ac.id

ABSTRAK

Bisnis Restoran yang berbasis kompetensi merupakan suatu poin penting yang ditampilkan pada aktivitas-aktivitas hotel atau restoran, alasannya adalah hal tersebut akan menaikkan bisnis restoran menjadi lebih baik lagi dari sebelumnya. Khususnya pada situasi dan kondisi bisnis yang saat ini semakin ketat. Sehingga penyebab dari hal-hal tersebut harus disiapkan berbagai kemungkinan, bagaimana untuk membuat Standar Kompetensi terkait; Perilaku, Keahlian dan pengetahuan yang ditampilkankan pada Bisnis Restoran. Pada kenyataannya, Standar Kompetensi restoran memiliki tiga faktor dominan yaitu; perilaku yang unggul, keahlian yang unggul, dan pengetahuan yang unggul, agar seluruh aktivitas akan berjalan dengan baik sesuai dengan kebutuhan operasi bisnis restoran. Agar memperoleh suatu hasil yang optimal dalam operasi bisnis restoran adalah dengan keunggulan presentasi dari standar kompetensi yang dibawa oleh manajemen dan staf. Tujuan dasar untuk perolehan suatu hasil yang optimal dipresentasikan oleh Standar Kompetensi, ini akan membuat seluruh tamu puas, dan secara otomatis produktivitasnya atau manfaatnya akan datang secara langsung kepada manajemen. Standar Kompetensi merupakan suatu pernyataan dari tiga komponen yang saling berhubungan yaitu Keahlian, Pengetahuan, dan sikap yang dibutuhkan untuk membawa sebuah tugas khusus secara efektif dalam industri. Terdapat patokan-patokan yang dibuat oleh industri yang digunakan untuk mendirikan level kinerja efektif. Patokan tersebut memberikan sutau kerangka untuk menyesuaikan kebutuhan-kebutuhan dari semua pemangku kepentingan (Industri, Pemerintah, Pemberi Pelatihan, SDM), tanpa memperhatikan ukuran lokasi.

Kata Kunci: Restoran, Bisnis, dan Standar Kompetensi

ABSTRACT

Restaurant Business base on competency is something important point to be presented on the activities of Hotel or Restaurant, the reason is those thing will up-grade the Restaurant Business much better then before. Especially on the situation and condition of the business right now the competition getting so tight. So causing of those case we have to provide as well as possible, how to make the Competency Standard Attitudes, Skills and Knowledge are being presented on Restaurant Business. Actually the Restaurant Competency Standard have three dominant factors such as: Excellence Attitudes, Excellence Skills and Excellence Knowledge, so the whole of activities will be running well according to the necessarily of the restaurant business operation. In order to obtained an optimal result in the operation of the Restaurant Business is excellence of the presentation of the competency standard was carry out by Management and Staff. The basic purpose to obtained an optimal result was presented by Competency Standard, it will make all the guests are satisfied, and automatically he productiveness or benefit will come over directly to the management. Competency Standard is a statement of three interrelated components of Skills, Knowledge, and attitudes needed to carry out a particular tasks effectively in Industry. These are benchmarks made by Industry that are to be used to establish level of effective performance. They provide a framework to suit the needs of all the stockholder (Industry, Government, Training Provider, Man Power), regardless of location size.

Keywords: Restaurant, Business, and Competency Standard

PENDAHULUAN

Pada saat persiapan menghadapi persaingan yang sangat ketat di era globalisasi sekarang ini munculah standar kompetensi dimana dunia internasional telah mempercayakan kepada Australia untuk mensosialisasikan dan mengimplementasikan program tersebut. Dalam hal ini Indonesia ikut berpartisipasi untuk mengadakan kerjasama dengan Australia berkiprah dalam strategi untuk meningkatkan kualitas bisnis disegala bidang usaha khususnya dibidang industri jasa baik hotel maupun restoran. Seperti kehidupan manusia sejak dari Nabi Adam sampai pada zaman modern sekarang dalam kelangsungan hidupnya membutuhkan makanan dan minuman, dari mulai penyajian makanan minuman yang sangat sederhana sekali sampai pada teknik pelayanan prima dengan berbagai macam jenis pelayanan ditampilkan dalam kondisi ruangan yang mewah, penataannya yang dapat memberikan kenyamanan termasuk interior dengan desain yang mewah, serta berbagai macam jenis menu termasuk sarana dan fasilitas lainnya yang rata-rata bertujuan untuk memberikan kepuasan terhadap para tamu yang datang ke restoran. Gaya kehidupan manusia di zaman modern sekarang ini semakin meningkat, setiap harinya dipenuhi dengan kesibukan sehingga kebutuhan untuk makan dan minum di restoran sangat dominan sekali dalam artian gaya hidup semakin tinggi sudah merupakan kebiasaan yang tidak bisa dihindari, tidak sempat lagi untuk menikmati makanan dan minuman dirumah atau boleh dikatakan membosankan, sehingga ingin mencari suasana yang lain di restoran. Mencari suasana yang lain merupakan alasan yang kuat, dengan alasan bahwa bagi orang-orang *Executive* yang memiliki *Spending Power* tinggi sangat mendambakan faktor kebutuhan dan keinginan untuk makan di restoran, seperti: Relaksasi, Penyegaran, Kesenangan, dan lain-lain. Tentunya hal tersebut bisa didapatkan di restoran yang bergengsi karena memiliki tata letak ruangan yang baik dengan sarana dan fasilitasnya lengkap termasuk dekorasinya yang tertata rapih, dapat menikmati hidangan yang disajikan

oleh pramusaji yang ramah (profesional), bahkan dapat menikmati *Life Music* yang membuat tamu tersebut enggan beranjak karena merasa nyaman serta.

