

## Peran Pelatihan dan Pengembangan Bagi Kinerja Pelayan Restoran Dalam Persaingan Industri F & B

Desak Komang Febrianita<sup>1\*</sup>, Budi Santoso<sup>2</sup>

Program Magister Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Humaniora, Universitas Dhyana  
Pura, Jl. Raya Padang Luwih Tegaljaya Dalung Kuta Utara, Bali, Indonesia

\*Penulis korespondensi: [24311601014@undhirabali.ac.id](mailto:24311601014@undhirabali.ac.id)

### ABSTRAK

Kualitas pelayanan terhadap konsumen berarti menuntut sumber daya manusia yang kompeten dalam bidang tersebut, namun persaingan akan terpenuhnya kebutuhan tenaga kerja yang sesuai harapan pun semakin ketat dan banyak tantangan yang harus dilewati. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran pelatihan dan pengembangan bagi kinerja pelayan restoran dalam persaingan industri F&B. dengan menggunakan metode studi literatur yakni pengkajian dan analisis kembali terhadap penelitian-penelitian yang berkaitan dengan pelatihan dan pengembangan bagi kinerja pelayan berupa artikel jurnal penelitian ilmiah yang akan menjadi bahan sekaligus sumber data. Hasilnya menunjukkan bahwa pelatihan dan pengembangan memiliki peran dan pengaruh yang positif yang penting bagi kinerja pelayan dalam persaingan industri F&B. Pelatihan yang tepat sasaran akan menghasilkan Pelayan yang tahu bagaimana cara melayani tamu, sehingga restoran tersebut mampu bersaing di industri F&B sedangkan pengembangan membuat karyawan meningkatkan kompetensi untuk karirnya dalam rangka menyiapkan pelayan untuk posisi jabatan yang lebih tinggi. Sehingga diharapkan perusahaan dapat mempertimbangkan program pelatihan dan pengembangan bagi pelayan agar dapat mencapai tujuan Perusahaan.

**Kata Kunci:** Pelatihan, Pengembangan, Kinerja Pelayan, Industri F&B, Restoran

### ABSTRACT

*Quality service to consumers means demanding human resources who are competent in this field, however, competition to fulfill the need for workers who meet expectations is increasingly stringent and there are many challenges that must be overcome. This research aims to determine the role of training and development for the performance of restaurant servers in the competitive F&B industry. using the literature study method, namely the review and re-analysis of research related to training and development for servant performance in the form of scientific research journal articles which will become material and data sources. The results show that training and development have an important role and positive influence on waiter performance in the competitive F&B industry. Training that is right on target will produce waiters who know how to serve guests, so that the restaurant is able to compete in the F&B industry, while development allows employees to increase their competency for their careers in order to prepare waiters for higher positions. So, it is hoped that companies can consider training and development programs for servers in order to achieve company goals.*

**Keywords:** Training, Development, Waiter Performance, F&B Industry, Restaurant

## 1. Pendahuluan

Perekonomian Indonesia sebagian besar dipengaruhi oleh peningkatan konsumsi rumah tangga dan hal tersebut mempengaruhi perkembangan dalam industry makanan dan minuman. Industri F&B salah satunya adalah Restoran dimana sebuah restoran pasti memiliki pelayan yaitu waiter, waitress dan runner sebagai tenaga kerja utama dalam menjalankan kegiatan operasionalnya sehingga peranan pelayan restoran sangatlah penting karena sebagai penggerak utama bagi sebuah restoran dalam menjalankan kegiatan usaha. Kualitas pelayanan kepada konsumen pun harus excellent agar konsumen puas karena hal tersebut menjadi hal yang penting untuk keberlangsungan bisnis industry makanan dan minuman dalam persaingan industry food and beverage.

Kualitas pelayanan terhadap konsumen berarti menuntut sumber daya manusia yang kompeten dalam bidang tersebut, namun persaingan akan terpenuhnya kebutuhan tenaga kerja yang sesuai harapan pun semakin ketat dan banyak tantangan yang harus dilewati, bahkan menurut riset Populix sebanyak 46% perusahaan kesulitan mencari calon karyawan. Head of Social Research Populix Vivi Zabkie menyampaikan, pencari kerja di Indonesia belum memiliki pengalaman, keterampilan dan tingkat pendidikan yang cukup bagi pemberi kerja. Keterampilan yang dimaksud mencakup teknis dan non-teknis. Inilah tantangan yang dihadapi oleh perusahaan dalam menjaga keberlangsungan operasional perusahaan.

