



Optimalisasi Pramusaji dan Juru Masak di Lounge room Rd. S Hadi Winarso Dalam Rangka Meningkatkan Mutu Pelayanan Makan Pada Taruna Akademi TNI Angkatan Laut

Optimizing Waiters and Cooks in the Rd. S Hadi Winarso Lounge room in order to Improve the Quality of Meal Service for Indonesian Navy Academy Cadets

Syahda Nur Fasa^{1*}, Mochamad Nurudin¹, Sriani Wulandari¹

¹Akademi Angkatan Laut Jl. Bumimoro Morokrembangan, Surabaya, Jawa Timur, 60178, Indonesia

*Penulis korespondensi, Surel: departemensuplai@gmail.com

Abstract

The Indonesian Navy Academy is a military educational institution that produces cadets to become professional and reliable Indonesian Navy officers. Cadets are required to have strong physical and mental strength to achieve responsiveness, resilience, and resilience in undergoing education, training, and upbringing. To support learning and training activities, quality food intake and service are required. Quality meal service is needed in order to increase the satisfaction of AAL cadets during meal activities in the Hadiwinarso Rds Lounge room. For this reason, qualified Human Resources are needed to man the Hadiwinarso Rds Lounge room, namely Cooks and Waiters in improving meal services for cadets. The researcher focused on personnel development and made it as input to optimize the cooks and waiters in the Hadiwinarso Rds Lounge room to improve meal services for cadets. In this study, the SWOT method was used to reveal internal and external factors that influence the performance of Waiters and Cooks. This study is expected to find the right optimization strategy by identifying strengths, weaknesses, opportunities, and threats. After conducting a SWOT analysis, a strategy was obtained to optimize Waiters and Cooks with a combination strategy of Weakness-Opportunity in quadrant III. W-O strategy (supporting the Turn-Around strategy) namely the organization faces enormous opportunities, but on the other hand faces several internal obstacles/weaknesses with the focus of the strategy being to minimize internal weaknesses so that it can seize better opportunities. The results of the study show that the W-O Strategy that the author found is Strategy 1: Given training/courses according to their fields so that they can work optimally and acquire new skills, Strategy 2: Cooks and Waiters have experience in supporting protocol activities at AAL well. Working well and having experience is capital to open up opportunities for PHL to be appointed as PNS or promoted to division head/kitchen head by considering the working time and amount of experience during AAL, Strategy 3: AAL needs to have standardization in recruiting workers so that later workers are ready to be placed to work according to their fields and open up opportunities to continue improving skills/abilities through courses/training provided by AAL. Meanwhile, to standardize recruitment, researchers provide specific requirements for job applicants interested in becoming cooks and waiters at the Lounge room at Rd. S Hadi Winarso.

Keywords: Waiters, Cooks, Food service quality

Abstrak

Akademi TNI Angkatan Laut adalah lembaga pendidikan militer yang mencetak taruna menjadi perwira TNI Angkatan Laut yang profesional dan handal. Taruna diwajibkan memiliki fisik dan mental yang kuat untuk mencapai tanggap, tanggon, dan trengginas dalam menjalani pendidikan, pelatihan, dan pengasuhan. Untuk menunjang kegiatan belajar dan berlatih, diperlukan asupan makanan serta pelayanan yang berkualitas. Pelayanan makan yang bermutu diperlukan dalam rangka meningkatkan kepuasan taruna AAL selama melaksanakan kegiatan makan di Lounge room Rd. S Hadi Winarso. Untuk itu, diperlukan sumber daya manusia yang mumpuni untuk mengawaki

Loungeroom Rd. S Hadi Winarso yakni Juru Masak dan Pramusaji dalam meningkatkan pelayanan makan pada taruna. Peneliti berfokus pada pembinaan personel dan dibuat sebagai masukan untuk mengoptimalkan juru masak dan pramusaji di Loungeroom Rds Hadwinarso guna meningkatkan pelayanan makan pada taruna. Dalam penelitian ini menggunakan metode SWOT untuk mengungkap faktor-faktor internal dan eksternal yang memengaruhi kinerja Pramusaji dan Juru Masak. Penelitian ini diharapkan dapat menemukan strategi optimalisasi yang tepat dengan mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman. Setelah dilaksanakan analisis SWOT, diperoleh strategi untuk mengoptimalkan Pramusaji dan Juru Masak dengan strategi kombinasi *Weakness-Opportunity* pada kuadran III. Strategi W-O (mendukung strategi Turn-Around) yaitu organisasi menghadapi peluang yang sangat besar, namun di lain pihak menghadapi beberapa kendala/kelemahan internal dengan fokus strategi adalah meminimalkan kelemahan internal sehingga dapat merebut peluang yang lebih baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Strategi W-O yang penulis temukan adalah **Strategi 1:** Diberikan pelatihan/kursus sesuai bidangnya agar dapat bekerja dengan optimal dan memperoleh keahlian baru, **Strategi 2:** Juru masak dan pramusaji memiliki pengalaman dalam mendukung kegiatan protokoler di AAL dengan baik. Bekerja dengan baik dan memiliki pengalaman menjadi modal untuk membuka peluang PHL dapat diangkat menjadi PNS atau naik jabatan menjadi kepala divisi/kepala dapur dengan pertimbangan waktu bekerja dan banyaknya pengalaman selama di AAL, **Strategi 3:** AAL perlu memiliki standarisasi dalam perekrutan pekerja agar nantinya pekerja siap untuk ditempatkan bekerja sesuai dengan bidangnya dan membuka peluang untuk terus meningkatkan keahlian/kemampuan melalui kursus/pelatihan yang diberikan oleh AAL. Sedangkan, untuk standarisasi perekrutan, peneliti memberikan persyaratan khusus bagi pelamar kerja yang berminat menjadi Juru Masak dan Pramusaji di Loungeroom Rd. S Hadi Winarso.

Kata kunci: Pramusaji, Juru masak, Mutu pelayanan makan

1. Pendahuluan

TNI-AL mengemban tugas mulia menjaga kedaulatan dan keamanan wilayah perairan Indonesia yang luas. Untuk memimpin TNI Angkatan Laut, diperlukan perwira yang tangguh dan handal. Para Taruna harus menempuh pendidikan selama 4 tahun sebelum akhirnya dinyatakan lulus sebagai perwira TNI AL, yang dituntut untuk memiliki kemampuan tanggap, tanggon, dan trengginas dengan penerapan Tri Pola Dasar Pendidikan TNI yaitu Pengajaran, Pelatihan, dan Pengasuhan. Dalam menunjang sistem pendidikan di Akademi TNI Angkatan Laut tentunya diperlukan fasilitas-fasilitas yang dapat menunjang kehidupan Taruna AAL. Fasilitas yang tersedia di Akademi TNI Angkatan Laut, antara lain adalah Gedung Maspardi, Gedung Mandala, Gedung Salahutu, Kompleks Candrasa, Perpustakaan, Indoor Sport, Kolam Renang Jala Krida Tirta, Halong, Lapangan Tembak Jala Krida Braja, Loungeroom Rd. S Hadi Winarso, dan lain-lain.