Pada prinsipnya bahwa Restoran Bisnis Berbasis Kompetensi merupakan paradigma baru yang perlu diangkat kepermukaan dalam forum internasional, untuk memenuhi kriteria persyaratan Restoran Bisnis Berbasis Kompetensi, tentunya perlu konsisten terhadap beberapa faktor yang paling dominan diantaranya adalah: keahlian, pengetahuan dan sikap. Ketiga faktor yang paling dominan tersebut dalam eksistensinya sangat penting dan sangat berperan dalam kelangsungan operasional pelayanan bisnis restoran, maka dari itu perlu diselenggarakan suatu sistem yang berorientasi terhadap sosialisasi dan implentasi standar kompetensi yang harus dilaksanakan dengan baik dan konsisten. Dengan alasan bahwa Negara Indonesia pada saat Era Globalisasi ini sudah harus secepatnya menyesuaikan diri dengan kemajuan usaha internasional dimana masyarakatnya dituntut untuk memiliki Perilaku, Keahlian, dan Pengetahuan yang baik disegala bidang.

Mencermati kondisi persaingan bisnis restoran yang sangat ketat. Tentunya perlu persiapan yang mantap dari pihak manajemen yang berkompeten dibidang bisnis restoran, untuk itu setiap jenis bisnis di bidang restoran yang bersifat global (bertaraf internasional) harus mampu mengintegrasikan diri dalam merumuskan strategi yang berhubungan dengan bagaimana manajemen bisnis restoran dapat merealisasikan Standar Kompetensi dengan baik dan konsisten, diantaranya menciptakan program-program unggulan, seperti; Mewujudkan aplikasi program standar kompetensi sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan atau umum, mengkonsolidasikan suatu sistem pengendalian manajemen bisnis restoran secara efektif dan efisien, menciptakan penataan lingkungan bisnis yang kondusif dan nyaman agar tercapainya tingkat kepuasan pelanggan, menciptakan program yang berorientasi terhadap kualitas sumber daya manusia yang profesional dan handal, menciptakan berbagai macam jenis

program unggulan yang berorientasi terhadap: Kualitas Pemasaran, Kualitas Sistem atau Metode (Administrasi, Keuangan, Komunikasi, dan lain-lain).

Berdasarkan berbagai macam jenis program tersebut, tentunya perlu direalisasikan dengan cara yang unggul. Sehingga akan bisa mewujudkan citra merk yang unggul dan dapat membantu mempromosikan bisnis restoran di tingkat nasional maupun internasional.

KAJIAN LITERATUR

Pada bagian kajian literatur ini akan mengemukakan definisi tentang restoran, pengertian bisnis dan konsep kompetensi.

Restoran

Restoran adalah suatu usaha komersial yang menyediakan jasa pelayanan makanan dan minuman bagi umum dan dikelola secara profesional. (Sukresno:2005) Hotel besar maupun sedang kebanyakan memiliki lebih dari satu restoran untuk memberi kesempatan bagi para pelanggan untuk memilih jenis restoran maupun makanan dan minuman serta gaya penyajiannya dengan harga yang bervariasi sesuai dengan keinginan mereka. Sedangkan pengertian restoran menurut Marsum WA (2005), menyatakan bahwa: "Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasikan secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik berupa makanan dan minuman.

Menurut pendapat umum dinyatakan bahwa definisi restoran dapat dibagi kedalam dua bagian yaitu; 1) Definisi restoran didalam hotel adalah merupakan sarana pelengkap dan penunjang dalam kelangsungan operasi usaha suatu hotel, yang diorganisasikan secara komersial yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik dan dikelola secara profesional baik berupa makanan maupun minuman. Departemen pelayanan makanan dan minuman di hotel tersebut memiliki banyak *Out-Let* diantaranya; *Room Service*, *Coffee Shop*, *Dinning Room*, dan *Banquet*, 2) Definisi restoran diluar hotel adalah sarana bangunan komersial yang berdiri sendiri (*Self Establishment*) memiliki manajemen tersendiri (*Self Management*) dalam arti tidak memiliki banyak departemen makanan dan minuman seperti

didalam hotel, yang menyelenggarakan pelayanan makanan dan minuman terhadap publik dan dikelola secara profesional. (PHRI:2005)

Berdasarkan definisi-definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamu baik berupa makanan maupun minuman.

Bisnis

Pengertian Bisnis menurut Owen (2017), menyatakan bahwa "Bisnis adalah suatu perusahaan yang berkaitan dengan produksi dan distribusi barang untuk dijual kembali ke pasar atau memberikan harga dalam setiap barang atau jasa. Bisnis adalah bentuk kegiatan yang bertujuan untuk mendapatkan keuntungan bagi yang berkepentingan atau mengusahakan kegiatan tersebut. (Dicksee:2016)

Kompetensi

Kompetensi menurut IAPHSD (2002) menyatakan bahwa "*A Competency Standard is Statement of three interrelated components of attitudes, skills and knowledge needed to carry out a particular tasks effectively in Industry. These are benchmarks made by Industry that are to be used to establish level of effective performance. They provide a framework to suit the needs of all the stockholder (Industry, Government, Training Providers, Trainees), regardless of location and size.*

Mencermati konsekuensi-konsekuensi logis dari era global, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, perubahan dan peristiwa yang terjadi di dalam masyarakat, serta harapan tentang masyarakat dunia di masa depan yang damai yang terdiri atas individu yang kompetitif, mandiri, dan bertanggung jawab. Delors, et al. (1996), dalam laporannya ke UNESCO mengajukan rumusan tentang empat pilar pendidikan yaitu; 1) *Learning to live together* (pemahaman dan apresiasi tentang orang lain serta sejarah, tradisi, dan nilai-nilai agamanya), 2) *Learning to know* (pendidikan umum yang luas dengan mendalami bidang studi termasuk didalamnya *learning how to learn* sehingga dapat mewujudkan prinsip belajar sepanjang hayat), 3) *Learning to do* (belajar

bekerja, bekerjasama dalam belajar menghadapi berbagai situasi yang sering tidak terduga), 4) *Learning to be* (kemandirian yang dikombinasi dengan kemampuan diri sendiri untuk mencapai tujuan bersama).

