

PROGRAM PEMETAAN SUMBER DAYA MANUSIA BERDASARKAN DIMENSI KUALITAS, KUANTITAS SUBSEKTOR RESTORAN DI KOTA SURABAYA

Yunia Dwie Nurcahyanie

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik Industri
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

ABSTRAK

Kebutuhan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia (SDM) selalu terjadi gap antara kualifikasi SDM yang dibutuhkan industri dengan kualitas SDM yang diproduksi oleh pendidikan baik pendidikan menengah (SMK/SMA) maupun oleh perguruan tinggi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memetakan kebutuhan industri dengan ketersediaan SDM. Dengan menggunakan sampling 17 restoran dengan kualifikasi 5 restoran waralaba, 3 restoran *unrated*, 4 restoran selaka, 4 restoran kencana dan 1 restoran gangsa dengan total jumlah pekerja 1474 pekerja. Hasil dari penelitian ini ternyata, proporsi dari sub sektor ini didominasi oleh lulusan SMA dan SMK, dan banyak posisi yang seharusnya diisi oleh S1 atau minimal D3 pun diisi oleh SMA atau SMK. Jumlah tenaga yang disertifikasi masih kurang dari 30%, hal ini jauh dari harapan tahun 2015 Indonesia harus usai mensertifikasi seluruh SDM di bidang perhotelan, restoran dan jasa wisata melalui BNSP, jika tidak terkena imbas dari aturan keanggotaan MRA Asean tentang kualifikasi standar SDM bidang pariwisata dan perhotelan.

Kata Kunci : Pemetaan SDM, Restoran, Surabaya

1. PENDAHULUAN

Sebagaimana diketahui bersama pemenuhan kebutuhan SDM yang sesuai kualifikasi yang dibutuhkan oleh industri belum bisa dipetakan dengan pasti. Pemetaan kebutuhan (*demand*) industri di Indonesia, dalam berbagai sektor dan subsektor usaha harus ditopang kemajuan dan keberlanjutannya dengan Sumber Daya Manusia yang berkualitas, sesuai dengan jumlah yang diharapkan, tepat alokasi pemanfaatan SDM, ketepatan waktu pemenuhan SDM yang dibutuhkan, dan ketepatan lokasi penempatan SDM dengan ketersediaan SDM.

Permasalahannya adalah selama ini tidak ada keselarasan antara penyelenggara pendidikan dengan industri pengguna lulusan. Beberapa faktor penyebab ketidakselarasan ini adalah :

1. Kualitas lulusan yang dihasilkan oleh penyelenggara pendidikan baik pendidikan tinggi (S1) maupun pendidikan menengah atas (SMK dan sejenisnya) tidak memperoleh kepercayaan dunia usaha dan dunia industri (DUDI).
2. Ketidakberdayaan pihak pemasok SDM (sekolah maupun perguruan tinggi) untuk memenuhi dan mencari kriteria atau kualifikasi yang tepat dari pihak DUDI.
3. Pihak DUDI dianggap menutup diri dari siswa atau mahasiswa yang ingin melaksanakan program magang kerja karena seringkali dianggap "tidak siap kerja" dan selalu "merepotkan" pihak industri.

Berbagai persoalan diatas sebenarnya bisa ditarik satu kesimpulan ketidaksesuaian *supply* dari sekolah atau perguruan tinggi dengan *demand* yang diharapkan dan dibutuhkan oleh perusahaan ataupun industri. Dalam pelaksanaan penelitian dilakukan dalam beberapa tahapan sebagai berikut :

1. Tahapan Persiapan, meliputi identifikasi dan perencanaan program dan sosialisasi atau pembekalan kepada para surveyor.
2. Tahapan Pelaksanaan meliputi pembagian wilayah survei, pelaksanaan survei, pelaksanaan validasi dan verifikasi data, proses input dan pengolahan data, analisa data.
3. Tahapan Pelaporan meliputi pembuatan laporan hasil pemetaan dan pembuatan artikel untuk publikasi ke jurnal atau media cetak.
4. Melakukan analisis terhadap hasil pemetaan yang dilakukan pada sektor jasa dan perdagangan, sub sektor turisme khususnya restoran.
5. Mengidentifikasi kebutuhan dunia kerja dalam hal kualifikasi, kompetensi dan jumlah.
6. Memetakan kebutuhan dunia kerja saat ini dalam hal ketepatan kualifikasi, kompetensi, dimensi kualitas, kuantitas, lokasi dan waktu.
7. Merancang instrumen pemetaan yang dapat digunakan dalam proyeksi kebutuhan pemuatn data dan pemetaan dalam periode mendatang
8. Melakukan analisis riil atas permintaan di dunia kerja berdasarkan dimensi kualitas, kuantitas, lokasi dan waktu
9. Memberikan rekomendasi perbaikan untuk kondisi permintaan untuk terjadinya penyalarsan dengan pendidikan dengan dunia industri maupun kesempatan untuk wirausaha.