Kesehatan fisik dan mental taruna sangat penting dalam menjalani pendidikan dan pelatihan di AAL yang dipengaruhi oleh kualitas makanan dan pelayanannya. Salah satu fasilitas di Akademi TNI Angkatan Laut, Loungeroom Rd. S Hadi Winarso, bertanggung jawab untuk menyediakan makanan kepada taruna. Kemauan taruna untuk makan tentu juga dipengaruhi oleh asupan makanan yang diperoleh dari Loungeroom Rd. S Hadi Winarso. Sama halnya seperti di kapal, seorang prajurit akan menjadikan makanan sebagai salah satu hiburan kuliner untuk melepas rasa jenuh dan lelah setelah menjalankan tugas. Apabila prajurit tidak menikmati hidangan yang disajikan, maka hal ini akan sangat berpengaruh pada kesehatannya. Selain itu, kebersihan dalam memasak dan menyajikan makanan juga menjadi kunci utama dalam menunjang kesehatan Taruna AAL.

Pramusaji dan Juru Masak bertanggung jawab untuk mengelola dapur dan menyajikan masakan sehingga perlu untuk menjaga kualitas pelayanan makan dan melakukan optimalisasi peran dan keterampilan mereka untuk meningkatkan kualitas pelayanan makan pada Taruna Akademi TNI Angkatan Laut. Untuk itu, diperlukan pemilihan SDM yang tepat dalam rekrutmen Pramusaji di Loungeroom Rd. S Hadi Winarso. Sistem perekrutan yang tidak tepat tentunya akan berdampak negatif bagi pelayanan makan taruna yakni Pramusaji tidak memiliki kompetensi dasar dan pengalaman dalam bekerja, tidak ada jaminan Pramusaji yang telah direkrut tersebut memiliki kriteria yang sesuai dengan kebutuhan lembaga, serta perlu waktu untuk mengajarkan personil baru pengetahuan dasar tentang penyajian makanan yang tepat. Adapun Juru Masak di Loungeroom Rd. S Hadi Winarso, belum semuanya memiliki pengalaman dalam kursus memasak, hanya 1 dari 17 orang

Juru Masak yang sudah pernah dikursuskan. Selain itu, beberapa juru masak bukan berasal dari kejuruan TGT

(Tata Graha) sehingga hanya mengandalkan kemampuan memasak yang dimiliki secara autodidak. Jumlah Juru Masak pun perlu ditambah, guna mempercepat efisiensi waktu memasak. Tercatat, hanya 4 orang dalam 1 divisi jaga dapur yang harus memasak untuk 826 taruna dalam sekali memasak. Sarana dan Prasarana untuk memasak pun terbatas. Dapur Lounge room Rd. S Hadi Winarso tidak memiliki ventilasi udara yang baik untuk memasak karena ruangan cenderung tertutup. Banyak peralatan memasak yang mengalami kerusakan dan persediaan alat memasak yang kurang membuat waktu memasak menjadi kurang efektif dan efisien.

Fokus penelitian ini adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan pramusaji dan juru masak di Lounge room Rd. S Hadi Winarso dengan tujuan akhir untuk meningkatkan kualitas makanan yang diberikan kepada Taruna Akademi TNI Angkatan Laut. Kurangnya keterampilan serta pengetahuan juru masak dalam memasak dapat mengurangi mutu pelayanan makan di Lounge room Rd. S Hadi Winarso, hal ini juga disebabkan oleh standarisasi sistem perekrutan pramusaji yang belum tepat. Selain itu, sarana dan prasarana di Lounge room Rd. S Hadi Winarso dinilai belum memadai. Dengan latar belakang ini, peneliti akan menginvestigasi upaya optimalisasi peran pramusaji dan juru masak di Lounge room Rd. S Hadi Winarso dengan fokus pada peningkatan mutu pelayanan makan para Taruna Akademi TNI Angkatan Laut. Melalui penelitian ini, diharapkan akan muncul rekomendasi dan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan makan yang akan mendukung keberhasilan taruna untuk menjadi perwira yang kompeten dan profesional.

Peneliti melaksanakan observasi di Lounge room Rd. S Hadi Winarso dan memperoleh beberapa permasalahan yang terjadi pada mutu pelayanan makan taruna adalah sebagai berikut: 1) Kemampuan memasak juru masak belum maksimal, 2) Sistem perekrutan pramusaji belum memiliki standarisasi. 3) Sarana dan prasarana yang belum memadai. Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai bahan masukan dan pertimbangan kepada pimpinan AAL untuk meningkatkan mutu pelayanan, kualitas sumber daya manusia dan meningkatkan sarana prasarana Lounge room Rd. S Hadi Winarso AAL sehingga menciptakan lingkungan pendidikan yang lebih baik nantinya. Sedangkan manfaat yang diharapkan adalah: 1) Memperbaiki standarisasi sistem perekrutan pramusaji, 2) Lembaga memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, 3) Memberikan sumbangan pemikiran di bidang personalia, 4) Sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Metode

Penelitian tidak akan berjalan tanpa metode yang sesuai. Metode ini adalah kunci utama bagi peneliti untuk meraih tujuan dan menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan (Sukandarrumidi, 2012). Peneliti menggunakan penelitian kualitatif dengan penekanan pada pemahaman mendalam. Tujuan utama penelitian kualitatif adalah untuk mengungkap dan menggambarkan fenomena atau objek penelitian melalui lensa aktivitas sosial, sikap, dan persepsi individu maupun kelompok. Data yang dikumpulkan melalui observasi, catatan lapangan, hasil wawancara, kuesioner, atau dokumentasi visual, tidak direduksi menjadi angka-angka statistik. Peneliti langsung menganalisis data tersebut di lokasi penelitian, mencari keterkaitan, pola, dan membandingkan informasi untuk memahami situasi yang diteliti secara komprehensif. Kemudian diambil kesimpulan dengan cara mendeskripsikan hasil pengumpulan data untuk ditarik kesimpulan.

Fokus penelitian diarahkan pada elemen atau komponen tertentu yang disebut sebagai unit analisis. Dengan demikian, entitas yang menjadi dasar penelitian adalah peningkatan mutu pelayanan makan oleh pramusaji dan juru masak kepada Taruna AAL. Penelitian dapat memanfaatkan dua jenis sumber informasi, yaitu sumber primer dan sumber sekunder. Data Primer pada penelitian ini diambil dari wawancara narasumber yang telah ditunjuk dari Satbek Denma AAL dalam hal ini Kepala Satuan Perbekalan (Kasatbek) Denma AAL, Kepala Satuan Markas Denma AAL, narasumber dari Surabaya Hotel School, serta Staf 4 Resimen Korps Taruna sebagai perwakilan Taruna AAL. Selain itu, penelitian ini membutuhkan data primer berupa kuesioner kepada responden. Sedangkan informasi pelengkap dalam penelitian ini didapatkan secara tidak langsung melalui perantara, bukan dari sumber utama yaitu diambil dari dokumen dan berkas-berkas terkait dengan permasalahan yang diambil dari data personel Satbek Denma AAL.