Merujuk kepada konsep empat pilar tersebut kompetensi itu dapat dikategorikan kedalam beberapa macam, antara lain:

1. Kompetensi Keagamaan
Kompetensi ini meliputi pengetahuan, sikap, kemampuan, dari keterampilan yang diperlukan untuk dapat menjalankan fungsi manusia sebagai hamba Allah yang Maha Kuasa dalam kehidupan sehari-hari.
2. Kompetensi Akademik
Kompetensi ini meliputi pengetahuan, sikap dan keterampilan yang diperlukan untuk mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sesuai dengan jenjang pendidikannya.
3. Kompetensi Ekonomi
Kompetensi ini meliputi pengetahuan, sikap dan keterampilan yang diperlukan untuk dapat memenuhi kebutuhan ekonomi agar dapat hidup layak di dalam masyarakat. Sikap wirausaha dan etos kerja yang mendukung produktivitas pribadi merupakan bagian penting dari kompetensi ini.
4. Kompetensi sosial-pribadi
Kompetensi ini mencakup pengetahuan, sistem nilai, sikap, dan keterampilan untuk dapat hidup adaptif sebagai warga negara dan warga masyarakat internasional yang demokratis. Kemampuan dan keterampilan mengelola diri sendiri (intrapersonal) serta kemampuan dan keterampilan berhubungan dengan orang (interpersonal) dalam kehidupan yang heterogen (*plural*).

Indikator-indikator tersebut diatas perlu dimiliki oleh para SDM di bidang bisnis restoran sehingga dapat diyakinkan operasi usaha akan berjalan lancar, tanpa harus mengalami hambatan. Sehingga manajemen dapat mewujudkan tenaga yang handal dan profesional sesuai dengan standar kompetensi yang dibutuhkan industri dilapangan.

Indonesia sebagai salah satu negara yang telah menunjukkan peranan dan komitmen politiknya di dunia internasional tidak mungkin mengisolasi dan melepaskan diri dari pergaulan global serta berbagai konsekuensi potensi yang mungkin ditimbulkannya. Persoalan yang penting yang perlu di jawab adalah bagaimana Bangsa Indonesia dapat tampil kompetitif di dalam pergaulan internasional tanpa harus terjerumus ke dalam kondisi kehidupan masyarakat yang dialami oleh negara-negara yang sekarang tergolong maju. (Furqan:2000).

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang berarti melakukan penelitian secara *holistic* maupun *simbiotic* dengan mengutamakan pengamatan (observasi terhadap gejala, peristiwa dan kondisi aktual dimasa sekarang. Metode penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel yang satu dengan yang lain. (Sugiyono:2014) Dengan menggunakan teknik-teknik observasi, wawancara dan *study* kepustakaan

PEMBAHASAN

Restoran Bisnis merupakan aktivitas yang selalu berada didalam kelangsungan operasional hotel yang berbintang 1, 2, 3, 4, 5, 5 Diamond maupun restoran yang berada di luar hotel yang berkelas internasional tentunya harus memiliki Standar Kompetensi yang dalam eksistensinya unggulan, sehingga keberadaan operasi usahanya berjalan dengan baik, tidak mengalami hambatan yang signifikan.

Berdasarkan kajian tersebut sebelumnya perlu mengetahui tentang kualifikasi pramusaji restoran berbasis kompetensi antara lain dijelaskan dibawah.

Kualifikasi Pramusaji Restoran Berbasis Kompetensi

- A. Memiliki prilaku mental yang unggul, antara lain disiplin dalam arti luas merupakan perilaku kebiasaan yang baik, dalam arti:

1. Ta'at terhadap atasan / aturan-aturan yang berlaku.
 2. Selalu melaksanakan tugas dengan efektif dan efisien sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan dalam kelangsungan operasional restoran.
 3. Patuh terhadap instruksi-instruksi dari pimpinan.
 4. Selalu patuh dan kompak dalam bekerja.
 5. Selalu ingin bekerja sama dengan teman sejawat maupun dengan staf dari departemen lain dan dapat menciptakan suasana yang baik sehingga keberadaannya harmonis.
 6. Prinsip saling membantu, demi kelancaran pelayanan di suatu restoran adalah merupakan prioritas yang selalu dilakukan demi tercapainya produktifitas sesuai dengan harapan manajemen.
 7. Selalu dikerjakan dengan baik dan tulus ikhlas tanpa pamrih.
 8. Memiliki inisiatif dalam pekerjaan selalu dilakukan dengan baik dan konsisten.
 9. Memiliki dedikasi dan loyalitas yang tinggi selalu ingin bekerja lebih baik tanpa menghitung waktu yang telah ditentukan.
 10. Selalu ingin bekerja lebih banyak lagi seperti orang Jepang.
 11. Selalu memiliki rasa tanggung jawab yang besar terhadap pekerjaan yang ditanganinya.
 12. Selalu teliti dan hati-hati dalam bekerja agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.
 13. Selalu mendengarkan dengan baik bila pimpinan memberikan informasi yang berhubungan dengan pekerjaan dan tugas serta tanggung jawabnya.
 14. Disiplin dalam hal kemampuan untuk di kritik orang lain, penuh toleransi, selalu kontrol emosi dan lain-lain.
 15. Penampilan diri selalu dalam kondisi prima, selalu rendah diri dan lain-lain.
 16. Jujur dan dapat dipercaya, merupakan hal aset yang sangat berharga dimana dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kemajuan bisnis restoran, secara umum bagi manajemen restoran akan mendapat kepercayaan dari investor dalam rangka untuk renovasi atau ekspansi.
 17. Sikap perilaku yang jujur akan menumbuhkan kepercayaan yang tinggi dari manajemen.
 18. Sikap perilaku yang jujur akan dapat memberikan kesan yang baik bagi para tamu.
 19. Sikap perilaku yang jujur dalam dunia bisnis restoram, merupakan suatu potensi yang perlu dimiliki oleh setiap staf, karena akan berdampak positif terhadap keberhasilan dalam dunia bisnis secara umum, khususnya keberhasilan untuk meraih keuntungan sesuai dengan harapan manajemen.
 20. Kredibilitas yang tinggi dalam kelangsungan operasional restoran dapat mendukung pengembangan bisnis berikutnya dimasa yang akan datang.
- B. Memiliki keterampilan yang unggul, antara lain:
1. Keterampilan merupakan suatu persyaratan yang mutlak perlu dimiliki oleh setiap staf restoran, karena pelaksanaan kerja dapat dilakukan dengan cepat serta efektif dan efisien.
 2. Terampil dalam melaksanakan berbagai macam jenis *Table Set-Up* sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan.
 3. Terampil dalam melaksanakan tugas untuk berbagai macam jenis persiapan dan kebersihan.
 4. Memiliki keterampilan yang baik dalam menggunakan berbagai macam jenis peralatan untuk proses pelaksanaan pelayanan, untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu.
 5. Memiliki keterampilan dalam proses memasak dengan cara *Flameing Method* di *Grill Room Restaurant*.
 6. Terampil dalam melaksanakan peraturan pelayanan umum baik dari mulai pelaksanaan: *Greeting and Welcoming Guests, Escort Guests,*

Sitting Guests, Laying Guests Napkins, Showing the Menu, Taking Order, Pick-Up the food from the Kitchen and Beverages from the Pantry and Bar, Serving and Clear-Up, Billing Process, Invite the guests to come back, dan lain-lain.

7. Terampil dalam melaksanakan *Selling Suggestion, Selling Technique, Personal Approach, Personal Communication* dan lain-lain.
 8. Bagi *Manager* atau *Supervisor* memiliki keterampilan dalam membuat berbagai macam konsep dalam kelangsungan operasional bisnis restoran seperti: *Restaurant Working Schedule Concept, Restaurant Job Description Concept, Restaurant Working Procedures Concept, Restaurant Programe Concept* dan lain-lain.
- C. Memiliki pengetahuan yang unggul, antara lain:
1. Memiliki wawasan yang berorientasi terhadap pengetahuan tentang makan dan minuman
 2. Menguasai pengetahuan tentang standar resep makanan dan minuman.
 3. Memiliki keilmuan tentang komunikasi: (*Personal Approach, Personal Communication Technique, Human Relation Knowledge*, dan lain-lain).
 4. Memiliki keilmuan tentang: *Restaurant Salesman-Ship Knowledge, Restaurant Business Operation Knowledge (Restaurant Selling Suggestion, Restaurant Selling Technique, Restaurant Selling Diplomatically)*, pengetahuan pemasaran restoran dan lain-lain.
 5. Pengetahuan keagamaan yang baik akan dapat menciptakan: dedikasi dan loyalitas yang tinggi karena pekerjaan yang dihadapi merupakan suatu ibadah untuk dengan ikhlas ingin membantu orang lain atau teman sejawat pada saat sibuk, selalu saling menghargai atau saling mengerti satu sama lain sehingga akan memunculkan kekompakan dalam bekerja atau kerjasama yang positif agar operasional pelayanan

bisnis restoran berjalan dengan baik dan lancar. Sehingga dapat menciptakan suasana yang baik dan harmonis sehingga kepuasan tamu akan terwujud dengan baik dan secara otomatis produktifitas serta keuntungan dapat diraih sesuai dengan apa yang diharapkan oleh manajemen restoran.

Memiliki Sertifikat Standar Kompetensi Restoran

Sertifikat Standar Kompetensi Restoran merupakan suatu ketentuan yang mutlak harus dimiliki oleh setiap staf restoran dimana secara formal dan legalitas keabsyahannya dapat diakui bahwa calon staf atau staf permanen restoran tersebut telah mengikuti pendidikan dan pelatihan atau minimal telah mengikuti peningkatan dari instansi yang telah memiliki legalitas akreditasi yang unggul.

Ditinjau dari segi manfaatnya bagi industri bisnis restoran bahwa hal tersebut akan dapat memberikan kontribusi yang sangat signifikan terhadap kemajuan, keberhasilan, kesuksesan operasional bisnis restoran dalam jangka panjang, bahkan kemungkinan dari faktor keberhasilan tersebut bisa diperluas kearah ekspansi atau pengembangan bisnis restoran yang lebih baik lagi dari pada sebelumnya. Tentunya kualitas Sertifikat Standar Kompetensi Restoran perlu dijaga atau dideteksi keabsyahannya, karena kemungkinan bisa terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Dalam arti bahwa para manajer restoran yang sudah dapat dipercaya kepiawaiannya perlu melaksanakan pengawasan dan evaluasi yang sangat ketat setiap saat operasional bisnis restoran berjalan, dengan sendirinya akan bakal ketahuan staf yang memiliki Sertifikat Standar Kompetensi Restoran tersebut, dalam eksistensinya profesional atau tidak.