2. METODE PENELITIAN

Pengumpulan data menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif. Proses pengumpulan data ini dilakukan dengan cara:

1. **Kuesioner.** Kuisisioner disebar kepada pengguna tenaga kerja disebar dengan variasi usia, latar belakang pendidikan, jenis kelamin dan pekerjaan dari sektor perdagangan dan jasa, sub sektor restoran.
2. **Penyebaran kuisisioner.** Kuisisioner disebar kepada 17 sample perusahaan yang bergerak di sub sektor restoran.
3. **Observasi.** Observasi dilakukan pada proses pemilihan perusahaan mitra, dalam hal ini, kami melakukan observasi pada perusahaan dengan metode random sampling.
4. **Brainstroming.** Brainstorming dilakukan untuk mengembangkan rancangan penyalarsan kebutuhan dari supplier (sekolah atau perguruan tinggi) dengan indikator kebutuhan akan dimensi kualitas, kuantitas, jumlah, dan ketersediaan.
5. **Perhitungan *Fullfilment Index* (FI).** Model konseptual yang dirancang menggambarkan kondisi pemenuhan kebutuhan tenaga kerja. model koseptual *Fulfillment Index* (FI) akan mengakomodasi 4 dimensi yang sudah dijelaskan sebelumnya, serta diikutkannya nama departemen sebagai salah satu parameter. Model konseptual *Fulfillment Index* (FI) dirancang berdasarkan gambaran kondisi *demand side*. Dari kondisi eksisting *demand side* akan diperoleh variabel dan parameter yang akan dipetakan ke dalam model konseptual.

a. Perhitungan *Fulfillment Index* (FI)

Dasar perancangan model matematis *Fulfillment Index* (FI) adalah model konseptual *Fulfillment Index* (FI). Berikut ini adalah *Fulfillment Index's properties* yang memuat definisi, tujuan, metode perhitungan, rumus, data yang dibutuhkan, interpretasi dan beberapa *properties* lainnya:

Definisi

Indeks yang berguna untuk mengukur tingkat pemenuhan kebutuhan tenaga kerja, dari dimensi kualitas, kuantitas, waktu, serta lokasi.

Tujuan

Untuk mengetahui seberapa besar tingkat pemenuhan kebutuhan tenaga kerja yang dibutuhkan oleh perusahaan dari dimensi kualitas, kuantitas, waktu, serta lokasi.

Metode Perhitungan

Membagi antara jumlah tenaga kerja yang diterima perusahaan dengan total kebutuhan tenaga kerja yang dibutuhkan.

Jenis Disagregasi

FI dapat dihitung untuk memenuhi kebutuhan yang berbeda-beda, yaitu :

Level kompetensi (j), terdiri atas :

j = 1 → pengukuran dilakukan pada tenaga kerja diterima yang kompeten (*competent*)
j = 2 → pengukuran dilakukan pada tenaga kerja diterima yang sebagian kompeten (*partly competent*)

j=3 → pengukuran dilakukan pada tenaga kerja diterima yang tidak kompeten (*uncompetent*)

Level lokasi pemenuhan (k), terdiri atas :

k = 1 → pengukuran dilakukan pada level lokasi pemenuhan lokal sekot (sekota dengan perusahaan) k = 2 → pengukuran dilakukan pada level lokasi pemenuhan

lokal sepropinsi (sepropinsi dengan perusahaan), k = 3 → pengukuran dilakukan pada level lokasi pemenuhan non-lokal nasional (luar propinsi dengan perusahaan), k = 4 → pengukuran dilakukan pada level lokasi pemenuhan ekspatriat (luar negeri)

Level jabatan, terdiri atas :

j = 1 → pengukuran dilakukan untuk level manajer, j = 2 → pengukuran dilakukan untuk level supervisor, j = 3 → pengukuran dilakukan untuk level operator

Nama perusahaan, untuk indeks rumusnya akan disesuaikan dengan nama perusahaan. Nama departemen yang digunakan dalam penelitian ini akan disesuaikan dengan departemen yang terdapat dalam objek validasi. Sebelumnya akan disajikan departemen yang secara umum ada di perusahaan khususnya 17 restoran sampling penelitian.

b. Rumus/Formulasi

Berikut adalah konstruksi dasar dari rumus *Fulfillment Index*: Dari rumus konstruksi dasar *Fulfillment Index* (FI), maka FI dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut

$$Fulfillment\ Index\ (FI) = \frac{Jumlah\ tenaga\ kerja\ yang\ diterima\ perusahaan}{Jumlah\ tenaga\ kerja\ yang\ dibutuhkan\ perusahaan}$$

persamaan 1

$$(FI)_{lkt} = \frac{\sum_{j=1}^3 \alpha_j \times F_{ljk t}}{D_{lkt}}, \quad \forall j \in 1$$

persamaan 2

(FI)_{lkt}: Nilai *Fulfillment Index* (FI) yang dihitung untuk level jabatan l di departemen i untuk lokasi pemenuhan k, pada tahun t.

$F_{ljk t}$: jumlah tenaga kerja diterima pada tahun t yang menempati level jabatan l di departemen i, dengan lokasi pemenuhan k, serta memiliki level kompetensi j (dengan j = 1, 2, 3)

D_{lit} : jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan untuk level jabatan l di departemen i, pada tahun t. α_j :

Nilai yang diberikan untuk tenaga kerja dengan level kompetensi j ($\alpha_1 = 1$, $\alpha_2 = 0,5$; dan $\alpha_3 = 0,1$).

Hasil perhitungan pada persamaan 1 akan diintegrasikan dan akan menghasilkan nilai *Fulfillment Index* (FI) untuk tiap level jabatan di tiap departemen (FI)_{lit}. Untuk persamaannya dapat dilihat pada persamaan 3 di bawah ini.

$$(FI)_{lit} = \sum_{k=1}^4 (FI)_{litk}$$

persamaan 3

$(FI)_{lit}$: Nilai *Fulfillment Index* (FI) yang dihitung untuk level jabatan l di departemen i pada tahun t.

$(FI)_{litk}$: Nilai *Fulfillment Index* (FI) yang dihitung untuk level jabatan l di departemen i untuk lokasi pemenuhan k, pada tahun t.