Kualitas instrumen penelitian memiliki dampak signifikan terhadap kredibilitas dan akurasi hasil akhir penelitian. Instrumen penelitian, sebagai alat pengumpul data yang digunakan, berperan krusial dalam menentukan kualitas informasi yang diperoleh (Sappaile, 2007). Pada penelitian ini akan menggunakan instrumen penelitian berupa pertanyaan terstruktur kepada narasumber. Selain itu, akan diberikan kuisioner untuk dijawab dan diisi oleh responden. Untuk mengumpulkan data, kita dapat memilih dari beragam metode yang tersedia, antara lain: 1) Melakukan observasi terhadap objek penelitian, 2) Meninjau literatur dan konsultasi dengan ahli terkait standarisasi pramusaji dan peningkatan kemampuan memasak juru masak, 3) Merumuskan dan menyusun pertanyaan untuk wawancara, 4) Melakukan wawancara dengan narasumber yang telah ditunjuk serta dapat memberikan informasi yang diperlukan dalam menunjang penyelesaian masalah, 5) Mencatat data yang diperlukan dari responden guna memudahkan proses analisis, 6) Membuat kuisioner dan membagikannya kepada Taruna AAL, 7) Melaksanakan cross checking dan validitas data yang diperoleh, 8) Mengumpulkan seluruh data dan mulai menganalisis.

Peneliti merangkai informasi sebagai fondasi laporan menggunakan pendekatan deskriptif, dengan teknik pengumpulan data yang meliputi:

- a. Wawancara adalah metode pengumpulan informasi ini melibatkan dialog langsung antara pencari data dan narasumber. Percakapan tatap muka ini, yang sering digunakan sebagai langkah awal penelitian, memungkinkan penyelidik untuk menggali wawasan berharga secara mendalam. Namun, karena sifatnya yang personal, metode ini kurang cocok untuk studi dengan skala responden yang besar.
- b. Observasi sebagai metode pengumpulan data melibatkan pemantauan dan pendokumentasian gejala yang terlihat pada subjek penelitian secara terstruktur. Metode ini, yang sering kali menjadi pilihan utama dalam statistika survei, memungkinkan peneliti untuk memahami sikap dan perilaku kelompok masyarakat tertentu. Melalui observasi langsung di lapangan, peneliti dapat menentukan instrumen pengukuran yang paling sesuai untuk penelitian mereka.
- c. Kuisioner/angket kuesioner adalah sebuah metode pengumpulan informasi dengan cara memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan kepada individu yang menjadi responden, memiliki tujuan agar mereka memberikan jawaban yang dibutuhkan oleh peneliti. Meskipun terkesan sederhana, metode ini memiliki tantangan tersendiri jika respondennya banyak dan tersebar di berbagai lokasi.
- d. Dokumen merupakan metode terakhir dalam memperoleh data penelitian melalui kajian dokumen. Dalam pendekatan ini, peneliti menyelami berbagai sumber informasi yang merekam peristiwa lampau, baik berupa teks, visual, maupun artefak monumental. Catatan harian, riwayat hidup, biografi tokoh, regulasi, dan beragam sumber lain menjadi bahan berharga untuk menggali wawasan dan pemahaman mendalam terkait objek penelitian.

Penelitian ini akan melaksanakan pengolahan data dari data mentah menjadi suatu hasil penelitian dalam tabel dan dokumen berisi teks. Berikut tahap pengolahan data dalam penelitian:

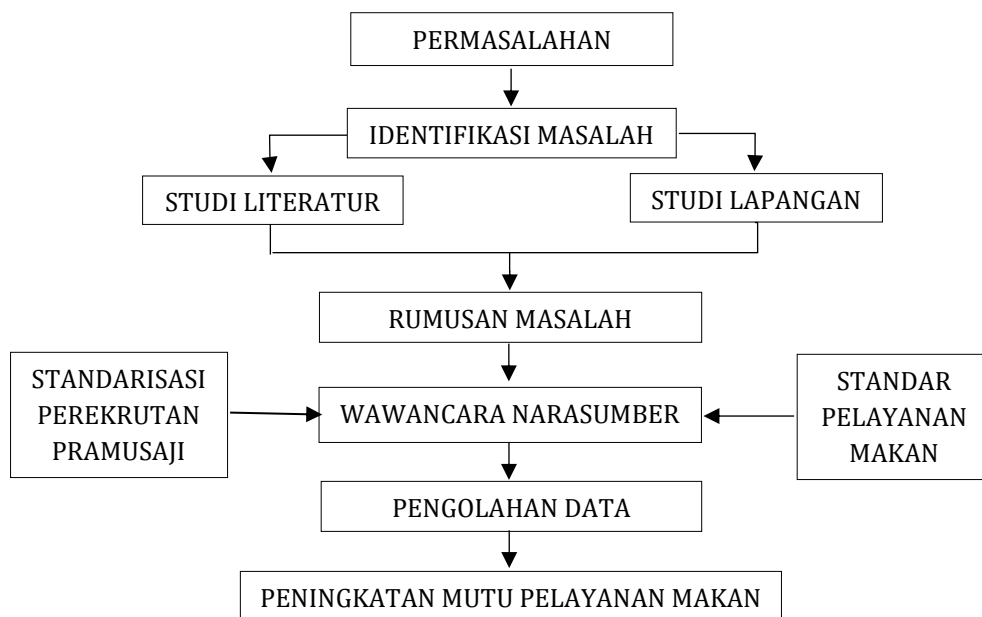
- a. Pengumpulan data. Langkah awal riset adalah berburu informasi dari beragam sumber, baik yang langsung dari lapangan (primer) maupun yang sudah diolah orang lain (sekunder). Sumbernya bisa macam-macam, mulai dari dokumen resmi, hasil survei, obrolan dari wawancara, sampai catatan hasil pengamatan langsung. Setelah terkumpul, data ini harus disaring lagi, memastikan isinya nyambung sama tujuan awal penelitian.
- b. Penyimpanan data. Setelah merampungkan proses pengumpulan informasi, langkah krusial selanjutnya adalah menaruh data berharga tersebut ke dalam gudang penyimpanan digital, entah itu berupa data warehouse yang luas atau database yang lebih spesifik. Kerapihan dan keamanan penyimpanan ini menjadi kunci utama agar data tetap terjaga dan mudah diakses saat dibutuhkan di masa mendatang.

- c. Penyortiran data. Pengkategorian data, atau yang juga dikenal sebagai manipulasi data, merupakan tahapan krusial dalam pengelolaan informasi. Dalam tahap ini, data dikelompokkan berdasarkan karakteristik tertentu agar lebih mudah ditemukan saat dibutuhkan. Proses ini penting dalam mengidentifikasi dan menghapus data yang tidak relevan atau terjadi duplikasi.
- d. Analisa data. Setelah data tertata dengan apik, tibalah saatnya menjelajahi dalamnya. Eksplorasi ini bertujuan untuk menguak harta karun informasi yang tersembunyi di balik angka dan fakta.
- e. Presentasi data. Sebagai langkah penutup, hasil analisis dapat ditransformasi menjadi format yang lebih komunikatif dan mudah dipahami, seperti laporan mendalam, tabel terstruktur, atau infografik yang kaya visual.

Tahap analisis data adalah kunci dalam penelitian. Data yang telah dikumpulkan diolah dan disajikan untuk menjawab pertanyaan penelitian (Qomari, 2009). Peneliti menerapkan kerangka analisis SWOT untuk mengungkap faktor-faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kinerja pramusaji dan juru masak. Dengan mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman, diharapkan dapat ditemukan strategi optimalisasi yang tepat.