Oleh karena itu perlu pengawasan dan evaluasi dilapangan, agar kualitas yang diharapkan dapat diyakinkan atau dievaluasi secara langsung, sehingga Sertifikat Standar Kompetensi Restoran yang dimiliki staf tersebut terjamin keabsyahannya. Korelasinya dengan sosialisai dan implementasi restoran bisnis berbasis kompetensi restoran pada era

globalisasi adalah mempunyai arti bahwa hal tersebut merupakan suatu penyelidikan pengkajian terhadap suatu kesatuan perencanaan yang komprehensif dan terintegritas, yang menghubungkan antara strategi pendaya gunaan standar kompetensi nasional di bidang restoran dengan tantangan atau ancaman yang di hadapi pada era globalisasi agar tujuan utama keberhasilan atau kesuksesan dapat tercapai melalui pelaksanaan yang tepat dan terarah sesuai dengan harapan manajemen. Yaitu dapat mencetak kader-kader restoran yang professional dan handal serta mampu bersaing dengan bangsa-bangsa lain, sehingga mempunyai kontribusi yang sangat signifikan dalam perolehan devisa dan dapat memajukan atau meningkatkan martabat bangsa dinegaranya. Sehingga dapat menghasilkan Sumber Daya Manusia yang tidak hanya mampu bekerja tapi juga harus mampu menciptakan lapangan kerja baik di tingkat nasional maupun internasional. Dengan demikian standar kompetensi restoran dasar dapat mengambil peranan yang sangat strategis dalam merefleksikan visi dan misinya termasuk kebijakan serta perencanaan untuk mencapai sasaran dalam:

1. Mengembangkan keilmuan yang berorientasi pada Standar Kompetensi Nasional (SKN) di bidang restoran.
2. Menyusun konsep yang tangguh sebagai bahan pengajaran Standar Kompetensi Nasional di bidang restoran, yang diberikan untuk para staf restoran yang berkompeten dimana materi dan penyelenggaraan proses pelatihannya sesuai dengan kebutuhan industri di lapangan.
3. Membina para staf manajer restoran untuk dapat melaksanakan konsep dan aturan yang berlaku yang disepakatinya sesuai dengan kode etik. Pemberdayaan Standar Kompetensi Nasional di bidang peningkatan kualitas SDM di bidang restoran pada hakekatnya adalah suatu usaha "orang ke orang". Kandidat tidak membeli suatu produk nyata tapi lebih mengarah kepada harapan, yaitu kualitas prilaku, keterampilan dan pengetahuan dan faktor-faktor lainnya yang mendukung eksistensi profesionalisme

yang diharapkan tamu publik atau industri restoran.

Profesionalisme yang dimiliki oleh para staf restoran merupakan modal dasar yang sangat berharga sebagai bekal di masa depannya, dengan kata lain bahwa "Mereka dapat meraih apa yang mereka inginkan dari apa yang mereka miliki. Sehingga mereka percaya diri dan siap kerja atau betul-betul menjadi seseorang yang profesional atau ahli sesuai dengan bidangnya dilapangan.

Sosialisasi dan Impementasi Standar Kompetensi

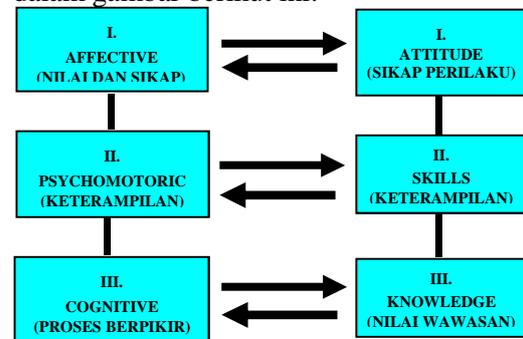
Hal tersebut diatas, akan berdampak positif terhadap typical bisnis restoran dan pelatihan yang sekaligus menuntut penguasaan Matra *Affective, Cognitive and Psychomotoric*, mulai dari tingkat terampil, mahir, sampai dengan ahli. Untuk lebih jelasnya Sosialisasi dan Impementasi Restoran Berbasis Kompetensi dalam dunia pendidikan dapat dilihat pada gambar



berikut ini:

Gambar 1
Matra *Affective, Cognitive and Psychomotoric*
Sumber : IAPHSD (2002)

Sedangkan dalam aplikasinya dapat dilihat penggabungan mengenai Penguasaan Matra *AFFECTIVE, COGNITIVE, PSYCHOMOTORIC* yang berorientasi kepada Standar Kompetensi Industri Jasa Restoran seperti tercantum dalam gambar berikut ini:



Gambar 2

Penguasaan Matra *Affective, Cognitif, Psychomotoric Base On Competency Standard*

Sumber : IAPHSD (2002)

Note: Pada prinsipnya bahwa hal tersebut diatas merupakan perpaduan antara faktor Penguasaan Matra Pendidikan dan pelatihan yang disesuaikan dengan kebutuhan Kompetensi Standar Restoran.

Tujuan dari pendidikan nasional di atas terdapat suatu relevansi yang sangat erat sekali yang dapat diaplikasikan dengan standar kompetensi, yaitu untuk mewujudkan perilaku, keterampilan dan pengetahuan.