Setelah dilakukan perhitungan terhadap nilai *Fulfillment Index* (FI) di tiap level jabatan di departemen (FI)_{lit}, selanjutnya akan dihitung nilai *Fulfillment Index* (FI) di tiap departemen, dengan menjumlahkan nilai *Fulfillment Index* (FI) tiap level jabatan di departemen yang bersangkutan. Untuk persamaannya dapat dilihat pada persamaan 4 di bawah ini.

$$(FI)_{it} = \frac{\sum_{l=1}^3 (FI)_{lit}}{\sum_{l=1}^3 n_l}$$

persamaan 4

$((FI)_{lit})$: Nilai *Fulfillment Index* (FI) departemen i, yang diukur pada tahun ke-t (dengan $i = 1,2,3,\dots,ni$)

$(FI)_{lit}$: Nilai *Fulfillment Index* (FI) yang dihitung pada tahun ke-t, untuk tiap level jabatan ke-l pada departemen i ($l = 1, 2, \text{ dan } 3$).

$\sum_{l=1}^3 n_l$: Σ = jumlah level jabatan l di departemen i yang membutuhkan tenaga kerja ($n_1 = n_2 = n_3 = 1$) Hasil perhitungan

nilai (FI)_{it} akan digunakan untuk menghitung nilai *Fulfillment Index* (FI) perusahaan ((FI)_{at}). Untuk persamaannya dapat dilihat pada persamaan 5 di bawah ini.

$$(FI)_{at} = \sum_{i=1}^{n_i} \beta_i (FI)_{it}$$

$(FI)_{at}$: Nilai *Fulfillment Index* (FI) perusahaan a yang dihitung untuk tahun t.

β_i : bobot yang diberikan untuk tiap departemen ke-i.

$(FI)_{it}$: Nilai *Fulfillment Index* (FI) departemen ke-i, yang diukur pada tahun ke-t ($i = 1,2,3,\dots,12$)

Pada persamaan 2 dan persamaan 5 terdapat simbol α_j dan β_i . Simbol α_j adalah bobot level kompetensi. Untuk nilai tiap bobot dinilai dari un competent bobotnya 0.1, partly competent 0/5, dan fully competent 1.

Nilai level kompetensi merupakan justifikasi dari pihak perusahaan. Untuk penentuan nilai β_i didapatkan dengan membagi jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan tiap departemen dengan total keseluruhan tenaga kerja perusahaan.

c. Interpretasi Hasil Perhitungan

Nilai FI untuk semua jenis disagregasi berkisar pada selang $0 \leq FI \leq 1$, Semakin mendekati satu (1) menunjukkan tingkat pemenuhan kebutuhan tenaga kerja yang semakin baik, sebaliknya semakin mendekati nol (0) menunjukkan tingkat pemenuhan kebutuhan tenaga kerja yang semakin tidak baik atau buruk. Nilai FI = 1, jika jumlah tenaga kerja yang diterima sesuai dengan kebutuhan dan semua tenaga kerja yang diterima merupakan tenaga kerja yang kompeten (nilai $\beta_1=1$).

d. Output yang Diharapkan

Output yang diharapkan dari penelitian ini adalah terpetakan kebutuhan dunia kerja terkait dengan kompetensi staf atau karyawan didasarkan pada sisi kuantitas, level pendidikan, masa kerja, serapan tenaga kerja serta jenjang karir para karyawan dan peluang usaha yang dimungkinkan untuk pengembangan industri,

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kompetensi SDM yang dihasilkan pemasok dibawah standar DUDI Restoran.

Hasil-hasil penelitian lebih dari lima tahun terakhir, menunjukkan bahwa institusi pendidikan tinggi menghadapi isu dan tantangan globalisasi, kompetisi dan ekonomi berbasis pengetahuan (*knowledge economy*). Laporan utama Konsorsium Universitas di Inggris (2007) mengidentifikasi cepatnya perubahan pasar kerja lulusan yang meliputi: (1) berubahnya struktur industri dan bisnis komersial terutama munculnya kekuatan-kekuatan baru yang kecil-kecil dan organisasi bisnis yang responsif, (2) banyak lulusan yang bekerja pada organisasi/bisnis kecil, menjadi bekerja sendiri atau kombinasi, part-time, atau bekerja paruh waktu dengan *freelance*. (3) adanya reformasi sektor publik terutama pemerintah yang mendorong untuk meningkatkan kinerja dan akuntabilitas. Derasnya arus perubahan tersebut menuntut adanya transformasi dalam menyiapkan lulusan. Institusi tidak hanya menghasilkan keterampilan akademis yang secara tradisional dihasilkan dari mata kuliah pada program studi dan gelar yang dicapai, melainkan harus lebih eksplisit berusaha mengembangkan apa

yang disebut sebagai ‘*key*’, ‘*core*’, ‘*transferable*’ and/or ‘*generic*’ skills yang dibutuhkan oleh berbagai bidang dan tingkat pekerjaan (Suwithi dan Jordan, 2008). Agregat dari berbagai keterampilan yang dimiliki lulusan sering disebut sebagai *employability skills*.

Dari sudut pandang industri, ‘*employability skill*’ mengacu pada kesiapan untuk bekerja (*work-readiness*), yaitu memiliki keterampilan, pengetahuan, sikap dan memahami bisnis yang memungkinkan para lulusan baru memberikan kontribusi produktif terhadap tujuan-tujuan organisasi segera setelah memulai bekerja. Sementara itu Overtoon (2000) dalam Suwithi (2008) mendefinisikan *employability skills* sebagai “*transferable core skill groups that represent essential functional and enabling knowledge, skills and attitudes required by the 21st century workplace... necessary for career success at all levels of employment and for all levels of education*”. Yorke (2004) dalam Suwithi, dkk. (2008) mendefinisikan *employability* sebagai “*A set of achievements – skills, understandings and personal attributes – that make graduates more likely to gain employment and be successful in their chosen occupations, which benefits themselves, the workforce, the community and the economy.*”

Secara umum, *employability skill* terdiri atas (1) Keterampilan akademis (2) keterampilan pengembangan diri dan (3) keterampilan bisnis.

