



PENGARUH TENAGA TATA HIDANG PARIWISATA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL

Sri Wahyuningsih
Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram
Email : s.wahyuningsih28@yahoo.com

Abstrak

Tata hidang adalah suatu cara menghidangkan makanan ataupun minuman kepada tamu dengan multi pelayanan seperti keramahan, kecepatan, dan juga ketelitian dalam melayani tamu. Saat menghidangkan diperlukan perhatian yang fokus karena kita langsung berhadapan dengan tamu dan juga gambaran baik buruknya kinerja restaurant akan sangat terlihat dari caranya memberikan pelayanan terhadap para tamu. Peralatan penyajian makanan dan minuman meliputi peralatan *chinaware*, peralatan *silverware*, dan peralatan *glassware*. *Table setting* suatu restoran merupakan awal dari persiapan suatu restaurant dalam rangka penjualan dan penyajian makanan dan minuman. rumusan masalah mengenai bagaimanakah pengaruh penyiapan tenaga tata hidang pariwisata terhadap perkembangan Pariwisata. melihat pengaruh penyiapan tenaga tata hidang pariwisata terhadap perkembangan Pariwisata dengan subyek penelitian yang digunakan adalah mahasiswa STP mataram yang sedang dan telah *On the Job training* di hotel di Pulau Lombok. Hasil dari penelitian ini adalah Reliability, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan kepuasan pelanggan dengan beberapa indikator telah dilaksanakan oleh mahasiswa STP Mataram dengan baik, sehingga mereka sudah dirasakan cukup untuk bekerja di hotel.

Kata kunci : Tata Hidang, *On the Job training*, Mahasiswa, STP Mataram & Lombok

PENDAHUALUAN

Makan dan minum merupakan kebutuhan primer manusia untuk mempertahankan hidup. Makanan yang baik dan memuaskan diawali dengan timbulnya selera makan (Imade, 2012). Selera seseorang akan timbul dari penampilan makanan dan minuman yang berkaitan dengan aroma, cita rasa, dan cara penyajiannya. Dengan penampilan menarik akan memberikan kenikmatan dan kepuasan bagi orang yang menyantapnya. Penyajian makanan dan minuman atau dikenal dengan istilah *food and beverage service* akan terkait dengan adanya menu yang dihidangkan, peralatan makan dan minum, personalia penghidang makanan dan minuman, teknik pelayanan makanan, sopan santun serta etika makan. Dengan demikian penyajian makanan berkaitan dengan cara penataan, cara menghias makanan, cara menyajikan makanan dengan alat yang tepat serta

menghidangkan makanan yang baik. Tata hidang adalah suatu cara menghidangkan makanan ataupun minuman kepada tamu dengan multi pelayanan seperti keramahan, kecepatan, dan juga ketelitian dalam melayani tamu (Wiwoho, 2008). Saat menghidangkan diperlukan perhatian yang fokus karena kita langsung berhadapan dengan tamu dan juga gambaran baik buruknya kinerja restaurant akan sangat terlihat dari caranya memberikan pelayanan terhadap para tamu. Peralatan penyajian makanan dan minuman meliputi peralatan *chinaware*, peralatan *silverware*, dan peralatan *glassware*. *Table setting* suatu restoran merupakan awal dari persiapan suatu restaurant dalam rangka penjualan dan penyajian makanan dan minuman. *Table setting* adalah rangkaian kegiatan untuk mengatur dan melengkapi meja dengan peralatan makan sesuai dengan jenis hidangan yang akan disajikan, yang disusun dengan lengkap dan rapi di atas meja makan, yang digunakan untuk makan satu orang, untuk meningkatkan efisiensi kerja pramusaji dan kenyamanan pelanggan (Susanti,



2013). Pengetahuan peralatan penyajian makanan sangat erat hubungannya dengan kemampuan melakukan *table setting*. Dimana pengetahuan peralatan penyajian makanan merupakan tahapan awal pengenalan alat makan dan minum. Yaitu meliputi peralatan *chinaware*, peralatan *silverware*, dan peralatan *glassware*, setelah mahasiswa sudah memahami dan mengenal alat makan dan minum sesuai dengan fungsinya maka tahapan pelajaran berikutnya melakukan *table setting*. Dimana dalam kaitanya hubungan pengetahuan peralatan makanan dengan *table setting* merupakan satu kesatuan yang saling mendukung dalam melakukan *food and beverage service*. *Table set-up elaborate cover* menyajikan tiga atau lebih giliran (*course*), misalnya pembuka dingin (*salad*), pembuka panas (*soup*), *main course*. (Soekreno, 2005). *Table set-up elaborate* digunakan untuk menutup meja makan secara lengkap seperti jaman kenegaraan yang sifatnya formal. *Elaborate cover* merupakan gabungan dari *table set-up basic cover* dan *table set-up standart ala carte*. (*food and beverages service*, 2008).