Gambar 3

Standar Kompetensi

Sumber : IAPHSD (2002)

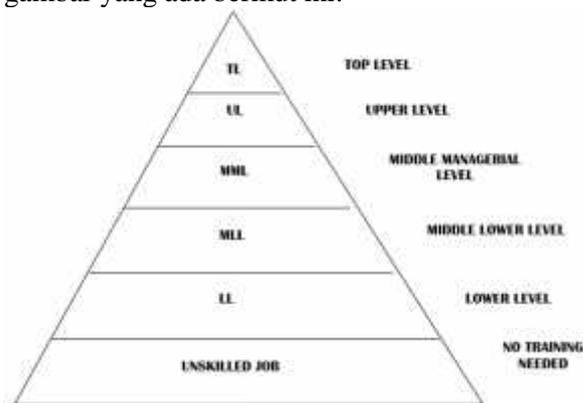
Berdasarkan gambar tersebut program Sosialisasi dan Implementasi Standar Kompetensi tentunya akan melibatkan semua pihak dari manajemen restoran yang bersangkutan antara lain:

1. Tingkat Pimpinan Restoran (Manajer Restoran) dan para Wakilnya.
2. Tingkat *Supervisor* dan para Stafnya.
3. Tingkat *Accounting Restaurant Manager*.
4. Tingkat *Purchasing and Store Room Manager*.
5. Tingkat Kepengurusan lainnya yang berkompeten.

Keseluruhan staf pimpinan restoran yang berkompeten tersebut harus pro-aktif dan dinamis dalam menganalisis dan mendiagnosis pemberdayaan Strategi Standar Kompetensi Nasional di bidang restoran, karena dalam realisasinya memerlukan partisipasi yang aktif baik dari

mulai tingkatan staff (*lower level*) maupun sampai tingkat atas (*Top Level*).

Demi terwujudnya Standar Kompetensi yang mendukung program nasional dalam menyediakan SDM Restoran yang penuh dedikasi, terlatih (memiliki keterampilan, prilaku dan pengetahuan) yang unggul tetapi rendah hati (*lowprofile*), sehingga dapat memenuhi permintaan para tamu, baik yang bersifat nasional maupun internasional. Adapun sebagai gambaran dari penjelasan tersebut dapat dilihat pada gambar yang ada berikut ini:



Gambar 4

Hierarchy Of Positions

In Tourism & Hospitality Industry

Sumber : IAPHSD (2002)

Berdasarkan ruang lingkup yang lebih luas menuju *facing the global competition in relation to human resources development in tourism hospitality industry*, baik pihak pemerintah, industri perhotelan, maupun lembaga pendidikan perlu mempersiapkan kualitas sumber daya manusia yang mampu bersaing dalam dunia bisnis restoran yang bertaraf internasional. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 5

*Quality Of Human Resources
Required In Tourism & Restaurant
Hospitality Industry*
Sumber : IAPHSD (2002)

Maka dengan terselenggaranya Strategi Pemberdayaan Standar Kompetensi di bidang restoran, diharapkan dapat mendukung SDM menjadi profesional, bukan hanya dalam segi kuantitatif tetapi jauh lebih penting adalah kualitas perilaku, keterampilan dan pengetahuan.

Sebagai bahan pertimbangan yang perlu diperhatikan oleh manajemen restoran adalah bagaimana caranya agar Strategi Pemberdayaan Standar Kompetensi Nasional di bidang restoran dapat direalisasikan dengan baik. Hal tersebut tentunya tergantung pada kinerja dari HRD atau bagian personalia yang bersangkutan. Beberapa elemen pembentukan kualitas SDM di departemen restoran yang senantiasa harus selalu dikembangkan adalah:

1. Materi pelatihan yang mengarah kepada keterpaduan kesepakatan terhadap kebutuhan pasar, persaingan dan perubahan dan mengarahkan para peserta didik ke arah pengembangan konsep berpikir linear (masa lalu, kini dan akan datang).
2. Manajemen Sumber Daya Manusia, yang mengarah pembentukan HRD yang Go-Internasional.
3. Sumber Daya Pengajar, futuris dalam arti mampu membaca perkembangan di masa yang akan datang, melalui peningkatan pengetahuan dan kemampuan diri secara terus menerus. Mampu mengembangkan metode yang paling tepat dalam membentuk SDM restoran.
4. Fasilitas Fisik Pelatihan, terdiri dari sarana teori dan praktik yang memadai termasuk seperangkat komponen yang lengkap untuk pengayaan pelatihan.
5. Fasilitas Non-Fisik, dalam rangka menciptakan iklim yang kondusif untuk pelatihan.
6. Penyempurnaan berbagai standarisasi seperti, standar calon pelatihan, tata tertib yang mengatur tata tertib pelatihan dan sikap perilaku peserta didik serta

mengatur penampilannya, sanksi yang tegas. Standarisasi pengajar, standarisasi materi pelatihan dan standarisasi keluaran (*output*).

7. Kegiatan pengajaran dan pelatihan mengarah kepada penguatan jati diri bangsa, sekaligus pengembangan konsep multikultur seperti penguasaan bahasa internasional. Dengan cara seperti tersebut, suatu lembaga pendidikan kepariwisataan, akan selalu eksis dan mampu menghasilkan keluaran yang handal dan mampu menjadi penyedia jasa tamu atau *Front Liners* yang menentukan perkembangan bisnis restoran dan hotel serta pariwisata Indonesia.