- a) Keterampilan akademis (*academic skills*): meliputi pengetahuan spesialis, kemampuan menerapkan pengetahuan, berpikir logis, analisis secara kritis, penyelesaian masalah, komunikasi lisan dan tulisan,

kemampuan menggunakan data numerik, literasi komputer dan keterampilan meneliti.

- b) Keterampilan pengembangan diri (*personal development skills*): meliputi percaya diri, disiplin diri, keyakinan diri, menyadari kekuatan dan kekurangan diri, kreativiti, mandiri, pengetahuan atas hubungan internasional, keinginan untuk belajar, kemampuan refleksi, integritas, jujur dan hormat kepada orang lain.
- c) Keterampilan bisnis (*enterprise or business skills*): mencakup keterampilan *entrepreneurial*, kemampuan untuk memprioritaskan tugas, manajemen waktu, keterampilan interpersonal, keterampilan presentasi, kemampuan bekerja dalam tim, *leadership*, *commercial awareness*, fleksibel, inovator, *independence* dan *risk-taking*.

Kesimpulan untuk ketiga bidang di atas, diperlukan oleh industri sebagaimana hasil penelitian yang menunjukkan bahwa aspek-aspek *soft-skill* yang diperlukan di industri hospitaliti dan pariwisata dirinci menurut kepentingannya, komunikasi merupakan unsur yang sangat penting yang harus dimiliki setiap lulusan.

1. Namun masalah yang dihadapi Indonesia adalah kesiapan untuk menghadapi MRA 2015. Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata, sepertinya harus “berjuang sendirian” menghadapi masalah ini, misalnya dengan mensertifikasi tenaga kerja profesional, menyediakan assesor dan assesor *licensi*, namun itu pun masih jauh dari memadai.
2. Masalah lain adalah kesadaran *stakholder* lainnya termasuk industri dan lembaga pendidikan sebagai penyedia tenaga kerja trampil.

2. Kurangnya Informasi Tenaga Kerja Dan Ketersediaan SDM

Pendidikan Pariwisata Indonesia dibuka pada jalur non formal dan jalur formal dari tingkat SMA (SMK Pariwisata) sampai Pendidikan Tinggi, dengan program studi Perhotelan dan Perjalanan Wisata. Terdapat 415 sekolah pariwisata setingkat sekolah kejuruan (SMK), terbanyak di Jawa Timur (82 SMK), disusul DKI Jakarta (53) dan Bali hanya memiliki 23 SMK Bidang Pariwisata. Adapun jumlah siswa peserta didik pada SMK Pariwisata sebanyak 174.726 orang siswa, dengan populasi tertinggi di Jawa Timur (35.399 siswa), sementara Bali sebagai barometer pariwisata hanya memiliki 9.285 siswa. Sementara itu, Perguruan Tinggi pariwisata di Indonesia berkembang cukup pesat setelah pengakuan pariwisata sebagai ilmu mandiri. Pada tahun 2008, Dikti mencatat 187 program studi yang membuka bidang perhotelan dan perjalanan wisata (100 Perhotelan, 87 Pariwisata). Namun setelah pariwisata diakui sebagai ilmu mandiri, pertumbuhan program studi mencapai 12% atau sejumlah 213 program studi. Populasi mahasiswa pada perguruan tinggi pariwisata akhir tahun 2009 tercatat 19.936 orang pada berbagai program studi dan tingkatan. Jumlah tersebut memberikan kontribusi Angka Partisipasi Kasar (APK) pendidikan pariwisata sebesar 0,617% (Nasional 17,26%).

Bila dikaitkan dengan pasokan sumberdaya manusia pariwisata, maka ketersediaan calon tenaga kerja Indonesia diperkirakan mencapai 194 ribu lebih pada akhir tahun 2009 dan kini tahun 2012 kebutuhan SDM industri pariwisata mencapai 210 ribu. Apabila produktifitas

kelulusan kita anggap 10 persen, maka sekitar 19,4 ribu orang akan masuk ke pasar kerja. Angka di atas adalah perkiraan kuantitatif di atas kertas, pada kenyataannya di lapangan, jumlah tersebut tidak siap untuk bersaing di pasar kerja, karena dihadapkan pada berbagai permasalahan antara lain:

- a) Kurangnya kualifikasi dan kompetensi lulusan berstandar internasional termasuk kemampuan manajerial,
- b) Belum optimalnya pemanfaatan ICT dalam sistem distribusi informasi mengenai peluang dan kesempatan kerja pariwisata baik di dalam maupun di luar negeri, yang mana informasi tersebut dapat digunakan untuk pembaharuan proses pembelajaran,
- c) Belum disahkannya *qualification framework* yang memungkinkan *multi-entri-multiexit* pada pendidikan pariwisata,
- d) Belum optimalnya sistem sertifikasi kompetensi yang ada saat ini,
- e) Belum adanya perencanaan tenaga kerja nasional bidang pariwisata, padahal penyerapan tenaga kerjanya sangat besar baik yang *direct* maupun *indirect*,
- f) Belum meratanya kualitas pembelajaran, karena masih rendahnya kualifikasi tenaga pendidik bidang pariwisata,
- g) Belum diterapkannya standar minimum sarana-prasarana pendidikan pariwisata,
- h) Belum adanya *roadmap* pola pendidikan dalam rangka persiapan menghadapi *ASEAN Community, seperti MRA 2015*,
- i) Belum berimbang komposisi 'produksi' (70% D3), padahal banyak permintaan tenaga kerja di luar negeri yang mempersyaratkan *bachelor*.