Sekolah tinggi pariwisata mataram memiliki program studi D3 Perhotelan, yang mana lulusannya diharapkan memiliki kemampuan dan keterampilan sesuai kebutuhan dan dunia kerja khususnya berkaitan dengan bidang kejurusannya. Salah satu kompetensi yang dilaksanakan disekolah menengah kejuruan program keahlian di bidang Perhotelan adalah *table setting* pelajaran tata hidang. Mengingat begitu pentingnya pengetahuan atau kemampuan yang dimiliki mahasiswa terhadap *table setting* tata hidang maka diharapkan siswa tersebut harus benar-benar menguasai pengetahuan peralatan penyajian makanan. Oleh karena itu orang-orang yang bergerak pada bidang perhotelan, tanpa memiliki kemampuan dalam mengolah tata hidang yang baik berarti orang tersebut belum siap untuk bekerja di dunia perhotelan yang sesuai dengan bidangnya. Sebagai lulusan siap pakai dilapangan tidak terlepas dari syarat yang dituntut yaitu mengenai mutu dan keterampilan dalam menghadapi dunia kerja. Melalui lembaga pendidikan ini para mahasiswa dibekali ilmu

pengetahuan, keterampilan, serta kepribadiannya.

Dalam observasi yang sudah dilakukan sebelumnya pengetahuan peralatan makanan mahasiswa tergolong rendah. Berdasarkan observasi diatas terdapat beberapa mahasiswa yang belum mampu menguasai materi pengetahuan peralatan. Dalam prakteknya, mahasiswa kurang mampu dalam melakukan *table setting*, serta kurang mampu menentukan pemilihan peralatan makanan dalam melakukan praktek *table setting* dikarenakan mahasiswa kurang memahami, menganalisis dan memperhatikan dalam pelajaran pengetahuan peralatan, sehingga mahasiswa tidak tahu peralatan apa yang digunakan dalam melakukan penataan praktek *table setting*. Hal inilah yang mendasari penulis tertarik meneliti masalah ini lebih mendalam melalui penelitian yang mengangkat judul: Pengaruh Penyiapan Tenaga Tata Hidang Pariwisata terhadap perkembangan industri Pariwisata Di Pulau Lombok (studi kasus: Mahasiswa D3 Perhotelan yang sedang melakukan OJT di Hotel)

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah pengaruh penyiapan tenaga tata hidang pariwisata terhadap perkembangan Pariwisata Di Pulau Lombok.

Tujuan penelitian yang ingin dicapai ini adalah untuk melihat pengaruh penyiapan tenaga tata hidang pariwisata terhadap perkembangan Pariwisata Di Pulau Lombok.

Luaran yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah didapatkan hasil terhadap pengaruh Penyiapan Tenaga Tata Hidang Pariwisata terhadap perkembangan Pariwisata Di Pulau Lombok dengan studi kasus mahasiswa program studi D3 Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram. Hasil dari penelitian ini tercatat dan teridentifikasinya permasalahan yang muncul dari destinasi wisata-wisata yang didapatkan dan dipublikasikan ilmiah di jurnal Nasional (ber ISSN). Hasil penelitian ini nantinya lebih lanjut dapat digunakan sebagai acuan oleh pemerintah daerah dalam melihat perkembangan penyiapan tenaga pariwisata di pulau lombok dengan acuan Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram.



TINJAUAN PUSTAKA

Definisi restoran

Arief (2005:31) menyatakan bahwa restoran adalah suatu industri yang tak terbatas, yaitu industri yang melayani makanan dan minuman kepada semua orang yang jauh dari rumahnya, maupun yang dekat dari rumahnya.

Subroto (2003 : 01) menyatakan bahwa restoran adalah tempat usaha yang ruang lingkup dan kegiatannya menyediakan makanan dan minuman untuk umum dengan tujuan mendapatkan keuntungan.