Tujuan teknik analisis data ialah untuk menentukan atau mendapatkan simpulan secara keseluruhan yang berasal dari data-data penelitian yang telah dikumpulkan oleh peneliti. Selain itu, teknik analisis data bertujuan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan mengenai data-data penelitian, sehingga dapat dipahami oleh orang lain. Terdapat beberapa tahapan dalam teknik analisis data yakni sebagai berikut:

- a. Pengumpulan data. Beragam pendekatan dapat digunakan untuk memperoleh data, seperti survei terstruktur, wawancara mendalam, observasi lapangan, dan pemanfaatan data sekunder yang relevan.
- b. Pengolahan data. Transformasi data menjadi informasi bermakna melibatkan penggunaan alat analisis, seperti statistik untuk merangkum dan menyimpulkan data, regresi untuk memodelkan hubungan antar variabel, kluster untuk mengelompokkan data berdasarkan kesamaan, serta teknik analisis lainnya yang memberikan wawasan mendalam.
- c. Interpretasi data. Temuan dari analisis data ditransformasikan menjadi representasi visual yang intuitif dan bermakna, memberikan landasan yang kuat bagi para pengambil keputusan untuk merumuskan strategi yang tepat.



Gambar 1 Diagram Alir

3. Hasil dan Pembahasan

Peneliti melakukan penelitiannya dengan menghubungi langsung para ahli, pramusaji, dan juru masak untuk mengumpulkan data. Peneliti menggunakan metode kuisioner, wawancara dan pencarian dokumen untuk pengumpulan data. Pengumpulan data dapat dilakukan langsung di lapangan. Artinya, mengunjungi wilayah permasalahan dimana penelitian akan dilakukan, meminta bahan, dan mewawancarai sumber yang berwenang, orang-orang yang dianggap ahli di bidangnya dan mempunyai hubungan langsung dengan organisasi. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif yang memungkinkan pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi dan wawancara, guna memperoleh data valid yang memberikan informasi akurat yang terjadi di lapangan dan mampu memecahkan permasalahan khususnya terkait peningkatan mutu pelayanan makan.

3.1 Penyajian Data.

Berikut merupakan hasil pengumpulan data pada penelitian yaitu sebagai berikut:

- a. Dokumen. Peneliti mendapatkan data Daftar Susunan Personel Denma AAL dengan jabatan Tata Boga yang bertugas sebagai juru masak di Loungeroom Rd. S Hadi Winarso dari Bagian Personel Arsip Ditpers AAL sesuai yang tercantum dalam Tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1 Daftar Personel Juru Masak di Loungeroom Rd. S Hadi Winarso

No	Nama	Pangkat/ Golongan	Pernah/belum kursus	Satker
1	Sutomo	Serka Ttg	Belum	Denma
2	Syakur	Sertu Ttg	Pernah	Denma
3	Edy	Serda Ttg	Belum	Denma
4	Idris	Serda Ttg	Belum	Denma
5	Edwat	Serda Ttg	Belum	Denma
6	Hermansa	Serda Ttg	Belum	Denma
7	Yatmo	Kopka Ttg	Belum	Denma
8	Kastur	Kopka Ttg	Belum	Denma
9	Budi	Pengatur II/C	Belum	Denma
10	Sukir	Pengatur II/C	Belum	Denma
11	Rofik	Pengatur II/C	Belum	Denma
12	Ihwan	Pengatur II/C	Belum	Denma
13	Rusdyanto	Pengatur II/C	Belum	Denma
14	Yuda	PHL	Belum	Denma
15	Prapto	PHL	Belum	Denma
16	Asih	PHL	Belum	Denma
17	Mutya	PHL	Belum	Denma

Peneliti menemukan bahwa hanya 1 dari 17 orang juru masak yang pernah mengikuti kursus memasak. Hal ini juga dapat menimbulkan ketidakpuasan taruna terhadap makanan yang disajikan di Loungeroom Rd. S Hadi Winarso dikarenakan kurangnya pengetahuan dan kemampuan memasak para juru masak.

- b. Wawancara. Setelah melakukan pengumpulan data melalui dokumen, penulis dapat melanjutkan dengan tahap pengumpulan data melalui teknik wawancara. Peneliti dapat menggali informasi dan pemahaman partisipan secara lebih mendalam melalui tanya jawab, kepada narasumber yang telah ditentukan sebagai berikut:

Tabel 2 Data Narasumber Wawancara

No	Satker (Tempat)	Informan (Pelaku)	Jabatan (Aktivitas)
1	Satuan Perbekalan Detasemen Markas AAL	Mayor Laut (S) Mohamad Sriyanto 19613/P	Kepala Satuan Perbekalan Detasemen Markas AAL
2	Satuan Markas Detasemen Markes AAL	Mayor Marinir Rahwono 17033/P	Kepala Satuan Markas Detasemen Markas AAL
3	Resimen Korps Taruna Akademi Angkatan Laut	Sermatutar (S) Anwar Zak 2020.430	Staf 4 Resimen Korps Taruna
4	Surabaya Hotel School	Herman	Instruktur Memasak SHS

Berikut adalah hasil wawancara dari empat narasumber yang telah memberikan masukan dan pemikirannya terkait Mutu Pelayanan Makan pada Juru Masak dan Pramusaji di Loungeroom Rd. S Hadi Winarso :

Narasumber 1

Melalui wawancara secara tatap muka dengan Kasatbek Denma AAL, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan makan oleh juru masak sudah berlangsung cukup baik. Mengingat, minimnya anggota juru masak yang mempunyai latar belakang kuliner di Loungeroom Rd. S Hadi Winarso. Namun, hal ini tidak selalu berjalan dengan lancar dikarenakan Loungeroom Rd. S Hadi Winarso kekurangan personel yang bisa memasak. Selain itu, kualitas SDM nya pun belum cukup memadai jika dibandingkan dengan juru masak restoran pada umumnya. Padahal kemampuan memasak dinilai sangat penting untuk mewujudkan kepuasan taruna AAL baik dari segi cita rasa, tampilan makanan, dan utamanya memenuhi kebutuhan gizi taruna. Kasatbek setuju dengan pelatihan/kursus memasak yang direncanakan oleh penulis. Menurutnya, dampak dari pelatihannya akan cukup besar yakni juru masak dapat berkreasi dalam pengolahan bahan pangan dan pembuatan variasi menu untuk disajikan kepada taruna. Adapun pelatihan/kursus yang disarankan adalah Pelatihan/Kursus Pengelolaan Dapur dan Bahan Pangan, Pelatihan/ Kursus Memasak Menu Tradisional, dan Pelatihan/Kursus Basic Teknik Memasak. Sebagai bahan evaluasi, kasatbek akan memonitor secara berkala kondisi dapur agar juru masak bisa bekerja sama dengan tim dapur lainnya untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan efisien.

Dalam membahas mutu pelayanan makan oleh Pramusaji, Kasatbek menilai bahwa Pramusaji di Loungeroom Rd. S Hadi Winarso sudah cukup baik dalam bertanggung jawab melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para taruna. Hanya saja, pelayanan yang diterapkan belum optimal sehingga tidak sesuai dengan teori mutu pelayanan makan. Hal ini didasarkan kebiasaan kerja dan standardisasi yang diwariskan dari para senior bukan dari pelatihan atau literasi yang benar. Sangat penting untuk memiliki tim pelayanan yang terlatih dengan baik guna meningkatkan mutu pelayanan makan, pelatihan tata boga dinilai mampu untuk menambah pengetahuan pramusaji terkait pelayanan makan pada taruna. Kasatbek menyarankan taruna untuk dapat berkomunikasi dengan Pramusaji secara langsung guna menyampaikan masukan dalam perbaikan atau peningkatan mutu pelayanan. Untuk kedepannya, Pramusaji akan dihimbau untuk mampu mengatasi keluhan atau masalah pelayanan terhadap taruna dengan ramah dan solutif.