3. Strategi Penempatan SDM Di Bidang Pariwisata Dan Penyedia Tenaga Kerja

Memperhatikan kondisi dan situasi seperti di atas, maka perlu adanya hubungan yang sangat erat antara penyedia tenaga kerja, pendistribusian dan penyedia lapangan kerja. Hubungan tersebut tidak hanya terbatas pada pertukaran informasi, melainkan koordinasi dan sinkronisasi penawaran dan permintaan tenaga kerja. Lembaga pendidikan dan pelatihan sebagai penyedia tenaga kerja sangat memerlukan informasi mengenai ketersediaan lapangan kerja, kualifikasi dan kompetensi yang diperlukan, dan periodisasi. Terutama dalam hal kualifikasi dan kompetensi, sangat diperlukan untuk *updating* proses. Selanjutnya lulusan memerlukan pengakuan atas kemampuan yang dimilikinya, oleh karena itu sertifikasi, lisensi dan akreditasi perlu dilakukan terhadap penyedia tenaga kerja tersebut.

4. Pendistribusian SDM Di Bidang Restoran

Selama ini pendistribusian tenaga kerja baik di dalam maupun ke luar negeri, selain langsung antara industri dengan tenaga kerja, maupun industri dengan institusi penghasil tenaga kerja, juga dimediasi oleh agen-agen tenaga kerja. Dalam hal penempatan tenaga kerja ke luar negeri, yang di maksud di sini adalah bagaimana lulusan pendidikan pariwisata dapat ditempatkan di luar negeri sebagai *skilled* atau ditempatkan sekurang-kurangnya pada level *supervisory*. Tujuan distribusi oleh agensi adalah untuk mengisi kebutuhan tenaga kerja sebenarnya jumlahnya besar namun

kendala yang harus di perbaiki diantaranya:

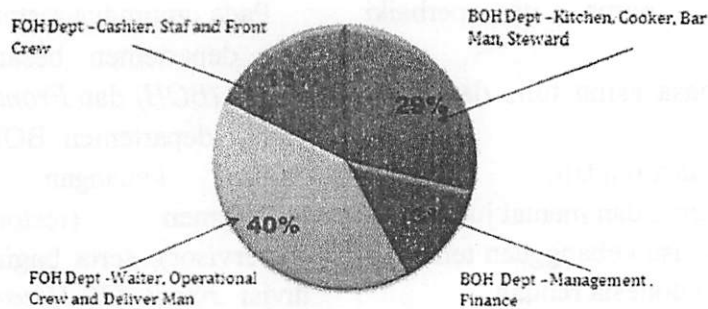
- a) Penguasaan bahasa asing tulis dan lesan sangat kurang
- b) Tingkat percaya diri rendah,
- c) Semangat kompetisi dan mental juara
- d) Daya juang dan rasa kebanggaan terhadap jati diri bangsa Indonesia rendah,
- e) Kesenjangan kualitas lulusan perguruan tinggi pariwisata Indonesia besar karena ketersediaan sarana prasarana pembelajaran dan kualitas dosen bidang tersebut masih minim.

Untuk itu maka perlu dibangun kerjasama yang difasilitasi oleh pemerintah dalam peningkatan kualitas secara berimbang, melalui beberapa kegiatan diantaranya:

1. Menetapkan standar minimum kelulusan bahasa Inggris pada setiap pendidikan tinggi agar terpacu untuk meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris.
 2. Menetapkan standar minimum proses pembelajaran dan sarana pembelajaran termasuk standar minimum laboratorium praktik, untuk mengurangi gap yang sangat besar antar perguruan tinggi (khususnya bidang pariwisata)
 3. Menyediakan fasilitas ajang kompetisi dalam rangka meningkatkan semangat berkompetisi dan sarana uji kompetensi lulusan, melalui Lomba Kompetensi Mahasiswa (LKM) bidang Hospitaliti dan Pariwisata. Seperti memfasilitasi kompetisi kukeri dan patiseri, penyajian makanan dan minuman dan lomba kemampuan berbahasa asing, bahkan kompetisi sampai tingkat internasional.
- 5. Keterserapan, dan Kebutuhan SDM Industri Restoran di Surabaya**

Pada umumnya restoran dibagi menjadi dua departemen besar yaitu *Back Of House (BOH)* dan *Front Of House (FOH)*. Untuk departemen BOH dibagi menjadi bagian keuangan (*finance*) dan manajemen (*restaurant manager /supervisor*), serta bagian kitchen. Untuk divisi *Front Of House* dibagi menjadi bagian kasir dan *crew/waiter* dan *costumer service*.

Untuk restoran sebenarnya hampir sama model manajemenn yang diterapkan dengan industri perhotelan khususnya *Departement Food and Beverage Services*, begitu pula dengan proposrsi SDM yang digunakan . Namun untuk restoran karakteristik restoran berdasarkan kualifikasi yang diberikan oleh Departemen Pariwisata (Selaka, Kencana dan Gangsa) dengan kualifikasi dari restoran yang bersifat waralaba lokal ataupun waralaba asing, mereka menerapkan proses standarisasi SDM yang berbeda. Dalam analis ini akan dibedakan kualifikasi SDM untuk restoran waralaba, dan restoran kualifikasi dari Departemen Pariwisata. Diploma 3 Pariwisata atau dari Sarjana Strata 1 (S1), baik dari jurusan pariwisata atau bukan, hal ini lebih disebabkan sifat dari restoran waralaba itu sendiri yang pada dasarnya para *crew* yang ada di bagian dapur/*kitchen* untuk restoran pewaralaba (*francisee*), tidak bertanggungjawab untuk melakukan inovasi menu, sebab menu dan reseponya sudah disiapkan oleh bagian pemilik waralaba (*franchicor*), pegawai bagian *kitchen* hanya bertugas “meracik” sesuai standar *operational procedure* dari *franchicor*. Adapun keterserapan tenaga kerja sub sektor restoran waralaba bisa dilihat dari gambar 1.



