

## Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pada Restauran & Cafe Kuno Kini Surabaya

Savira Aulia Putri Djudje<sup>1\*</sup>, Fauzia Adji Fahrani<sup>2</sup>, Sentot Imam Wahjono<sup>3</sup>

Universitas Muhammadiyah Surabaya<sup>1,2,3</sup>

\*email korespondensi penulis: saviraaulia19072002@gmail.com

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia di Restoran Kuno Kini Surabaya, dengan penekanan pada peningkatan kualitas layanan melalui pengembangan kompetensi karyawan. Mengacu pada definisi pelatihan sebagai proses pembelajaran terstruktur yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja individu, serta pengembangan yang melibatkan perancangan materi pembelajaran, penelitian ini menyoroti pentingnya menetapkan tujuan pelatihan yang jelas, kualifikasi pelatih yang memadai, relevansi materi, dan metode pelatihan yang tepat. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan di Restoran Kuno Kini difokuskan pada pengembangan keterampilan komunikasi, etika pelayanan, dan tanggung jawab pribadi, dengan menggunakan metode pengajaran di kelas dan pelatihan langsung di tempat kerja. Selain itu, pendekatan kolaboratif dengan praktisi industri dan penerapan metode rotasi pekerjaan juga dilakukan untuk meningkatkan fleksibilitas karyawan.

Dampak dari pelatihan ini terlihat dari meningkatnya partisipasi aktif karyawan dan kepercayaan diri mereka dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan. Penelitian ini merekomendasikan perlunya evaluasi berkelanjutan untuk menilai efektivitas jangka panjang dari program pelatihan serta menyarankan kolaborasi dengan institusi pendidikan untuk memastikan materi pelatihan tetap relevan. Secara keseluruhan, penelitian ini menekankan bahwa investasi dalam pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia sangat krusial untuk keberlangsungan dan kesuksesan restoran.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Metode Pelatihan, Pelatihan, Pengembangan Sumber Daya Manusia, Restoran Kuno Kini.

### PENDAHULUAN

Pengembangan sumber daya manusia (SDM) merupakan elemen kunci dalam keberhasilan organisasi di era globalisasi dan persaingan yang ketat. (Farida Idayati & Irawan *et al.*) Pengembangan Manusia yang berkelanjutan, Agustus 2024). Dan pengembangan salah satu aspek krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan di sektor restoran, jika pengembangan ini berhasil maka akan menjadi pegangan bagi organisasi atau restoran di era globalisasi dan persaingan yang ketat. Termasuk di Restoran Kuno Kini Surabaya. Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat, terutama dalam industri kuliner, kemampuan untuk memberikan layanan yang unggul menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan, bisa dilihat bahwasanya perkembangan Restoran dan cafe di Surabaya mencapai 20% per tahun menurut data Asosiasi Pengusaha Kafe dan Restoran Indonesia (APKRINDO).

Restoran Kuno Kini Surabaya adalah sebuah tempat makan yang terletak di Jalan Raya Prapen No. 69, Tenggilis Mejoyo, Surabaya. Dikenal dengan suasana yang mengusung konsep kuno namun modern, restoran Kuno Kini menawarkan berbagai pilihan menu halal yang mencakup masakan Eastern dan Western. Sejak berdiri, Kuno Kini telah menarik perhatian banyak pengunjung dari berbagai kalangan, termasuk keluarga, remaja, dan pebisnis, menjadikannya salah satu pusat kuliner halal di Surabaya. Pengelola sendiri yaitu Amaluddin Wahan ingin membuat kariyawannya lebih berkembang dalam segi soft

skill, hard skill, dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan. Dengan itu penelitian ini mengkaji pelatihan dan pengembangan SDM di Restoran Kuno Kini Surabaya. Penelitian ini memahami program pelatihan yang diterapkan dapat meningkatkan kompetensi karyawan dan meningkatkan kualitas pelayanan restoran. Dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini akan melibatkan wawancara manajer dan staf untuk mendapatkan wawasan mendalam mengenai proses pelatihan yang dilakukan.

Penelitian ini berfokus pentingnya pelatihan dan pengembangan yang efektif untuk mengatasi kesenjangan antara keterampilan yang dimiliki karyawan dan tuntutan pekerjaan yang semakin kompleks. Dengan pesatnya perkembangan industri kuliner, kebutuhan akan tenaga kerja yang terampil dan profesional menjadi semakin mendesak. Oleh karena itu, restoran perlu mengimplementasikan program pelatihan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan saat ini, tetapi juga mempersiapkan karyawan untuk menghadapi tantangan di masa depan.