Industri penyajian makanan dan minuman yang terus berkembang dari tahun ke tahun, seperti diketahui bahwa industri penyajian makanan dan minuman ini mempunyai sejarah yang sudah lama dan menjadi industri yang dinamik sepanjang tahun. Industri ini merupakan industri yang sifatnya tidak tetap karena selalu berubah-ubah dari tahun ke tahun berikutnya untuk mengikuti perkembangan jaman dan selera tamu yang juga tidak menetap akibat pola hidup seseorang atau masyarakat yang selalu berubah-ubah.

Dengan semakin besarnya restoran, pelayanan kepada tamu yang semakin bervariasi begitu pula *menu* makanannya dan semakin besar perkembangannya. Keperluan produktivitas yang makin besar maka diharapkan keuntungannya juga besar dan ini diperlukan pegawai /mahasiswa yang telah mendapatkan pelatihan yang baik untuk menunjang karir tersebut.

Jenis-jenis restoran

Arief (2005:35) menyatakan bahwa jenis-jenis restoran dibagi menjadi beberapa kelompok diantaranya :

1. *Bistro*, yaitu restoran kecil ala Perancis
2. *Canteen*, yaitu restoran yang menyediakan makanan kecil
3. *Cafe*, yaitu sama dengan restoran, yang fungsinya sebagai tempat makan dan minum untuk umum
4. *Caabaret* atau *night club*, yaitu suatu restoran yang mengadakan pertunjukan (hiburan malam)

5. *Cafeteria*, yaitu restoran yang tamunya mengambil makanan/minuman sendiri (*self service restaurant*), harga makanan menurut apa yang diambil atau di *charge* menurut jenis hidangan yang diambil tamu.
6. *Chop steak* atau *Steak house* yaitu restoran yang khusus menjual *special steak* atau *chop*.
7. *Coffee pot*, yaitu restoran kecil yang tidak terlalu *formal* servicenya dan harganya cukup murah berada di tepi jalan (model warung kopi ala Tegal).
8. *Coffee shop* , yaitu restoran yang menyediakan dan meng- hidangan makanan dan minuman dengan *service informal*, tapi lebih cepat dalam pelayanannya karena umumnya makanan sudah *ready to serve* dan tidak menghidangkan *full course dinner* atau jamuan makan resmi (*formal service*).
9. *Delicatessent*, yaitu *special restaurant* yang menjual *Delicatessent food*, seperti : *sausage, bacon, ham*, dan sebagainya.
10. *Dinner* atau kereta makan, yaitu suatu restoran yang berada di atas kereta api yang berbentuk lokomotif yang menyediakan makanan dan minuman ala' *informal service*.
11. *Drive inn*, yaitu restoran yang berada didalam lingkungan *Drive inn theatre* (teater mobil)
12. *Grill restaurant*, yaitu *special restaurant* yang khusus menjual *steak* atau *chops*, dimana hidangan tersebut dibakar menurut selera tamu (*cook to order*)
13. *Inn*, yaitu suatu hotel atau motel yang menjual/ menyewakan kamar dimana harga kamar sudah termasuk hidangan yang disajikan dan diantar ke kamar tamu yang bersangkutan.
14. *Lunch wagon* atau *wagon restaurant*, yaitu restoran dorong yang



menggunakan kereta dorong atau mobil. seperti: bakso, sate, mie ayam, mie goreng dan sebagainya.

15. *Rathskeller*, yaitu restoran ala German yang berada atau di bangun di bawah tangga jalan atau jembatan di bawah jalan.
16. *Rotisserie*, yaitu restoran dimana tempat pembakaran daging dapat dilihat oleh tamu yang memesan.
17. *Tavern*, yaitu restoran kecil yang menjual *beer* dan *wines*.
18. *Common*, yaitu restoran yang menghadirkan makanan untuk orang banyak dalam suatu meja panjang
19. *Specialities reastaurant*, yaitu restoran yang menghadirkan makanan dan minuman istimewa (makanan khas) seperti : *sea food*, masakan padang, masakan khas Jawa Timur, *Chinese food*, *Japanes food*, dan sebagainya.