Gambar 1. Grafik Keterserapan Tenaga Kerja Sub Sektor Restoran Waralaba Berdasarkan Departemen

(Sumber : 5 Restoran Waralaba Yang Menjadi Responden Tim Adi Buana Surabaya)

Dalam penelitian ini kategori restoran waralaba yang menjadi responden kami adalah Restoran Papparons Pizza, Restoran Pizza Hut, Jco Café n Donuts, Amanda Bakery. Untuk restoran waralaba, 94.4% karyawan yang dilibatkan berlatar belakang pendidikan SMA dan SMK atau sederajat, 3.9% karyawan berkualifikasi Diploma dan Sarjana. Besarnya *gap* latar pendidikan ini disebabkan karena untuk restoran waralaba baik waralaba asing maupun waralaba lokal, untuk rekrutmen awal mereka lebih condong kepada pegawai dengan kualifikasi pendidikan SMA/SMK karena jumlah karyawan terbanyak pada level operational atau crew dimana pada level ini terserap 87% dari keseluruhan karyawan. Pada level manajer restoran mereka membutuhkan kemampuann leadership dan kemampuan komunikasi yang baik, serta kemampuan manajemen restoran, industri restoran waralaba lebih memilih pagawai yang berlatar belakang pendidikan S1 atau D3 perhotelan. Dari gambar 1 diatas, jelas bahwa departemen yang paling banyak menyerap adalah departemen *Front of House* yang menyerap *waiter*, kru operasional dan bagian *delivery service*. Departemen kedua yang menyerap terbanyak adalah departemen *Back of House* untuk bagian *cooker* (istilah *cooker* dipilih karena untuk waralaba tidak

ada kualifikasi *chef* yang melakukan inovasi menu). Untuk bagian yang meracik minuman disebut *bar man*, dan bagian membersihkan perabotan disebut *steward*. Departemen ketiga yang menyerap SDM adalah bagian kasir dan kru serabutan, ketiga departemen ini seluruhnya membutuhkan SDM dengan kualifikasi pendidikan SMA dan SMK saja. Sedangkan untuk manajemen, dan QA keuangan, perusahaan membutuhkan SDM dengan kualifikasi D3 dan S1.

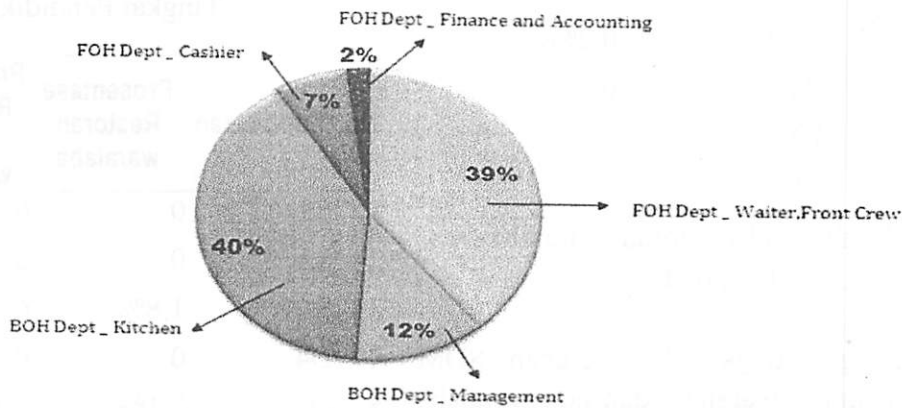
Tabel 1. Tabel Persentase Serapan Tenaga Kerja di Industri Restoran Waralaba Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Pendidikan	Prosentase
1	S3	0
2	S2	0
3	S1	1.8%
4	D4	0
5	D3	2.1%
6	D2	0
7	D1	0
8	SMA	39.7%
9	SMK	54.7%
10	MA	0
11	SMP	0
12	MTS	0
13	SD	0
14	MI	0

(Sumber : 5 Restoran Waralaba Responden))

Selanjutnya adalah analisis untuk restoran dengan kualifikasi bukan waralaba. Dimana dalam restoran ini membutuhkan kualifikasi sesuai ketentuan dari Departemen Pariwisata, dimana untuk beberapa posisi yang membutuhkan sertifikasi khusus. Sertifikasi khusus ini diperoleh dari sertifikasi nasional standar BNSP yang dikeluarkan oleh Lembaga Sertifikasi Profesi bagian pariwisata dari Surabaya atau dari luar Surabaya. Beberapa restoran yang menyediakan menu khusus seperti restoran tradisional masakan korea chef memiliki sertifikasi chef dari Korea. Untuk restoran eropa seperti De Boliva, La

Rucolla dan Pronto, chef memiliki sertifikasi masakan eropa yang mereka dapatkan di Australia dan Italia. Untuk ketersediaan SDM di restoran non waralaba, proporsinya hampir sama seperti restoran waralaba, namun bedanya mereka dituntut untuk memiliki sertifikasi yang diakui oleh negara. Jika restoran waralaba hanya menerapkan pelatihan dan sertifikasi internal, dan tidak bisa digunakan kembali oleh pegawainya karena tidak diakui kualifikasi sertifikasinya baik tingkat nasional ataupun internasional di luar sistem restoran waralaba tersebut.