## METODE PENELITIAN

### Tahapan Penelitian

#### 1. Identifikasi Masalah

Tujuan identifikasi masalah untuk dapat memperjelas fokus masalah utama dalam penelitian seperti efektivitas program pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia di restoran tersebut. Hal ini membantu peneliti untuk tetap fokus pada topik yang relevan.

#### 2. Studi literatur :

Tujuan studi literatur mengumpulkan informasi dan memahami teori, konsep terkait pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia seperti efektivitas program pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia di restoran tersebut. Hal ini membantu peneliti untuk tetap fokus pada topik yang relevan.

Langkah : Tinjau artikel, jurnal, dan buku yang membahas teori-teori mengenai pelatihan dan pengembangan, serta studi kasus yang relevan di restoran atau industri sejenis.

#### 3. Perumusan Tinjauan Masalah

Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan bagi karyawan serta menilai metode pelatihan yang digunakan dan mengevaluasi pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan.

#### 4. Metodologi Penelitian

Pendekatan : menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam Metode Pengumpulan Data :

Pengumpulan data menggunakan dengan

- wawancara kepada pengelola restaurant kuno kini Surabaya selaku HRD dan Supervisor
- Observasi langsung mengamati proses pelatihan

#### 5. Pengumpulan Data

Analisis Kebutuhan Pelatihan:

Identifikasi kebutuhan berdasarkan analisis pekerjaan dan individu karyawan.  
Wawancara: Tanya jawab dengan karyawan mengenai pengalaman mereka dalam pelatihan.

Observasi: Catat pelatihan dilaksanakan dan interaksi antara instruktur dan peserta.

## Desain Penelitian

- Gunakan desain penelitian kualitatif karena fokus pada detail dan konteks fenomena yang diteliti
- Pendekatan kualitatif dapat melibatkan observasi, wawancara semi terstruktur, dan dokumentasi.

## Evaluasi Hasil Pelatihan

### a. Evaluasi Formal

Meskipun evaluasi formal tidak dilakukan secara rutin, cobalah untuk melakukan evaluasi informal melalui sharing session antara karyawan dan team leader untuk memantau efektivitas pelatihan.

### b. Faktor Pendukung/Penghambat

Identifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia di restoran, seperti perhatian manajemen puncak dan motivasi karyawan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pelatihan Dan Pengembangan

Pelatihan, menurut (Lourensius *et al.*, n.d.), dapat dipahami sebagai suatu proses pembelajaran yang dirancang untuk meningkatkan kinerja individu dalam melaksanakan tugasnya. Dan menurut (Gustiana *et al.*, 2022) Pelatihan merujuk pada usaha yang terstruktur dari perusahaan untuk mendukung pembelajaran kompetensi, pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang relevan dengan pekerjaan karyawan. Tujuannya adalah agar karyawan dapat menguasai pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang ditekankan selama pelatihan dan dapat menerapkannya dalam aktivitas sehari-hari.

Dari kedua definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelatihan adalah proses pembelajaran yang dirancang secara sistematis dan terencana, dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja individu dalam menjalankan tugasnya. Selain berfokus pada peningkatan kinerja, pelatihan juga berperan dalam pengembangan kompetensi, pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang berkaitan dengan pekerjaan. Oleh karena itu, pelatihan bertujuan agar karyawan dapat menguasai serta menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang telah mereka pelajari dalam kegiatan sehari-hari.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002, pengembangan adalah kegiatan yang memanfaatkan kaidah dan teori ilmu pengetahuan untuk meningkatkan fungsi dan aplikasi ilmu pengetahuan serta teknologi yang ada, atau untuk menciptakan teknologi baru. Pengertian mengenai pengembangan adalah proses memperluas atau memperdalam materi pembelajaran dengan tujuan untuk menghasilkan suatu produk (Ilmiawan Arif, 2018) Pengembangan adalah suatu proses mendesain pembelajaran secara logis, dan sistematis dalam rangka untuk menetapkan segala sesuatu yang akan dilaksanakan dalam proses kegiatan belajar dengan memperhatikan potensi dan kompetensi peserta didik. (Priscila Ritonga *et al.*, 2022)