Dalam perekrutan Pramusaji, proses seleksi tidak dilaksanakan uji kompetensi akan tetapi dilaksanakan berdasarkan tingkat kemauan bekerja personel tersebut. Hal ini dikarenakan sulitnya mendapat pelamar kerja yang mempunyai latar belakang pekerjaan maupun pendidikan yang relevan. Selain itu, tawaran gaji yang cukup rendah atau dibawah UMR juga menjadi alasan sedikitnya pelamar kerja yang berminat untuk melamar pekerjaan menjadi Pramusaji di Akademi Angkatan Laut.

Narasumber 2

Untuk mengetahui proses seleksi masuk Pramusaji atau PHL (Pegawai Harian Lain), penulis mewawancarai salah satu narasumber yakni Kasatma Denma AAL selaku penanggung jawab PHL di AAL. Menurut Kasatma, DSP di AAL sudah terpenuhi. Namun, dikarenakan banyak kegiatan yang dilangsungkan di AAL dan untuk membantu pelaksanaannya butuh personel tambahan, maka dilaksanakan perekrutan Pekerja Harian Lepas yang nantinya akan disebar ke satker-satker yang membutuhkan seperti Laundry, Satma, Juru Masak, dan Pramusaji di Loungeroom Rd. S Hadi Winarso. Prosedur perekrutannya diawali dengan mencari pelamar kerja melalui penyampaian berita kepada anggota yang memiliki keluarga yang berminat bekerja di AAL sebagai PHL dengan fasilitas *messing* dan gaji sebesar Rp. 1.100.000,00 per bulannya. Personel yang berminat bekerja di AAL akan mengajukan Surat Lamaran Kerja ke AAL. Kemudian, akan dilaksanakan *screening* oleh Kabagpam, untuk menyeleksi personel sesuai dengan syarat untuk bisa bekerja di instansi militer seperti penilaian kepribadian personel dan personel tidak memiliki catatan kriminal. Setelah itu, personel yang diterima akan diberikan informasi untuk segera bekerja di AAL dengan dikeluarkannya SP sesuai dengan pembagian satker-satker yang membutuhkan. Satker yang menerima personel baru bertanggung jawab untuk mengajari pekerjaan yang dilaksanakan di satker tersebut. Kelemahannya adalah Akademi Angkatan Laut tidak menggunakan iklan/pemberian informasi kepada masyarakat luar untuk membuka lowongan kerja, tidak ada spesifikasi khusus dalam pencarian pelamar kerja, dan hanya didasarkan oleh kemauan untuk bekerja. Sementara, untuk terus meningkatkan mutu pelayanan makan taruna butuh pekerja yang ahli di bidangnya. Hal ini dikarenakan oleh gaji yang rendah dan dibawah UMR Kota Surabaya sehingga pencarian pelamar kerja cukup sulit dilaksanakan meskipun diberikan nantinya akan difasilitasi *messing* bagi pekerja tidur dalam/belum menikah. Selain itu, pengetahuan yang diperoleh pun cukup sedikit karena ilmu tentang pekerjaan tersebut hanya didasarkan dari pengetahuan pekerja yang lebih senior.

Narasumber 3

Selanjutnya, peneliti mewawancarai Staf 4 Resimen Korps Taruna guna mengetahui pendapat dan saran dari perwakilan taruna terkait juru masak di Loungeroom Rd. S Hadi Winarso. Menurutnya, mutu kerja Juru Masak dan Pramusaji dalam pelayanan makan taruna sudah cukup baik. Namun, terdapat hal-hal yang dapat menjadi masukan untuk pelayanan makan pada taruna di Loungeroom Rd. S Hadi Winarso. Dari segi masakan, menu di Loungeroom Rd. S Hadi Winarso masih kurang bervariasi dan cenderung berulang. Dari segi penyajian dan pelayanan makan, Pramusaji sudah cukup rapi dalam menata makanan yang dihidangkan namun masih perlu memerhatikan kebersihan dari meja makan dan alat makan yang disiapkan. Untuk itu, selain pengetahuan penyajian makan yang benar, para pramusaji juga harus mengetahui pentingnya kebersihan (higienitas) guna menjaga kesehatan taruna.

Narasumber 4

Peneliti juga mewawancarai Instruktur memasak dari Surabaya Hotel School guna mengetahui kemampuan apa saja yang harus dimiliki oleh seorang Juru Masak yang handal dan profesional sehingga dapat diterapkan di Loungeroom Rd. S Hadi Winarso. Surabaya Hotel School (SHS), yang lahir dari gagasan inovatif Bagus Supomo, Bambang Hermanto, dan Lukman Hakim pada tahun 1988, telah mengukuhkan posisinya sebagai pemimpin dalam pendidikan dan pelatihan perhotelan swasta. Dengan fokus pada pengembangan keterampilan dan profesionalisme, SHS terus mencetak lulusan-lulusan unggul yang siap menghadapi tantangan industri perhotelan dan berkontribusi dalam memajukan pariwisata Indonesia.

Informasi yang diperoleh dari Instruktur memasak di Surabaya Hotel School diharapkan dapat menjadi pembanding tingkat kemampuan Juru Masak di Loungeroom Rd. S Hadi Winarso dengan Juru Masak di instansi luar AAL. Hal ini dapat menjadi referensi untuk terus meningkatkan kemampuan Juru Masak di Loungeroom Rd. S Hadi Winarso agar setara dengan kemampuan Juru Masak di instansi luar AAL. Berikut adalah Informasi yang

peneliti dapatkan dari salah satu Narasumber di Surabaya Hotel School, antara lain: 1) Seni mengolah rasa, 2) Waktu memasak atau lamanya proses memasak, 3) Memasak dengan kelembutan, 4) Memasak dengan kehangatan dengan metode panas kering menggunakan udara panas atau minyak untuk mematangkan makanan, 5) Bahaya Overcooking, terlalu lama memasak, 6) Seni meracik rasa, Seasoning dan Flavoring.

3.2 Analisa Data.

Peneliti menggunakan Metode SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) dalam menganalisa data yang diperoleh melalui wawancara dan kuisioner. Metode SWOT adalah pendekatan analisis yang digunakan untuk mengevaluasi faktor internal dan eksternal suatu entitas, baik itu organisasi, produk, maupun proyek. Analisa data menggunakan metode SWOT dari hasil kuisioner yang diberikan kepada empat orang yang memiliki keahlian khusus di bidang tersebut (*expert*). Dalam penggunaannya, terdapat IFAS (Internal Factor Analysis Summary) yaitu analisa kekuatan dan kelemahan dari pekerjaan Pramusaji dan Juru Masak di Loungeroom Rd. S Hadi Winarso dan EFAS (External Factor Analysis Summary) yaitu yang merupakan alat manajemen strategis yang digunakan untuk menganalisis faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi sebuah perusahaan. Berdasarkan faktor tersebut akan dijadikan perhitungan bobot, skor maupun rating yang dijelaskan sebagai berikut:

- a. Internal Factor Analysis Summary (IFAS), berdasarkan hasil wawancara dari para narasumber, dokumen, maupun beberapa literatur, diperoleh faktor-faktor internal yang dijelaskan sebagai berikut.