Gambar 2. Grafik Keterserapan Tenaga Kerja Sub Sektor Restoran Non Waralaba Berdasarkan Departemen (Sumber : 11 Restoran Non Waralaba)

Berbeda dengan restoran waralaba, penyerapan departemen dapur lebih banyak dari pada *waiter*, hal ini disebabkan untuk restoran non waralaba, mereka membutuhkan inovasi makanan secara berkelanjutan, sehingga dalam restoran non waralaba ini istilah *cooker* tidak diperkenankan, yang ada adalah *chef* dan *co assisten chef*. Dimana untuk restoran non waralaba dalam rangka mempertahankan rating kualifikasi selaka, kencana dan gangsa mereka harus mampu menunjukkan

sertifikasi untuk SDM bagian kitchen ini. Karena kualifikasi ini pula, penyerapan SDM di restoran non waralaba pun berbeda. Jika di restoran waralaba tidak atau masih kurang kualifikasi pendidikan Diploma 1 khususnya bidang perhotelan dan restoran, untuk restoran non waralaba SDM dengan kualifikasi ini sangat dibutuhkan. Secara detail proporsi SDM restoran non waralaba bisa dilihat di tabel 2.

Tabel 2. Tabel Persentase Serapan Tenaga Kerja di Industri Restoran Non Waralaba Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Pendidikan	Prosentase
1	S3	0
2	S2	0
3	S1	6.5%
4	D4	0
5	D3	5.3%
6	D2	0
7	D1	10.5%
8	SMA	45.0%
9	SMK	32.6%
10	MA	0
11	SMP	0.2%
12	MTS	0
13	SD	0
14	MI	0

(Sumber : 11 Restoran Waralaba Responden)

Perbandingan tingkat keterserapan SDM antara restoran waralaba dan non waralaba adalah seperti yang tampak di tabel 3. Terlihat bahwa untuk level manajer di subsektor industri restoran, sebagian besar tingkat pendidikannya adalah S1, sedangkan untuk level jabatan menengah terlihat cenderung berpendidikan diploma ataupun S1, namun tidak menutup kemungkinan bahwa pendidikan SMA ataupun SMK bisa menduduki jabatan di level menengah, berdasarkan hasil wawancara dari HRD hotel-hotel responden juga diperoleh informasi bahwa untuk para pekerja yang pertama kali direkrut dalam posisi sebagai staf/operator dengan tingkat

pendidikan SMA/SMK mereka memiliki peluang untuk meningkatkan karir dengan mempertimbangkan pengalaman, ketrampilan yang dimiliki, masa kerja serta loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan, namun pada responden penelitian kami untuk level supervisor keatas, mereka lebih memilih lulusan D3 perhotelan, jika pada awal rekrutment yang menduduki level supervisor ini tingkat pendidikan adalah SMA/SMK, mereka meningkatkan kualifikasi pendidikan sambil bekerja.

Tabel 3. Tabel Gap Persentase Serapan Tenaga Kerja di Industri Restoran Waralaba dan Non Waralaba Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Pendidikan	Prosentase Restoran waralaba	Prosentase Restoran Non waralaba	GAP
1	S3	0	0	-
2	S2	0	0	-
3	S1	1.8%	6.5%	4.7%
4	D4	0	0	-
5	D3	2.1%	5.3%	3.2%
6	D2	0	0	-
7	D1	0	10.5%	10.5%
8	SMA	39.7%	45.0%	5.3%
9	SMK	54.7%	32.6%	22.1%
10	MA	0	0	-
11	SMP	0	0.2%	0.2%
12	MTS	0	0	-
13	SD	0	0	-
14	MI	0	0	-

(Sumber : 17 Restoran Responden)

Tabel 4. Serapan Tenaga Kerja Secara Keseluruhan Sub Sektor Restoran Waralaba dan Non Waralaba Dengan Kedudukan di Perusahaan

NO	POSISI	PENDIDIKAN TERAKHIR											
		S3	S2	S1	D4	D3	D2	D1	SMA	SMK	SMP	MTS	SD
1	TOP MANAGEMENT												
	Area Manager			3		2							
	Restorant Manager			9		8							
2	MIDDLE MANAGEMENT												
	Asistant Manager Restorant			10		12							
	Chef/ Supervisor			17		15		20	20	30			
	Assistant Chef/Leader					10		5	25	60			
3	OPERATOR			16		3		52	571	581	1		
	TOTAL	0	0	55	0	50	0	77	616	671	1	0	0

6. Lapangan Pekerjaan Sesuai Dengan Kualitas Pekerja Berdasar Sertifikasi Profesional

Secara umum posisi yang dibutuhkan untuk industri pariwisata sebagian besar adalah level operator dengan kompetensi yang sesuai. Namun untuk industri perhotelan, yang saat ini benar-benar dicari adalah untuk posisi manajerial, dimana untuk dunia perhotelan dan restoran level manajer harus memiliki sertifikasi profesional yang dikeluarkan oleh BNSP dengan kualifikasi SKKNI, dan akan lebih baik jika dilengkapi dengan sertifikasi internasional untuk ekuitasi SDM.

Untuk itu pemerintah sejak tahun 2004 gencar mengkampanyekan sertifikasi bagi seluruh pegawai di sub sektor hotel, restoran-catering, biro perjalanan dan spa/klinik kecantikan. Rencana pemerintah mewajibkan 12 bidang industri pariwisata memiliki sertifikasi, ditanggapi beragam oleh pengusaha yang bergerak di bidang pariwisata di Jatim. Mereka menilai,

regulasi itu tidak banyak pengaruhnya terhadap perkembangan industri pariwisata di Jatim selama infrastuktur dan akses belum dibenahi.. Perusahaan internasional yang bergerak di bidang pariwisata yang ada di Indonesia sudah memiliki standar tersendiri.