Pelayanan dan upselling

Barata (2006 : 04) menyatakan bahwa pelayanan adalah Pihak lain yang mampu menyediakan alat-alat pemuas kebutuhan berupa barang atau jasa yang tidak dapat disediakannya sendiri, jadi untuk memenuhi kebutuhan sebagai mana dimaksud memerlukan keterlibatan pihak lain, dengan melalui suatu proses dan prosedur tertentu sampai kebutuhan dimaksud dapat dimanfaatkan (dikonsumsi) oleh yang membutuhkannya.

Up-selling pada penjualan, yang merupakan sistem rekomendasi untuk menawarkan barang yang mempunyai nilai jual lebih tinggi. Untuk meningkatkan pedapatan sebuah restoran.

Jenis-jenis pelayanan

Dibawah ini diuraikan beberapa jenis pelayanan yang umumnya digunakan didalam suatu restoran. Berbagai tipe pelayanan terhadap makanan dan minuman, antara lain (Sihite ,2000 : 55)

1. French Service

2. Russian Service
3. American Service
4. English Service

Buffet Service (prasmanan)

Makanan diatur dalam meja panjang menurut komposisi menu (*appetizer-soup-main course- dessert*), dan para tamu harus mengambilnya sendiri (*self service*).

Counter atau Cafeteria Service

Perkembangan bisnis “fast food” di Indonesia sangat pesat. Di mana-mana kita melihat restoran-restoran yang menghadirkan makanan-makanan secara cepat, apakah itu ayam goreng dengan berbagai nama ataupun berupa hidangan lengkap.

Jenis pelayanan yang lebih banyak di gunakan dalam operasional restoran dengan makanan cepat ini adalah counter atau cafeteria service atau lebih populernya disebut “self service” karena tamu melayani diri sendiri.

Qualifikasi etika petugas tata hidang

Sihite (2000:32) menyatakan bahwa “Etiket” sudah merupakan suatu tata aturan pergaulan masyarakat kebanyakan dewasa ini. Oleh karena itu setiap orang secara tidak disadari mempunyai rasa tanggung jawab untuk mentaatinya terlebih bila dikaitkan dengan bidang kerja yang mutlak menuntut perlu adanya hubungan dengan orang lain seperti halnya di hotel atau restoran, maka terasa bahwa pengetahuan etiket ini memegang peranan yang sangat penting di dalam usaha memberikan pelayanan yang baik.

METODE PENELITIAN

Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif diperoleh berdasarkan berbagai informasi dari responden tertuang dalam daftar pertanyaan.

Teknik Pengambilan data

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pengambilan sampel secara sengaja kepada orang-orang yang diperkirakan mampu memberikan jawaban atas pertanyaan yang akan diberikan. Pemilihan anggota sampel tersebut didasarkan atas



keterkaitannya dengan objek yang diteliti dan memiliki sangkut paut yang erat dengan objek yang diteliti, yaitu dengan melakukan penentuan informan pangkal dan informan kunci.

Informan pangkal mempunyai kriteria pemilihan yaitu a) mengetahui informasi secara umum tentang tata hidangan, b) mengetahui secara umum mengenai perkembangan tata hidangan dalam hubungannya dengan perkembangan industri pariwisata di era globalisasi ini, maka yang menjadi informan pangkal adalah para manager restoran yang menjadi sampel yang jumlahnya 3 orang yaitu : 1) Kedaton Restaurant Manager di hotel Masa Inn, 2) Banquet Manager di Hotel Masa Inn, dan 3) F&B Manager di Hotel Masa Inn. Selanjutnya untuk mengetahui lebih terperinci mengenai perkembangan Tata Hidangan, maka ditentukan pula informan kunci yakni para waiter/ waitress dari 3 restoran tersebut yang memiliki kriteria: a) memiliki kedalaman informasi tentang Tata Hidangan, b) memiliki pengalaman yang cukup lama sesuai bidangnya dan profesional dalam pekerjaan yang ditekuni saat ini. Instrumen yang dipakai dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara (interview guide), sebagai pedoman komunikasi antara pengumpul data dengan responden. Pedoman ini digunakan saat bertanya langsung terhadap responden dan jawaban-jawabannya dicatat atau direkam dengan alat perekam. Dalam hal ini para manager restoran sebagai informan pangkal dan waiter/ waitress sebagai informan kunci.

Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif kualitatif untuk memperoleh gambaran yang jelas dan objektif tentang peranan Tata Hidangan dalam menumbuhkembangkan industri pariwisata di era globalisasi dengan cara memaparkan, menganalisis dan menyimpulkan berbagai informasi yang berupa keterangan-keterangan, pernyataan-pernyataan dari para responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler,2005:70). Sedangkan menurut Sumarwan (2003:322), Kepuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk yang dibeli tersebut.

Menurut Tjiptono (2001: 1) menyatakan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan konsumen merupakan purnabeli dimana alternatif yang di pilih sekurang-kurangnya memberi hasil sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul karena hasil yang diperoleh tidak sesuai harapan yang diinginkan konsumen.

Kemudian menurut Lamb, Hair, Mc Daniel (2001: 188) definisi dari kepuasan konsumen adalah proses seseorang pelanggan dalam membuat keputusan pembelian, juga untuk menggunakan dan membuang barang-barang dan jasa yang dibeli serta juga termasuk faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian.

Faktor yang berpengaruh

- a. Terdapat pengaruh signifikan tangibles terhadap kepuasan pelanggan Hotel di Pulau Lombok
- b. Terdapat pengaruh signifikan reability terhadap kepuasan pelanggan Hotel di Pulau Lombok
- c. Terdapat pengaruh signifikan responsiveness terhadap kepuasan pelanggan Hotel di Pulau Lombok
- d. Terdapat pengaruh signifikan assurance terhadap kepuasan pelanggan Hotel di Pulau Lombok
- e. Terdapat pengaruh signifikan emphaty terhadap kepuasan pelanggan Hotel di Pulau Lombok
- f. Assurance merupakan variable yang paling signifikan memberikan



pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Hotel di Pulau Lombok

Profil Responden

Subyek dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang sedang dan sudah *on the job training* di hotel yang berada di pulau Lombok. Mahasiswa tersebut telah diberikan arahan dan praktik di kampus dengan mata kuliah yang terkait dengan tata hidang. Beberapa responden ada yang langsung di kontrak oleh hotel tetapi ada juga yang hanya training saja. Subyek dalam penelitian ini sebanyak 30 orang mahasiswa D3 Perhotelan semester 4.

Hasil Wawancara

Menurut hasil data wawancara (*interview*) yang telah dilakukan oleh peneliti dengan mahasiswa yang telah melaksanakan *on the job training* terkait dengan ketiga point standar perilaku *waiter/waitress* yang terkadang bahkan sering ditinggalkan oleh *waiter/waitress* pada saat melaksanakan tugas/pekerjaannya. Hal tersebut dapat diuraikan bahwa dalam hal penyiapan makanan dalam proses tata hidang sering terjadi masalah terkait dengan kecepatan dalam melayani tamu, kecepatan menyelesaikan masalah, keramahan dan kesopanan yang konsisten, kemampuan berkomunikasi dengan menggunakan bahasa inggris terutama tamu yang berasal dari luar negeri.

Hasil Observasi

Menurut hasil pengamatan atau observasi yang telah dilakukan pada mahasiswa ketika melakukan praktikum sebagai berikut:

Hasil Observasi yang dilakukan di *Restaurant STP Mataram* ketika mahasiswa melakukan praktikum adalah sebagai berikut:

1. *Reliability* dalam hal kecepatan dalam melayani tamu dan prosedur pelayanan, terkadang mahasiswa tidak selalu ingat terkait dengan prosedur, tetapi ketika didampingi mahasiswa berusaha untuk tidak melakukan kesalahan, meskipun ada kesalahan tetapi tidak terlalu berakibat fatal.
2. *Responsiveness* (daya tanggap terhadap keluhan, kesediaan membantu tamu, dan kecepatan dalam menyelesaikan

masalah) dalam hal ini karena dosen adalah selaku tamu di restaurant STP Mataram, tidak banyak keluhan yang ditujukan kepada mahasiswa akan tetapi mahasiswa akan menghadapi keluhan ini ketika langsung terjadi di lapangan.