Tabel 3 Perumusan Identifikasi Faktor Internal

No.	Faktor Internal	Jumlah	Rata-rata
A. STRENGHT (KEKUATAN)			
1.	Menambah pengalaman bekerja personel sebagai pekerja di instansi militer	14	3,50
2.	Tersedia fasilitas Messing untuk Juru Masak dan Pramusaji di Loungeroom Rd. S Hadi Winarso	17	4,25
3.	Pemberian akomodasi makan kepada Juru Masak dan Pramusaji	16	4,00
4.	Pekerja yang direkrut memiliki kemauan bekerja yang kuat dan bebas kriminal berdasarkan screening Kabagpam AAL	15	3,75
5.	Pekerja memiliki keahlian baru dan ilmu yang bermanfaat sebagai bekal masa depan masing-masing personel	13	3,25
B. WEAKNESS (KELEMAHAN)			
1.	Keahlian pekerja hanya didapat melalui ajaran senior bukan dari literatur/pelatihan	18	4,50
2.	Pelamar kerja tidak diharuskan memiliki keahlian/pengalaman di bidangnya	16	4,00
3.	Berita lowongan pekerjaan hanya disalurkan melalui mulut ke mulut	16	4,00
4.	Keterbatasan anggaran dalam mencukupi gaji Juru Masak dan Pramusaji yang berstatus PHL (Pekerja Harian Lepas)	16	4,00
5.	Syarat lulus pelamar kerja tidak memiliki kriteria khusus	16	4,00
Jumlah dan Rata-rata Keseluruhan		157	39,25

Berdasarkan perumusan identifikasi faktor analisis SWOT dan telah ditentukan faktor internal maka dilakukan perhitungan faktor-faktor tersebut. Adapun pilihan yang diajukan kepada para narasumber adalah penilaian jawaban terhadap pertanyaan yang diberikan yaitu dengan pilihan Sangat Setuju skor 5, Setuju (S) skor 4, Cukup (C) skor 3, Tidak Setuju (TS) skor 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) skor 1. Nilai rata-rata didapat melalui jumlah nilai prioritas kepentingan dibagi jumlah responden.

Diketahui nilai rata-rata seluruh faktor internal berdasarkan hasil responden yaitu 34,5. Berdasarkan proses identifikasi faktor internal dapat disimpulkan bahwa faktor yang memiliki kekuatan nilai rata-rata paling tinggi adalah “Tersedia fasilitas Messing untuk Juru Masak dan Pramusaji di Loungeroom Rd. S Hadi Winarso” dengan nilai rata-rata yaitu 4,25. Dalam hal ini faktor tertinggi tersebut merupakan penilaian responden yang menunjukkan suatu kekuatan utama untuk meningkatkan mutu pelayanan makan melalui Juru Masak dan Pramusaji di Loungeroom Rd. S Hadi Winarso. Namun, kelemahan dari faktor internal memiliki nilai yang lebih tinggi daripada nilai kekuatannya. Ini didapatkan berdasarkan nilai rata-rata yang paling tinggi yaitu “Keahlian pekerja hanya dapat melalui ajaran senior bukan dari literatur/pelatihan” dengan nilai rata-rata yaitu 4,50. Dalam hal ini faktor tertinggi tersebut merupakan penilaian responden yang menunjukkan suatu kelemahan bagi Juru Masak dan Pramusaji.

b. External Factor Analysis Summary (EFAS), berdasarkan hasil wawancara dari para narasumber, dokumen, maupun beberapa literatur, diperoleh faktor-faktor eksternal yang dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4 Pembobotan Faktor Eksternal

No.	Faktor Eksternal	Jumlah	Rata-rata
A. OPPORTUNITY (PELUANG)			
1.	Mendapat honor tambahan dari kerja lembur/kegiatan protokoler	16	4,00
2.	Menambah keahlian dan pengetahuan melalui pelatihan/kursus pada bidang pekerjaannya	17	4,25
3.	Membuka peluang untuk diangkat menjadi PNS	17	4,25
4.	Dipromosikan untuk naik jabatan menjadi kepala divisi pramusaji/kepala dapur	16	4,00
5.	Memiliki relasi dengan anggota dan perwira AAL	16	4,00
B. THREAT (ANCAMAN)			
1.	Mendapat tawaran kerja yang lebih baik	15	3,75
2.	Honor yang rendah, membuat PHL ingin resign	14	3,50
3.	Pelayanan kurang maksimal karena pekerja yang direkrut tidak memiliki keahlian sesuai di bidangnya	16	4,00
4.	Sikap dan kinerja dari pekerja yang direkrut tidak sesuai dengan syarat perekrutan	15	3,75
Jumlah dan Rata-rata Keseluruhan		142	35,5

Berdasarkan perumusan identifikasi faktor analisis SWOT dan telah ditentukan faktor internal maka dilakukan perhitungan faktor-faktor tersebut. Adapun pilihan yang diajukan kepada para narasumber adalah penilaian jawaban terhadap pertanyaan yang diberikan yaitu dengan pilihan Sangat Setuju skor 5, Setuju (S) skor 4, Cukup (C) skor 3, Tidak Setuju (TS) skor 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) skor 1. Nilai rata-rata didapat melalui jumlah nilai prioritas kepentingan dibagi jumlah responden.

Diketahui nilai rata-rata seluruh faktor eksternal berdasarkan hasil responden yaitu 35,5. Berdasarkan proses identifikasi faktor eksternal dapat disimpulkan bahwa faktor yang memiliki kekuatan nilai rata-rata paling tinggi pada faktor peluang terdapat pada poin kedua dan ketiga dengan jumlah nilai masing-masing 17 dan nilai rata-rata 4,25. Dalam hal ini faktor tertinggi tersebut merupakan penilaian responden yang menunjukkan suatu peluang untuk meningkatkan mutu pelayanan makan melalui Juru Masak dan Pramusaji di Loungeroom Rd. S Hadi Winarso. Sama halnya dengan peluang, ancaman dari faktor eksternal ini didapatkan berdasarkan nilai rata-rata yang paling tinggi yaitu "Pelayanan kurang maksimal karena pekerja yang direkrut tidak memiliki keahlian sesuai di bidangnya" dengan nilai rata-rata yaitu 4. Dalam hal ini menunjukkan suatu ancaman dalam meningkatkan mutu pelayanan makan di Loungeroom Rd. S Hadi Winarso.