Selain itu, pengembangan juga melibatkan perancangan materi pembelajaran secara logis dan sistematis untuk menghasilkan produk, dengan mempertimbangkan potensi dan kompetensi peserta didik. Indikator pengembangan dan pelatihan dapat bervariasi tergantung pada tujuan dan konteks spesifik dari program yang dijalankan. Namun, secara umum,

berikut adalah beberapa indikator yang sering diidentifikasi dalam jurnal terkait pengembangan dan pelatihan:

1. Peningkatan Pengetahuan dan Keterampilan:
  - Evaluasi peningkatan pengetahuan peserta sebelum dan sesudah pelatihan.
  - Penilaian keterampilan praktis yang diperoleh selama pelatihan.
2. Tingkat Kepuasan Peserta:
  - Survei kepuasan peserta terkait materi, metode pengajaran, dan fasilitas.
  - Umpan balik mengenai relevansi dan penerapan materi pelatihan dalam pekerjaan sehari-hari.
3. Penerapan di Tempat Kerja:
  - Observasi dan penilaian tentang seberapa baik peserta menerapkan keterampilan dan pengetahuan baru di lingkungan kerja.
  - Wawancara atau diskusi dengan atasan untuk mendapatkan perspektif tentang perubahan kinerja.
4. Perubahan Kinerja:
  - Pengukuran kinerja individu atau tim setelah mengikuti pelatihan.
  - Analisis data kinerja untuk melihat dampak pelatihan terhadap produktivitas atau efisiensi.
5. Pengembangan Karir:
  - Peningkatan dalam promosi atau tanggung jawab pekerjaan setelah mengikuti program pelatihan.
  - Perubahan dalam jalur karir peserta yang berkaitan dengan pelatihan yang diikuti.
6. Retensi Pengetahuan:
  - Uji atau evaluasi jangka panjang untuk mengukur seberapa lama peserta dapat mempertahankan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh.
  - Penilaian berkelanjutan untuk memantau kemajuan peserta setelah pelatihan.
7. Biaya dan Manfaat:
  - Analisis biaya pelatihan dibandingkan dengan manfaat yang diperoleh, seperti peningkatan produktivitas atau pengurangan kesalahan.
  - Pengukuran ROI (Return on Investment) dari program pelatihan.

Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM) sangat penting dalam industri restoran, terutama untuk meningkatkan kualitas layanan. Restoran Kuno Kini berfokus pada peningkatan kompetensi karyawan agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan.

Penelitian Ini Menekankan Bahwa:

Tujuan Pelatihan: Harus jelas dan terukur agar karyawan memahami kompetensi yang perlu dicapai setelah mengikuti pelatihan. Kualifikasi Pelatih: Pelatih harus memiliki kualifikasi yang memadai untuk menyampaikan materi dengan baik.

Relevansi Materi Pelatihan: Materi harus disesuaikan dengan tujuan yang ingin dicapai agar pelatihan menjadi efektif. Metode Pelatihan: Harus sesuai dengan kemampuan peserta agar mereka dapat menyerap materi dengan baik. Dalam penelitian mengenai pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia di restoran kuno kini surabaya, terdapat

beberapa temuan signifikan yang dapat disimpulkan dari analisis yang dilakukan di berbagai restoran :

1. Kualitas Pelatihan:

Di Restoran Kuno Kini Surabaya , pelatihan difokuskan pada peningkatan keterampilan komunikasi, etika pelayanan, dan tanggung jawab pribadi. Kegiatan pelatihan meliputi workshop dan simulasi langsung, yang memberikan pengalaman praktis kepada karyawan

Di Kuno Kini Surabaya, metode pelatihan yang digunakan termasuk pengajaran di dalam kelas dan pelatihan sambil bekerja. Calon karyawan menjalani pelatihan selama dua minggu, dengan minggu pertama berfokus pada teori dan minggu kedua pada praktik langsung

2. Metode Pengembangan:

Restoran Kuno Kini Surabaya menerapkan pendekatan kolaboratif dengan dukungan praktisi industri, yang membantu memperkuat pemahaman karyawan terhadap materi pelatihan.

Kuno Kini menggunakan metode rotasi pekerjaan untuk pengembangan karyawan, yang memungkinkan mereka untuk mendapatkan pengalaman di berbagai posisi dalam restoran. Ini membantu meningkatkan fleksibilitas dan keterampilan karyawan dalam berbagai aspek pekerjaan.

Pengembangan karyawan, restoran ini menerapkan beberapa pendekatan, antara lain:

- Rotasi Jabatan: Karyawan yang memiliki potensi tinggi dipindahkan ke departemen lain untuk memperluas kemampuan mereka.
- Persiapan Cadangan: Menyiapkan karyawan untuk mengisi posisi tertentu jika diperlukan.
- Pelatihan Kembali: Menggunakan metode pelatihan sambil bekerja untuk meningkatkan keterampilan karyawan secara berkelanjutan.