Menghadapi tantangan persaingan global seperti ini, faktor-faktor produksi yang dimiliki oleh sebuah perusahaan biasanya akan dioptimalkan penggunaannya agar dapat mendatangkan keuntungan yang maksimal (Liu, Jiao, Min, & Yin, 2017). Adapun faktor-faktor produksi tersebut meliputi tenaga kerja, modal, sumber daya fisik, sumber daya informasi dan perusahaan (Zafirovski, 2002), salah satu faktor terpenting dalam sebuah usaha adalah tenaga kerja atau sumber daya manusia, sehingga suatu perusahaan tidak akan berfungsi dengan baik tanpa adanya manusia (Krajewski, Ritzman, & Malhotra, 2015; Okoye & Ezejiolor, 2013).

Keberhasilan sebuah kinerja tentunya dipengaruhi oleh beberapa aspek seperti pelatihan dan pengembangan bagi karyawan (Bakotić, 2016; Brown & Sitzmann, 2010; Lubis, 2008; Okoye & Ezejiolor, 2013; Shaheen, Naqvi, & Khan, 2013). Adapun pelatihan adalah rangkaian aktifitas khusus yang disusun untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan / keahlian, pengalaman, serta berpengaruh terhadap perubahan sikap seseorang (Aguinis & Kraiger 2009). Faktor berikutnya adalah Pengembangan Karir, Pengembangan Karir adalah proses meningkatkan kemampuan kerja individu yang dapat dicapai untuk mencapai karir yang diharapkan (Barnett & Bradley, 2007; Baruch, 2015; Triharyanto, 2014). Dengan adanya pengembangan karir, karyawan memiliki dorongan untuk menyiapkan diri untuk mendapatkan kesempatan karir melalui kinerja dan efisiensi (Davis, 2015; Lee, 2002).

Manfaat dari sebuah kegiatan pengembangan dan juga pelatihan sumber daya manusia dalam perkembangan era saat ini semakin penting untuk perusahaan, hal ini disebabkan karena persaingan diantara perusahaan yang serupa juga semakin ketat. Selain itu, tuntutan suatu jabatan atau pekerjaan dan akibat kemajuan teknologi menyebabkan kegiatan pelatihan dan pengembangan karyawan harus dilakukan secara rutin. (Shierli Wijaya, 2023).

## 2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi literatur, yakni pengkajian dan analisis kembali terhadap penelitian-penelitian yang berkaitan dengan pelatihan dan pengembangan terhadap kinerja pelayan. Dengan metode tersebut akan dilakukan pengumpulan *literature* yang berkaitan dengan penelitian ini yakni berupa artikel jurnal penelitian ilmiah yang akan menjadi bahan sekaligus sumber data. Dari review jurnal tersebut, peneliti menarik beberapa kesimpulan serta memberikan tanggapan terkait dengan hasil penelitian-penelitian sebelumnya dan di perkuat oleh teori yang ada

## 3. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Vania Yuswanto Teja dan Adrie Oktavio (2019) menyatakan bahwa pelatihan merupakan faktor yang paling berpengaruh dibandingkan pengembangan karir terhadap kinerja karyawan, sehingga dalam upaya peningkatan kinerja karyawan dibutuhkan pelatihan yang memadai karyawan, pelatihan yang sesuai dengan bidang dari masing-masing karyawan serta memperjelas indikator yang harus dicapai dalam sebuah pelatihan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Fauzi, Aprilia Rizki Utami, Lattifah Rahmaviani, Nia Nurfitri, Ricka Bonita, Sarifah Robbiatul Adawiah (2022) menyatakan bahwa Pelatihan yang dilakukan akan meningkatkan kemampuan yang mereka miliki serta menjelaskan kemampuan satu karyawan dengan karyawan lain. Pelatihan karyawan memiliki pengaruh yang positif karena pelatihan mampu mewujudkan pemahaman secara menyeluruh mengenai pengetahuan yang mereka lakukan dengan pekerjaan yang akan mereka laksanakan. Dan pengembangan juga memiliki dampak positif karena membuat kemampuan karyawan meningkat dan dilakukan pengembangan secara berkala mengikuti perubahan dan tantangan yang ada.

Hasil penelitian Tsalis Baiti Nur Adayani dan Heni Hirawati (2021) menyatakan bahwa secara parsial variable pelatihan terdapat pengaruh signifikan atau berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, begitupun pada variable pengembangan SDM, hasil risetnya menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan atau berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian Wafa, A. F. A. (2019) Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan usaha yang dilakukan untuk membentuk manusia yang berkualitas dengan memiliki kreativitas, keterampilan, dan kemampuan kerja, serta loyalitas kerja kepada suatu organisasi atau perusahaan industri. Strategi pengembangan SDM yang baik, akan memberikan dampak yang positif bagi suatu industri.