3.3 Pembahasan Hasil Penelitian

Setelah mengidentifikasi faktor internal dalam menentukan kekuatan dan kelemahan, dilakukan pembobotan IFAS pada tabel sebagai berikut:

Tabel 5 Pembobotan Faktor Internal

Faktor Internal		Jumlah	Bobot	Rating	Bobot X Rating (Skor)
K E K U A T A N	1. Menambah pengalaman bekerja personel sebagai pekerja di instansi militer	14	0,09	3,50	0,318
	2. Tersedia fasilitas Messing untuk Juru Masak dan Pramusaji di Loungeroom Rd. S Hadi Winarso	16	0,1	4,25	0,441
	3. Pemberian akomodasi makan kepada Juru Masak dan Pramusaji	16	0,1	4,00	0,415
	4. Pekerja yang direkrut memiliki kemauan bekerja yang kuat dan bebas kriminal berdasarkan screening Kabagpam AAL	14	0,09	3,75	0,34
	5. Pekerja memiliki keahlian baru dan ilmu yang bermanfaat sebagai bekal masa depan masing-masing personel	14	0,09	3,25	0,295
JUMLAH KEKUATAN					1,811
K E L E M A H A N	1. Keahlian pekerja hanya didapat melalui ajaran senior bukan dari literatur/pelatihan	17	0,1	4,50	0,496
	2. Berita lowongan pekerjaan hanya disalurkan melalui mulut ke mulut	17	0,1	4,00	0,441
	3. Pelamar kerja tidak diharuskan memiliki keahlian/pengalaman di bidangnya	16	0,1	4,00	0,415
	4. Keterbatasan anggaran dalam mencukupi gaji Juru Masak dan Pramusaji yang berstatus PHL (Pekerja Harian Lepas)	16	0,1	4,00	0,415
	5. Syarat lulus pelamar kerja tidak memiliki kriteria khusus	14	0,09	4,00	0,363
JUMLAH KELEMAHAN					2,133
TOTAL		154	1		3,944

Terdapat perhitungan rating dan bobot dalam menentukan analisis SWOT yang mana dihitung berdasarkan jawaban dari kuesioner para responden. Dalam perhitungan bobot dapat dilihat sebagai berikut.

$$\frac{\text{Total jawaban responden pada kriteria}}{\text{Total jawaban responden pada faktor Internal}}$$

Misal pada kriteria faktor kekuatan pertama = $\frac{14}{154} = 0,09$

Pembobotan dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar faktor yang berpengaruh terhadap faktor strategi itu sendiri. Pembobotan faktor tersebut diperoleh dari jumlah skor kekuatan sebesar 1,811 dan jumlah skor kelemahan sebesar 2,133. Dari hasil tersebut didapatkan total keseluruhan dari faktor internal adalah sebesar 3,944.

Tabel 6 Pembobotan Faktor Eksternal

	Faktor Internal	Jumlah	Bobot	Rating	Bobot X Rating (Skor)
P E L U A N G	1. Mendapat honor tambahan dari kerja lembur/kegiatan protokoler	17	0,115	4,00	0,462
	2. Menambah keahlian dan pengetahuan melalui pelatihan/kursus pada bidang pekerjaannya	17	0,115	4,25	0,491
	3. Membuka peluang untuk diangkat PNS	16	0,108	4,25	0,462
	4. Memiliki relasi dengan anggota dan perwira AAL	16	0,108	4,00	0,435
	5. Dipromosikan untuk naik jabatan menjadi kepala divisi pramusaji/kepala dapur	17	0,115	4,00	0,462
JUMLAH PELUANG					2,314
A N C A M A N	1. Mendapat tawaran kerja yang lebih baik	17	0,115	3,75	0,433
	2. Honor yang rendah, membuat PHL ingin resign	16	0,108	3,50	0,38
	3. Pelayanan kurang maksimal karena pekerja yang direkrut tidak memiliki keahlian sesuai di bidangnya	15	0,102	4,00	0,408
	4. Sikap dan kinerja dari pekerja yang direkrut tidak sesuai dengan syarat perekrutan	16	0,108	3,75	0,408
JUMLAH ANCAMAN					1,63
TOTAL		147	1		3,945

Terdapat perhitungan rating dan bobot dalam menentukan analisis SWOT yang mana dihitung berdasarkan jawaban dari kuesioner para responden. Dalam perhitungan bobot dapat dilihat sebagai berikut.

$$\frac{\text{Total jawaban responden pada kriteria}}{\text{Total jawaban responden pada faktor Internal}}$$

Misal pada kriteria faktor peluang pertama = $\frac{17}{147} = 0,115$

Pembobotan dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar faktor yang berpengaruh terhadap faktor strategi itu sendiri. Pembobotan faktor tersebut diperoleh dari jumlah skor peluang sebesar 2,314 dan jumlah skor kelemahan sebesar 1,63. Dari hasil tersebut didapatkan total keseluruhan dari faktor internal adalah sebesar 3,945.

Tabel 7 Selisih Antara Skor IFAS dan EFAS

NO	<i>Internal (X)</i>	Nilai	<i>Eksternal (Y)</i>	Nilai
1	KEKUATAN (<i>STRENGHT</i>)	1,811	PELUANG (<i>OPPORTUNITY</i>)	2,314
2	KELEMAHAN (<i>WEAKNESESS</i>)	2,133	ANCAMAN (<i>TREATH</i>)	1,63
	SELISIH	-1,49	SELISIH	0,683

Berdasarkan hasil Analisis SWOT tersebut, maka untuk mengoptimalkan mutu pelayanan makan di Loungeroom Rd. S Hadi Winarso, AAL perlu memanfaatkan seluruh kekuatan dan peluang yang ada untuk meminimalkan kelemahan serta menghindari ancaman atau risiko yang akan dihadapi. Dalam rangka mengoptimalkan sumber daya manusia pengawak Loungeroom Rd. S Hadi Winarso diperlukan suatu strategi yang tepat. Berikut beberapa strategi yang perlu disusun didasarkan atas arah kebijakan yang telah ditentukan guna mengoptimalkan sumber daya manusia pengawak Loungeroom Rd. S Hadi Winarso, sebagai berikut:

Strategi 1 : Juru Masak dan Pramusaji belum memiliki keahlian memasak dan melayani taruna yang mumpuni dikarenakan kemampuan memasak dan melayani taruna hanya didapat melalui ajaran pegawai senior dan diperoleh secara autodidak sehingga perlu diberikan pelatihan/kursus sesuai bidangnya agar dapat bekerja dengan optimal dan memperoleh keahlian baru. Kemampuan memasak dan melayani taruna yang dimiliki oleh Juru Masak dan Pramusaji Loungeroom Rd. S Hadi Winarso akan meningkatkan cita rasa, tampilan makanan, dan menambah variasi menu makan. Hal ini akan menambah selera makan taruna untuk menunjang kegiatan belajar dan berlatih.

Strategi 2 : Juru Masak dan Pramusaji belum memiliki keahlian memasak dan melayani taruna yang mumpuni dikarenakan kemampuan memasak dan melayani taruna hanya didapat melalui ajaran pegawai senior dan diperoleh secara autodidak. Meskipun demikian, para Juru Masak dan Pramusaji memiliki pengalaman dalam mendukung kegiatan protokoler di AAL dengan baik. Bekerja dengan baik dan memiliki pengalaman menjadi modal untuk membuka peluang PHL dapat diangkat menjadi PNS dengan pertimbangan waktu bekerja dan banyaknya pengalaman selama di AAL. Selain itu, lama waktu bekerja seorang karyawan juga akan membuka peluang untuk naik jabatan menjadi kepala divisi/kepala dapur di Loungeroom Rd. S Hadi Winarso.