3. Dampak Terhadap Kinerja Karyawan:

Pelatihan yang dilakukan di Kuno Kini menunjukkan peningkatan partisipasi aktif karyawan dalam pelayanan pelanggan, yang berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan. Namun, evaluasi berkelanjutan diperlukan untuk memastikan efektivitas jangka panjang dari program pelatihan tersebut

Di Kuno Kini, hasil menunjukkan bahwa karyawan yang telah menjalani pelatihan merasa lebih percaya diri dalam melayani pelanggan dan mampu beradaptasi dengan tuntutan pekerjaan yang dinamis. Ini menunjukkan bahwa program pelatihan yang terstruktur dapat memberikan dampak positif terhadap kinerja individu dan tim.

### PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam meningkatkan kualitas layanan di restoran. Metode pelatihan yang bervariasi, seperti kombinasi antara teori dan praktik, serta pendekatan kolaboratif dengan praktisi industri, terbukti efektif dalam memberikan pengetahuan dan keterampilan kepada karyawan. Pentingnya evaluasi berkelanjutan juga ditekankan dalam penelitian ini. Meskipun program pelatihan telah dilaksanakan dengan baik, perlu ada mekanisme untuk mengukur dampak jangka panjang terhadap kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan. Pengumpulan umpan balik dari pelanggan secara berkala dapat membantu manajemen dalam mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Rekomendasi

untuk restoran adalah melanjutkan program pelatihan secara rutin dan memperkuat kolaborasi dengan institusi pendidikan untuk memastikan bahwa materi pelatihan selalu relevan dengan perkembangan industri. Dengan demikian, karyawan akan terus memiliki keterampilan yang diperlukan untuk menghadapi tantangan di masa depan. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa investasi dalam pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia tidak hanya bermanfaat bagi karyawan tetapi juga bagi keberlangsungan dan kesuksesan restoran itu sendiri.

## KESIMPULAN

Penelitian mengenai pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia di Restoran Kuno Kini Surabaya menunjukkan bahwa program pelatihan yang efektif dapat meningkatkan keterampilan dan motivasi karyawan. Penelitian ini menekankan pentingnya metode pelatihan yang sesuai dan berkelanjutan untuk mencapai hasil yang optimal. Dan untuk mengevaluasi efektivitas program pelatihan dalam meningkatkan kompetensi karyawan serta untuk memberikan rekomendasi bagi pengelolaan sumber daya manusia yang lebih baik di restoran tersebut.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini. Pertama, saya sampaikan terima kasih kepada manajemen dan karyawan Restoran Kuno Kini Surabaya atas dukungan dan kerjasama yang luar biasa. Tanpa partisipasi dan informasi dari mereka, penelitian ini tidak akan terwujud. Terakhir, saya mengucapkan terima kasih kepada keluarga dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan moral dan semangat. Semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan sumber daya manusia di industri restoran dan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Farida Idayati, M., Henricus Yoki Camar Praskadinata, M., Fara Dina, S., Abdurohim, M., Nurrohmi Ambar Tasriastuti, M., Freddy Triono, M., Efa Irdhayanti, Mp., Tati Sumarti Bisri, M., Siti Nurdiah, M., Edi Harapan, Ms., & Teman, Mp. H. (n.d.). *PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA YANG BERKELANJUTAN (Strategi untuk Meningkatkan Keterampilan dan Kompetensi dalam Organisasi)*. CV. EUREKA MEDIA AKSARA.
- Gustiana, R., Hidayat, T., & Fauzi, A. (2022). Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Suatu Kajian Literatur Review Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(6), 657–666. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i6.1107>
- Ilmiawan, I., & Arif, A. (2018). Pengembangan Buku Ajar Sejarah Berbasis Situs Sejarah Bima (Studi Kasus pada Siswa Kelas X MAN 2 Kota Bima). *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)*, 2(3).
- Lourensius, N., Tarigan, L., Radito, T. A., & Purnamawati, A. (2021). Pengaruh Pelatihan Kerja dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Optimal*, 18(2), 94–104. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i6.1107>
- Priscila Ritonga, A., Putri Andini, N., Iklimah, L., & Pendidikan Guru, J. (2022). Pengembangan Bahan Ajaran Media. *Jurnal Multidisiplin Dehasen*, 1(3), 343–348.