Hasil penelitian Muhammad, I., H. (2018) Pelatihan dan pengembangan SDM memiliki arti penting bagi suatu perusahaan, organisasi, atau instansi. Tujuan diadakan pelatihan yang diselenggarakan organisasi/perusahaan terhadap SDM karena perusahaan menginginkan adanya perubahan dalam prestasi kerja SDM sehingga dapat sesuai dengan tujuan perusahaan

Hasil penelitian Shierli Wijaya. (2023) Melalui perkembangan yang sangat pesat di berbagai bidang usaha dan teknologi maka perusahaan harus lebih fokus dalam membentuk dan mempertahankan kinerja karyawannya Jika perusahaan memiliki karyawan yang ahli dan kompeten di bidangnya maka daya saing perusahaan tidak mudah untuk ditiru oleh perusahaan pesaing.

Hasil penelitian Aulia Ananda, (2023) Dapat disimpulkan bahwa food & beverage service memiliki peranan penting dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan, karena

dengan memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan keinginan pelanggan maka pelanggan akan merasakan puas atas pelayanan yang diterimanya. Bahkan jika pelanggan menyukai pelayanan di restoran, pelanggan tersebut tentunya akan memberikan review yang positif mengenai restoran dan akan merekomendasikannya kepada orang lain.

#### 4. Simpulan

Berdasarkan 7 penelitian terdahulu, menyebutkan bahwa pelatihan dan pengembangan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Pelatihan yang tepat sasaran akan menghasilkan Pelayan yang tahu bagaimana cara melayani tamu, sehingga restoran tersebut mampu bersaing di industry F&B sedangkan pengembangan membuat karyawan meningkatkan kompetensi untuk karirnya dalam rangka menyiapkan pelayan untuk posisi jabatan yang lebih tinggi, misalkan runner disiapkan untuk menjadi server, server disiapkan untuk menjadi captain, captain disiapkan untuk menjadi supervisor. Sebelum mengadakan pelatihan dan pengembangan, perusahaan harus memperhatikan beberapa hal, yaitu:

- Bagaimana strategi dan tujuan dari pelatihan, sehingga Perusahaan mengetahui efektif pelatihan tersebut.
- Metode pelatihan, apakah daring atau luring.
- Jenis Pelatihan, apakah cukup dilatih oleh staff internal atau perlu mendatangkan pelatih profesional dari luar Perusahaan.

#### 5. Daftar Rujukan

- Achmad F, Aprilia. R.U., Lattifah, R., Nia, N., Ricka, B., Sarifah, R. A., (2022). Pengaruh Pendidikan, Pelatihan, dan Pengembangan SDM Dalam Usaha Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Perusahaan. *Jurnal Ilmu Multidisiplin*. [https://www.researchgate.net/profile/Dr-Fauzi/publication/368642597\\_Pengaruh\\_Pendidikan\\_Pelatihan\\_dan\\_Pengembangan\\_SDM\\_dalam\\_Usha\\_Meningkatkan\\_Kinerja\\_Karyawan\\_Pada\\_Perusahaan/links/63f1f3f919130a1a4a90b952/Pengaruh-Pendidikan-Pelatihan-dan-Pengembangan-SDM-dalam-Usha-Meningkatkan-Kinerja-Karyawan-Pada-Perusahaan.pdf?origin=scientificContributions](https://www.researchgate.net/profile/Dr-Fauzi/publication/368642597_Pengaruh_Pendidikan_Pelatihan_dan_Pengembangan_SDM_dalam_Usha_Meningkatkan_Kinerja_Karyawan_Pada_Perusahaan/links/63f1f3f919130a1a4a90b952/Pengaruh-Pendidikan-Pelatihan-dan-Pengembangan-SDM-dalam-Usha-Meningkatkan-Kinerja-Karyawan-Pada-Perusahaan.pdf?origin=scientificContributions)
- Aguinis, H., & Kraiger, K. (2009). Benefits of training and development for individuals and teams, organizations, and society. *Annual Review of Psychology*, 60(1), 451–474. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.60.110707.163505>
- Aulia, A. (2022). Peran Food & Beverage Service Dalam Memberikan Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di MCDonald's Jatipadang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. <https://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/download/1131/751>
- Bakotić, D. (2016). Relationship between job satisfaction and organisational performance. *Economic Research-Ekonomska Istrazivanja*, 29(1), 118–130. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2016.1163946>
- Barnett, B. R., & Bradley, L. (2007). The impact of organisational support for career development on career satisfaction. *Career Development International*, 12(7), 617–636. <https://doi.org/10.1108/13620430710834396>