3. *Assurance* (keramahan dan kesopanan yang konsisten, pengetahuan mahasiswa yang luas), untuk keramahan dan kesopanan yang konsisten tetap dilakukan sama mahasiswa karena hal ini selalu di kedepankan oleh semua dosen terhadap mahasiswa ketika proses belajar mengajar berlangsung, sedangkan untuk pengetahuan masih minim sekali dan hal ini perlu ditingkatkan baik oleh dosen dan mahasiswa.
4. *Empathy* (kemampuan berkomunikasi dan memahami kebutuhan tamu) dalam hal ini mahasiswa agak sungkan untuk berkomunikasi karena yang menjadi pelanggan adalah dosen dan mengenai kebutuhan tamu telah dipenuhi oleh mahasiswa
5. Kepuasan pelanggan (kenyamanan yang dirasakan dan kepuasan atas produk dan jasa) dalam hal ini mahasiswa telah melakukannya dengan baik karena semua kebutuhan sudah dilengkapi oleh STP Mataram

Pembahasan

Dari hasil penyajian data yang telah diuraikan hasilnya oleh peneliti dari hasil data observasi dan *interview*, Jika dilihat dari umur para subyek penelitian dapat dikatakan sangatlah produktif karena memiliki tingkatan usia yang energik dan sedang gemar gemarnya menuntut ilmu dan skill yang mumpuni. Tentunya akan memberikan potensi terhadap profesionalitas *waiter/waitress* dalam menunjukkan perilaku mereka pada saat melayani tamu di hotel.

Sedangkan berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara (*interview*) yang telah dilakukan oleh peneliti dengan kenyataannya fakta lapangan menunjukkan dari kegiatan



standar perilaku mahasiswa memang ada sesuatu yang perlu diwaspadai diantaranya :

1. Kecepatan dalam melayani tamu
2. Daya tanggap terhadap keluhan
3. Kecepatan dalam menyelesaikan masalah ketika ada tamu yang *complaint*
4. Pengetahuan yang luas

Pada kegiatan ketiga dari data observasi dan *interview* ditemukan adanya kegiatan yang tidak sesuai dengan standard perilaku yang ada. Hal ini terjadi karena kurangnya kedisiplinan serta kemauan belajar seperti yang peneliti paparkan di paragraph ketiga. Kurangnya disiplin mahasiswa dalam hal ini dapat dipengaruhi oleh pendidikan seseorang dan sangat berpengaruh untuk perilaku seseorang. Dapat kita ketahui bahwa Rapti merupakan lulusan D3 perhotelan .pendidikan dapat menggambarkan besarnya pengaruh sikap dan perilaku dalam perkembangan pribadi secara utuh dan partisipasinya dalam mengerjakan sesuatu, sebagai contohnya adalah mengembangkan pengetahuan tentang *product knowledge* dan Bahasa Inggris yang formal sehingga mahasiswa tidak lagi terpaku dengan teks dan mampu berbahasa Inggris yang semestinya di gunakan di perusahaan.

Disiplin dapat diartikan sebagai sikap seseorang atau kelompok yang berniat untuk mengikuti aturan-aturan yang ditetapkan (Alvin, 2011). Faktor pendidikan juga berpengaruh dalam meningkatkan seseorang dan penting bagi kehidupan seseorang, hal ini disebabkan bahwa semakin tinggi daya analisisnya sehingga pada akhirnya akan mampu memecahkan masalah yang dihadapinya. Dengan kata lain pendidikan merupakan dasar bagi kemampuan seseorang mahasiswa untuk memperbaiki kualitas untuk menjalankan tugasnya. Penegakan kedisiplinan kerja pada mahasiswa mutlak dilakukan, penegakan kedisiplinan ini dilakukan untuk mendorong mahasiswa untuk berperilaku sepantasnya sesuai dengan aturan yang ada ditempat kerja, dimana perilaku yang pantas dilakukan sebagai kepatuhan terhadap peraturan dan prosedur, dengan adanya kedisiplinan

<http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI>

Open Journal Systems

diharapkan pekerjaan dilakukan dengan seefektif dan seefisien mungkin. Kedisiplinan kerja membawa dampak positif terhadap sikap dan perilaku mahasiswa, mahasiswa yang mempunyai tingkat kedisiplinan yang tinggi maka akan dengan pasti berusaha bekerja secara kooperatif sehingga mendapatkan hal yang sempurna dalam pekerjaannya.