Strategi 3 : Pelamar kerja sebagai Pramusaji dan Juru Masak di Loungeroom Rd. S Hadi Winarso tidak diberi persyaratan khusus untuk memiliki keahlian/pengalaman dibidangnya, hanya kemauan bekerja dan lolos *screening* dari Bagpam AAL. Untuk itu, AAL perlu memiliki standardisasi dalam perekrutan pekerja agar nantinya pekerja siap untuk ditempatkan bekerja sesuai dengan bidangnya dan membuka peluang untuk terus meningkatkan keahlian/kemampuan melalui kursus/pelatihan yang diberikan oleh AAL.

Berdasarkan pengumpulan data dari hasil wawancara dengan expert antara lain Kasatbek Denma AAL, Kasatma Denma AAL, Staf 4 Resimen Korps Taruna, dan Instruktur dari Surabaya Hotel School serta berdasarkan teori yang relevan, penulis menyimpulkan standar sistem perekrutan yang tepat bagi Pramusaji dan Juru Masak di Loungeroom Rd. S Hadi Winarso adalah sebagai berikut:

- Laki-Laki/Perempuan usia min. 20 tahun.
- Berpenampilan rapi dan bersih
- Membawa CV dengan lampirkan Ijazah SMA/SMK dan SKCK dari kepolisian.
- Untuk pelamar pekerjaan Juru Masak, melampirkan sertifikat kursus/pelatihan memasak, yang meliputi: Kursus Pengelolaan Dapur dan Bahan Pangan, Kursus Basic Teknik Memasak, Kursus Memasak Menu Tradisional dan/atau *Western Food*.
- Untuk pelamar pekerjaan Pramusaji, melampirkan sertifikat kursus/pelatihan *food and beverage service*.
- Apabila pelamar tidak memiliki sertifikat kursus, maka bisa dituliskan pengalaman bekerja di suatu restoran/hotel minimal 2 tahun bekerja pada CV.

- g. Bersedia ditempatkan di Loungeroom Rd. S Hadi Winarso AAL sesuai jam kerja yang berlaku.
- h. Bersedia mengikuti peraturan yang berlaku di Akademi TNI Angkatan Laut.

4. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi yang penulis dapatkan. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam berdasarkan hasil temuan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

a. Kualitas SDM sangat menunjang tingkat keberhasilan pada suatu organisasi. Loungeroom Rd. S Hadi Winarso pun memerlukan SDM yang memiliki keahlian di bidangnya untuk bisa dikatakan berhasil dalam melayani taruna Akademi TNI Angkatan Laut. Sementara, pengelolaan SDM Juru Masak dan Pramusaji saat ini masih kurang optimal dikarenakan penempatan personel yang belum tepat sasaran. Loungeroom Rds Hadwinarso juga belum memiliki SDM dengan kualitas yang mumpuni di bidangnya dikarenakan pengetahuan dan keahlian personel dalam bekerja hanya berasal dari ajaran senior atau belajar secara autodidak bukan dari pelatihan, kursus, atau literatur. Selain itu, perekrutan personel yang tidak memiliki keahlian khusus juga turut menjadikan SDM di Loungeroom Rd. S Hadi Winarso tidak mencapai kualitas SDM yang dibutuhkan oleh Akademi TNI Angkatan Laut. Dalam meningkatkan mutu pelayanan makan, tentunya banyak faktor yang harus diperhatikan antara lain keahlian personel dalam menyajikan makanan, kebersihan alat memasak dan peralatan makan, sikap ramah dalam melayani taruna, pemakaian tenue yang rapi dan bersih, dll. Pelayanan yang baik diperlukan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Pelayanan taruna harus dilaksanakan dengan baik untuk menunjang kegiatan belajar mengajar taruna selama di ksatrian Akademi Angkatan Laut.

b. Kunci keberhasilan Loungeroom Rd. S Hadi Winarso adalah kepuasan taruna yang bisa dicapai dengan standarisasi yang tepat dalam perekrutan pekerjaanya. Dalam perekrutan Pramusaji atau Juru Masak, tidak ada kriteria atau persyaratan khusus yang harus dimiliki oleh pelamar karena nantinya keahlian tersebut akan diperoleh melalui ajaran senior yang didasarkan pengalaman kerjanya selama di AAL. Hal ini memicu kurang optimalnya pekerjaan yang dilaksanakan oleh personel tersebut karena tidak adanya keahlian dasar yang dimiliki. Untuk itu, dibutuhkan standarisasi yang mengacu pada praktik pengembangan dan penerapan standar untuk memastikan konsistensi, interoperabilitas, dan kualitas dalam bidang pelayanan makan taruna AAL. Sementara itu, terdapat beberapa kendala dalam perekrutan Pramusaji dan Juru Masak di Loungeroom Rd. S Hadi Winarso yakni perekrutan tersebut belum memiliki standarisasi yang tepat dan gaji yang ditawarkan kepada pelamar kerja belum dapat mendukung terealisasinya standarisasi ini.

Daftar Rujukan

- Aan Komariah, D. S. (2011). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Alfaridzi, M. F., & Budiani, M. S. (2021). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan X. Jurnal Penelitian Psikologi, 8(8).
- Arikunto. (2006). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Basrowi Sukidin, B. S. (2012). Manajemen Pendidikan Penelitian. Jakarta: Penerbit Insan Cendikia.
- Dessler, Gary. (1992). Manajemen Personalial. diterjemahkan oleh : Agus Dharma, Edisi Ketiga. Erlangga. Jakarta
- Fitriani, D. (2023). Pengaruh Manajemen Talenta, Manajemen Pengetahuan, Efikasi Diri Pengambilan Keputusan Karir Dan Organisasi Pembelajar Terhadap Kesiapan Kerja Pada Mahasiswa Sekolah Tinggi Lldikti Wilayah Iii Jakarta (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta).
- Goetsch, David, L. dan Davis, S.B.. (2002). Total Quality Management, diterjemahkan oleh Benyamin Molan. Total Kualitas Manajemen. Jakarta: Prenhallindo.
- Goodman, Raymond (2002). F&B Service Management. Jakarta: Erlangga
- Insaniah, S. (2020). Peningkatan Mutu Pendidikan menurut Perspektif Deming (Bachelor's thesis, Jakarta: FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).

- Malikhah, I. (2019). Pengaruh Mutu Pelayanan, Pemahaman Sistem Operasional Prosedur Dan Sarana Pendukung Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Pembangunan Panca Budi. *Jumant*, 11(1), 67-80.
- Nurrahma, N. (2022). Analisis Pelaksanaan Tugas Dan Tanggung Jawab Steward Dalam Pemeliharaan Peralatan Dapur Di Khas Tegal Hotel (Doctoral dissertation, Politeknik Harapan Bersama).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1998). SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, vol. 64 No, 1, pp. 12-40.
- Salim, M. A., & Siswanto, A. B. (2019). Analisis SWOT dengan Metode kuesioner. CV. Pilar Nusantara.
- Sugiyono. (2009). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- William, B. Werther, Jr., & Davis, K. (1993). *Human Resource and Personnel Management*, 4th edition, Singapore : Mc Graw – Hill International Edition.
- Yin, R. K. (2014). *Studi Kasus Desain dan Metode*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Zaenab, L. (2020). Pengaruh Latar Belakang Pendidikan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Pramusaji Di Instalasi Gizi RSUP Dr Kariadi Semarang. *Jurnal Visi Manajemen*, 6(2), 94-108.