Realisasi Strategi Pemberdayaan Standar Restoran Berbasis Kompetensi

Merealisasikan Strategi Pemberdayaan Standar Kompetensi Nasional Bidang Perhotelan dan Restoran dalam suatu HRD atau bagian personalia, harus mengikuti prosedur yang telah ditentukan oleh Menteri Pengembangan SDM dalam Undang-undang NO.157 tahun 2009, Direktorat Jendral Pariwisata NO.37 tahun 2009 dan Direktorat Jendral Pendidikan Dasar dan Menengah NO.7929 tahun 2009. Sosialisasi dan Implementasi Standar Kompetensi tersebut dalam realisasinya harus bersifat fleksibel dalam arti harus disesuaikan dengan situasi dan kondisi restoran itu sendiri, yang terpenting adalah konsisten terhadap tujuan sebelumnya yaitu bagaimana cara yang terbaik dalam mengaplikasikan standar kompetensi restoran tersebut sesuai dengan kebutuhan dan keinginan para pelanggan. Sehingga kepuasan pelanggan akan terwujud dengan baik secara otomatis keuntungan dapat diraih sesuai dengan harapan manajemen.

Perlu dipahami bahwa realisasi strategi pemberdayaan standar kompetensi nasional di bidang restoran perlu memperhatikan karakteristik, aspirasi, peserta didik dan kebutuhan industri di mana layanan pelatihan tersebut dilaksanakan. Pelatihan standar kompetensi hendaknya mampu memberikan respon kontekstual yang berorientasi terhadap peningkatan keterampilan, pengetahuan dan perilaku. Dengan kata lain bahwa upaya untuk

mencetak SDM dibidang restoran yang profesional akan terealisasi dengan baik sesuai dengan kebutuhan industri.

INOVASI

Menurut Gibson (1998) inovasi adalah sebagai langkah untuk menemukan cara-cara baru dalam mengkombinasikan hal-hal secara menyeluruh. Jadi inovasi berarti menyajikan sesuatu yang berbeda, dengan menciptakan berbagai kombinasi baru. Perubahan seperti itu merupakan bagian yang diperlukan untuk membuat organisasi tetap dinamis.

Inovasi bukan berarti perbaikan yang bersifat tambal sulam dan penambahan sedikit demi sedikit, serta berskala kecil. Inovasi merupakan darah kehidupan organisasi atau perusahaan, dan inovasi memerlukan gabungan antara kreativitas, pemikiran yang jernih dan kemampuan untuk mengatasi masalah. Inovasi memerlukan pemikiran dan perilaku untuk bekerjasama secara erat.

Pembentukan Komite Standar Kompetensi

Realisasi strategi pemberdayaan standar kompetensi itu sendiri meliputi beberapa aspek antara lain sebagai berikut:

1. Pembentukan Komite Standar Kompetensi berfungsi sebagai wadah untuk menampung aspirasi dan kebutuhan pelanggan untuk menjamin mutu pelatihan bagi peserta didik yang berpijak pada asas *Student-Driven Service*, serta badan yang berfungsi untuk meningkatkan kinerja bagi terwujudnya layanan pelatihan yang bermutu.
2. Pengembangan Perencanaan Strategik HRD atau bagian personalia yang menggambarkan arah pengembangan departemen pelatihan restoran dalam periode tiga sampai dengan empat tahun mendatang. Perencanaan tersebut merumuskan Visi, Misi serta Tujuan, menganalisis dan mendiagnosis *SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Treaths)* kelembagaan. Kajian isu-isu strategik yang dihadapi, perumusan program-program prioritas pendidikan dan pelatihan serta strategi pencapaian sasaran, berikut pengembangan lembaga pelatihan.

3. Pengembangan Perencanaan departemen pelatihan restoran setiap tahun. Perencanaan ini merupakan gabungan dari Perencanaan Strategik Lembaga yang menggambarkan kegiatan-kegiatan operasional pendidikan dan pelatihan restoran berikut perencanaan biayanya.
4. Melakukan pengecekan dan pengawasan internal dan penilaian diri, yang dilakukan secara regular, serta melaporkan hasilnya dalam forum Komite Lembaga Pelatihan.
5. Menyusun Laporan Tahunan, yang dibahas dalam forum dan komite lembaga pelatihan.
6. Melaksanakan Evaluasi terhadap peserta didik setiap periode, untuk memantau sejauh mana kualitas pengetahuan, prilaku dan keterampilan yang mereka miliki selama mengikuti pelatihan.
7. Melaksanakan Evaluasi berdasarkan daftar formulir komentar pelanggan, untuk mengetahui opini dari pelanggan setiap tahun dalam rangka mencari langkah perbaikan dan penanggulangan di masa yang akan datang.

Realisasi kegiatan operasional pelatihan Standar Kompetensi Nasional bidang Restoran ini berorientasi terhadap pokok-pokok materi pelajaran yang sesuai dengan kebutuhan industri, seperti:

1. *Food & Beverage Service Knowledge.*
2. *Food Production Knowledge.*
3. *Other Activities of Restaurant.*

Usaha mengajarkan suatu keterampilan dengan efektif yang sesuai dengan Standar Kompetensi Nasional, HRD dituntut untuk memiliki beberapa kriteria persyaratan yang harus dipenuhi, antara lain:

1. Staf Pimpinan Restoran dan Para Instruktur atau *Trainer Managers* yang profesional,
2. Sarana dan fasilitas untuk proses pelatihan harus memadai, baik ruangan untuk kegiatan pelatihan regular atau khusus, maupun ruangan untuk kegiatan praktikum. Sarana dan fasilitas tersebut harus memenuhi standar *hygiene* dan sanitasi.
3. Penataan tata ruang sarana dan fasilitas baik berupa fisik maupun non-fisik, harus dapat menciptakan suasana yang

kondusif untuk perkuliahan teori maupun praktik.