Pada kegiatan keempat dari data observasi dan *interview* ditemukan adanya kegiatan perilaku yang tidak sesuai dengan standard perilaku perusahaan karena berfikir kegiatan perilaku tersebut tidak berpengaruh dengan standard operasional perusahaan. Biasanya kurangnya pengalaman kerja serta masa kerja disini menjadi pengaruh karena dilihat dari masa kerja mahasiswa tersebut yang masih baru. Masa kerja seseorang berkaitan dengan pengalaman kerjanya, dengan pengalaman ini secara sadar maupun tidak sadar akan memiliki kecakapan secara teknis dan terampil dalam menghadapi pekerjaannya serta memiliki banyak waktu untuk belajar tentang sesuatu yang belum dipahami dan dimengerti langkah-langkah kerjanya, sebagai contohnya ialah dalam kegiatan keempat ini responden tidak faham bahwa apa yang responden lakukan dapat mengganggu kenyamanan tamu.

4.5. Hasil Dokumentasi

Hasil dokumentasi dari penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Dokumentasi wawancara dengan mahasiswa yang telah dan sedang melakukan OJT



DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anthony M. Rey Ferdinan Wieland, (2007). *Managing Service in Food and Beverage Operations*. Education Institute of the American Hotel & Motel Association. America.
- [2] Agus Mertayasa, I Gede, (2012). *Food & Beverage Service Operational Job Preparation*. Diterbitkan atas kerjasama penerbit Andi, dan Universitas Dhyana Pura (Undhira) Bali.
- [3] Astina I Nyoman Gede. *Pengetahuan Bar dan Minuman*. STP Bali. Bagus Putu Sudiara, Drs. M.M., (2009). *Tata Boga PPLP Dhyana Pura Bali*. Budiarta, I. P. (2012) *Pariwisata Alternatif :Pariwisata Bali Masa Depan (Literature Review)*
- [4] <http://madebayu.blogspot.com/2012/pariwisata-alternatif-pariwisata-bali.html> /diakses
- [5] 1 september 2013 Bjork, P. (2010). *Sustainable Tourism Development, fact or Fiction in Small Tourism*
- [6] *Campanies*. [http //Ita.hse.fi/2001/3/Ita 2001 03 S2 pdf](http://Ita.hse.fi/2001/3/Ita_2001_03_S2.pdf) (diakses 2 September 2018)
- [7] Blackwell, J. (1988). *The Tourism & Hospitality Industry*, Australia : International Magazine Services.
- [8] Erawan.I.N. (2018). *Managemen Pembangunan pariwisata Berkelanjutan, Program Magister Kajian pariwisata (hand.out)*. Universitas Udayana : Denpasar.
- [9] Graham Brown, Karon Hepner, (1996). *The Waiter's Hand Book*. Victoria. Australia. George Ellis, (1997). *Bar Attendant's Hand Book*, Victoria. Australia. Kusmayadi Sugiarto, Endar (2000), *Metodologi Dalam Bidang Kepariwisataan*, Jakarta : PT.
- [10] Gramedia Pustaka Utama. Leiper, Neil, (2014), *Tourism Management*, Australia National Library of Australia
- [11] *Cataloging In Publication Data*. Mubyarto, (2003), *Ekonomi Kerakyatan Dalam Era Globalisasi (Makalah)* :
- [12] [http//www.google.com/url](http://www.google.com/url) (diakses 30 Agustus 2017). Peter Jones and Paul Merricks. (1999). *The Management of Food Service Operation*. Cassel
- [13] Willington House. London. Pitana, I.G. dan Gayatri, PG (2005), *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta : Andi. Puja Astawa, dkk (2005), *Pariwisata Terpadu Alternative Model Pengembangan Pariwisata*
- [14] Bali Tengah, Denpasar : Universitas Udayana. Rymbertus A Amakora Andrikus. (2009). *Pelaksanaan Standar Operation Prosedure di*
- [15] Departemen F & B. PT. Gramedia. Jakarta. Scheyvens, Regina, (2014), *Tourism For Development Empowering Communities*, Harlow,
- [16] England, Person Education. Suryawan, AA. (2008), *Managemen Pembangunan Pariwisata Berkelanjutan, Program*
- [17] *Magister Kajian Pariwisata (hand-out)*, Universitas Udayana Denpasar. Wahab, Saleh and John J. Piagram, (2007), *Tourism Development and Growth (The Challenge of Sustainability)*. New York : Broutledge. Yoeti, Oka A, (2010), *Pemasaran Pariwisata*, Edisi Revisi, Bandung : Angkasa.