- Baruch, Y. (2015). *Career development: Multilevel perspective*. In International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences: Second Edition (pp. 128–134). <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-097086-8.22003-5>
- Brown, K. G., & Sitzmann, T. (2010). Training and employee development for improved performance. In APA handbook of industrial and organizational psychology, Vol 2: Selecting and developing members for the organization. (pp.469–503). <https://doi.org/10.1037/12170-016>
- Davis, P. J. (2015). Implementing an employee careerdevelopment strategy: How to build commitment and retain employees. *Human Resource Management International Digest*, 23(4), 28–32. <https://doi.org/10.1108/HRMID-05-2015-0066>
- Krajewski, L. J., Ritzman, L. P., & Malhotra, M. K. (2015). *Operations management: Processes and supply chains*. *Operations Management* (11<sup>th</sup> ed.). Pearson Education. <https://doi.org/10.15358/9783800644858>
- Lee, P. C. B. (2002). Career goals and career management strategy among information technology professionals. *Career Development International*, 7(1), 6–13. <https://doi.org/10.1108/13620430210414829>
- Liu, S., Jiao, W., Min, Q., & Yin, J. (2017). The influences of production factors with profit on agricultural heritage systems: A case study of the rice-fish system. *Sustainability (Switzerland)*, 9(10). <https://doi.org/10.3390/su9101842>
- Lubis, K. A. (2008). Pengaruh pelatihan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT Perkebunan Nusantara IV (Persero) Medan. Universitas Sumatera Utara. <https://doi.org/10.1016/j.fuel.2011.01.009>
- Muhammad, I., H. (2018). Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Menghadapi Persaingan Industri Melalui Program Pelatihan. *Jurnal Ecobisma*. <https://jurnal.ulb.ac.id/index.php/ecobisma/article/view/78/75>
- Okoye, P. V. C., & Ezejiofor, R. A. (2013). The effect of human resources development on organizational productivity. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(10). <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v3-i10/295>
- Shaheen, A., Naqvi, S. M. H., & Khan, M. A. (2013). Employees training and organizational performance: Mediation by employees performance. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 5(4), 490–503.
- Shierli Wijaya (2023). Pentingnya Pelatihan dan Pengembangan Dalam Menciptakan Kinerja Karyawan Di Era Digital. *Jurnal Ilmiah Fakultas Ekonomi Universitas Flores*. <https://e-journal.uniflor.ac.id/index.php/analisis/article/download/2523/1665/8711>
- Triharyanto, H. (2014). Pengaruh pelatihan dan motivasi kerja terhadap pengembangan karir awak kapal pengawas perikanan pada Ditjen Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan (PSDKP). Universitas Terbuka. <http://repository.ut.ac.id/1149/1/40791.pdf>
- Tsalis, B. N. A., & Heni, H., (2021). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan SDM Terhadap Kinerja Karyawan PT. POS Indonesia Cabang Kota Magelang. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara*. [https://www.researchgate.net/publication/355550713\\_PENGARUH\\_PELATIHAN\\_DAN\\_PENGEMBANGAN\\_SDM\\_TERHADAP\\_KINERJA\\_KARYAWAN\\_PT\\_POS\\_INDONESIA\\_CABANG\\_KOTA\\_MAGELANG](https://www.researchgate.net/publication/355550713_PENGARUH_PELATIHAN_DAN_PENGEMBANGAN_SDM_TERHADAP_KINERJA_KARYAWAN_PT_POS_INDONESIA_CABANG_KOTA_MAGELANG)

- Vania Yuswanto Teja, Adrie Oktavio., (2019). Pelatihan dan Pengembangan Karir Serta Pengaruhnya Terhadap Peningkatan Karyawan The St. Regis Bali Resort. *Jurnal Manajemen Perhotelan*.  
<https://jurnalperhotelan.petra.ac.id/index.php/hot/article/view/22588>
- Wafa, A., F., A. (2019). Strategi Pengembangan SDM Dalam Persaingan Bisnis Industri Kreatif di Era Digital. *Jurnal Hukum dan Kemanusiaan*.  
<https://journal.uinsgd.ac.id/index.php/adliya/article/view/4461/pdf>
- Zafirovski, M. (2002). The social construction of production: An application of economic sociology. *Management*. <https://doi.org/10.3917/mana.052.014z>