4. Materi Pelatihan Standar Kompetensi Nasional dibidang Restoran, mengarah pada keterpaduan yang sesuai dengan kebutuhan pasar.
5. Tata tertib yang mengatur tata belajar atau mengajar, sikap perilaku, disiplin pendidik dan peserta didik termasuk penampilannya harus diberlakukan dengan baik dan konsisten serta dengan penerapan sanksi yang tegas apabila terjadi pelanggaran.
6. Kegiatan pengajaran dan pelatihan standar kompetensi perhotelan dan restoran, idealnya harus berjalan dengan efektif dan efisien.
7. Sistem perhitungan anggaran harus terwujud atau terealisasi dengan baik untuk kegiatan pelatihan (pengalokasian biayanya sesuai dengan kebutuhan pelatihan).
8. Kegiatan pelatihan restoran harus terjadwal dengan baik, sebagai bahan aplikasi standar kompetensi di lapangan.
9. Evaluasi kegiatan belajar dan mengajar harus dilaksanakan berdasarkan waktu yang telah ditentukan (setiap semester), sebagai alat kontrol untuk mengetahui sampai sejauh mana hasil yang telah dicapai.

PENUTUP

Gagasan Standar Kompetensi Nasional (SKN) merupakan hal yang relatif baru dalam sistem operasional restoran di Indonesia. Bahkan dapat dikatakan sebagai suatu inovasi dalam manajemen restoran di Indonesia. Sebagai produk inovasi, tuntutan logisnya adalah diperlukan pemahaman mengenai konsep tersebut dalam konteks Program Pelatihan Restoran, bagaimana kebijakan-kebijakan pendukungnya, bagaimana mensosialisasikan ide kepada pihak-pihak yang berkepentingan, bagaimana rancangan konstruksi implementasinya, kondisi apa saja yang perlu dipenuhi untuk kepentingan implementasi tersebut, dan perlunya antisipasi terhadap masalah-masalah yang mungkin dihadapi.

Makna yang terkandung dalam Program Strategi Pemberdayaan Pelatihan Restoran

Berbasis Kompetensi Bidang Akomodasi Dan Restoran Pada Era Globalisasi adalah merupakan masalah yang sangat penting yang harus secepatnya direalisasikan oleh manajemen restoran khususnya dibidang akomodasi dan restoran, dalam rangka untuk menanggulangi persaingan yang sangat ketat dimasa sekarang ini dan yang akan datang. Merupakan suatu hal yang sangat penting, apabila pihak manajemen restoran yang berkompeten dan dapat memenuhi aspirasi yang memiliki nilai positif ini untuk diangkat kepermukaan dalam forum komitmen yang dinamis, sehingga harapan manajemen restoran dapat terwujud sesuai dengan kebutuhan dan keinginan para pelanggan. Bila para calon karyawan restoran dapat meraih kesuksesan dalam kelangsungan operasional bisnis restoran dengan memiliki perilaku, keterampilan dan pengetahuan yang unggul tentunya merupakan sesuatu yang dapat memberikan kontribusi yang sangat signifikan untuk memenuhi kebutuhan dunia bisnis restoran baik yang bertaraf nasional maupun internasional.

REFERENSI

- Brown, James. (2002). *Indonesia Australia Partnership of Hotel Skills Development (IAPHSD) program*. Grand Hotel Preanger, Bandung.
- Delors, Jacques, *et al.* (1996). *Learning: The Treasure Within, Report to UNESCO of The International Commissions on Education for the Twenty-first Century*. France: UNESCO Publishing.
- FURQON. (2000). *Restoran Berbasis Standar Kompetensi Dalam, Kompetensi Sosial Pribadi*.
- Christine, as Consultant of IAPHSD – (Indonesia Australia Partnership of Hotel Skills Development) Program, at Grand Preanger Hotel, Bandung: (2002)
- Menteri Pengembangan SDM /U.U. NO.157/MEN/2009,2. REFERENSI DIRJENPAR NO.37/B4/IX/09.(3).

REFERENSI
DIRJENDIKDASMEN
NO.7929/C/LL/2009

- Gibson, Dalam kajian Restoran Berbasis Standar Kompetensi, Penjabaran tentang pengetahuan Inovasi (2004:76)
- Harry, (HRD Manager) Grand Royal Hotel Panghegar, Dalam kajian Forum “Seminar Restoran Berbasis Standar Kompetensi” di Bandung (2011)
- H. Rosyid, Ketua PHRI (Persatuan Hotel dan Restoran) Dalam Kajian Seminar Yang bertemakan “Restoran Berbasis Standar Kompetensi”, Kotamadya Bandung (Tahun 2005)
- Sedarmayanti, Prodi LPPM Stiepar Yapari-Aktripa, Dalam Kajian Seminar “Restoran Standar Kompetensi” di Bandung (Tahun 2002)
- Owen, Dalam Karya Ilmiah Dasar Manajemen Bisnis, Termasuk Kajian Restoran Berbasis Standar Kompetensi Tahun 2016
- L. R. Dicksee, Dalam Karya Ilmiah Manajemen Bisnis tentang Peluang dan Tantangan Ekonomi dan Bisnis , BSI Bandung : (2016)

Biodata

Endang Darwin saat ini menjadi Dosen di AKPAR BSI bandung mempunyai keahlian pada bidang *Hospitality*

Faizal Hamzah, Saat ini menjadi Instruktur di STP ARS Internasional, dengan bidang keahlian pada bidang *Quality Service*.