Sekadar informasi, pemerintah mewajibkan perusahaan dan pekerja di bidang pariwisata memiliki sertifikasi. Kewajiban ini tercantum berupa Rancangan Peraturan Pemerintah (RPP) yang penyusunannya diperkirakan akan selesai sebelum akhir tahun. RPP Sertifikasi Kompetensi dan Sertifikasi Usaha di bidang Pariwisata itu akan mengatur standar dan sertifikasi pada 12 bidang pariwisata mulai dari hotel, restoran, jasa perjalanan sampai MICE. Untuk mendapatkan sertifikasi, para pekerja wajib mengikuti uji kompetensi. Penyelenggaranya adalah Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) yang sudah mendapat lisensi dari Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP).

Tabel 5. Jumlah Pegawai di Sub Sektor Restoran Non Waralaba yang memiliki sertifikasi profesi baik dari BNSP (SKKNI), Luar Negeri, Lokal, dan Tidak Tersertifikasi

Σ SUB TOTAL	Boh-Kitchen (1)		Boh- Manajemen (2)		Foh-Waiter (3)		Foh- Cashier(4)		Departemen Fin. & Acc' (5)		Sub Total Pegawai restoran non waralaba	
	Sertifikasi BNSP	Sertifikasi Int'	Sertifikasi BNSP	Sertifikasi Int'	Sertifikasi BNSP	Sertifikasi Int'	Sertifikasi BNSP	Sertifikasi Int'	Sertifikasi BNSP	Sertifikasi Int'	Sertifikasi BNSP	Sertifikasi Int'
49												
5												
150												
10												
28												
4												
27												
10												
113												
132												
2												
42												
12												
5												
5												
12												
84												
9												
337												
176												

Dilihat dari tabel 5 diatas, tampak bahwa untuk sertifikasi pegawai di sub sektor restoran dan katering masih sangat lemah. Untuk klasifikasi tersertifikasi BNSP hanya 84 orang yang tersertifikasi. Sebagian besar restoran non waralaba ini melaksanakan pelatihan internal dari masing-masing restoran yaitu 337 pegawai, dan ada 176 pegawai belum mengikuti sertifikasi. Berdasarkan peraturan pemerintah no 9 tahun 2003 tentang Kepariwisataaan Khususnya tentang sertifikasi, maka yang

berhak menyelenggarakan sertifikasi adalah BNSP melalui LSP yang ditunjuk, maka 337 dan 176 pegawai dari 602 pegawai restoran non waralaba atau 90% pegawai restoran non waralaba dinyatakan belum tersertifikasi. Hal ini berbeda jauh dengan industri perhotelan, dimana 50% SDMnya sudah tersertifikasi. Kondisi ini memacu ASKRINDO (Asosiasi Restoran dan Kafe Indonesia) untuk melaksanakan sertifikasi bekerja sama dengan BNSP.

Tabel 6. Jumlah Pegawai di Sub Sektor Restoran Waralaba yang memiliki sertifikasi profesi baik dari BNSP (SKKNI),Luar Negeri, Lokal, dan Tidak Tersertifikasi

Σ SUB TOTAL	Boh-Kitchen (1)		Boh- Manajemen (2)		Foh-Waiter (3)		Foh- Cashier(4)		Sub Total Pegawai restoran non waralaba	
	Sertifikasi BNSP	Sertifikasi Int'	Sertifikasi BNSP	Sertifikasi Int'	Sertifikasi BNSP	Sertifikasi Int'	Sertifikasi BNSP	Sertifikasi Int'	Sertifikasi BNSP	Sertifikasi Int'
335										
95										
268										
120										
22										
846										

7. Tabel 6, ternyata sektor restoran waralaba juga lebih senang menggunakan sertifikasi lokal dari pemilik waralaba, atau dikategorikan sebagai sertifikasi lokal. Meskipun waralaba internasional misalnya KFC atau Pizza Hut, sertifikasi restoran mereka tidak sama dengan kualifikasi penilaian dari BNSP. Hanya saja untuk beberapa restoran waralaba mensertifikasikan SDM-nya khususnya untuk bagian kasir menggunakan dua standar yaitu lokal dan BNSP. Karena yang disertifikasikan BNSP hanya bagian kasir saja, maka jumlahnya hanya 3% dari keseluruhan responden. Sisanya 97% hanya memiliki sertifikasi lokal, yang tidak berlaku untuk restoran waralaba lainnya.

8. Fulfillment Index Untuk Subsektor Restoran Restoran Waralaba

Kajian fulfillment index untuk sub sektor restoran kami bagi menjadi dua, yaitu restoran waralaba dan restoran non waralaba.

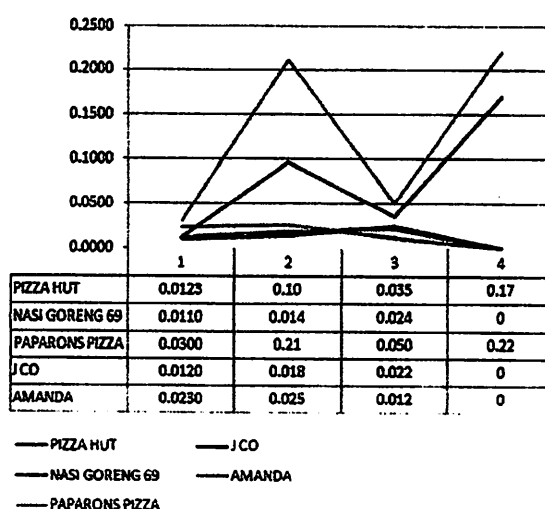
Untuk restoran waralaba dibagi menjadi beberapa departemen yaitu :

- Departement Back Of House Kitchen (BOH-Kitchen) kode 1-
- Departement Back Of House Management (BOH-Management) kode 2-
- Departement Front Of House Waiter (FOH Waiter) kode 3-
- Departement Front Of House Cashier (FOH Cashier) kode 4.

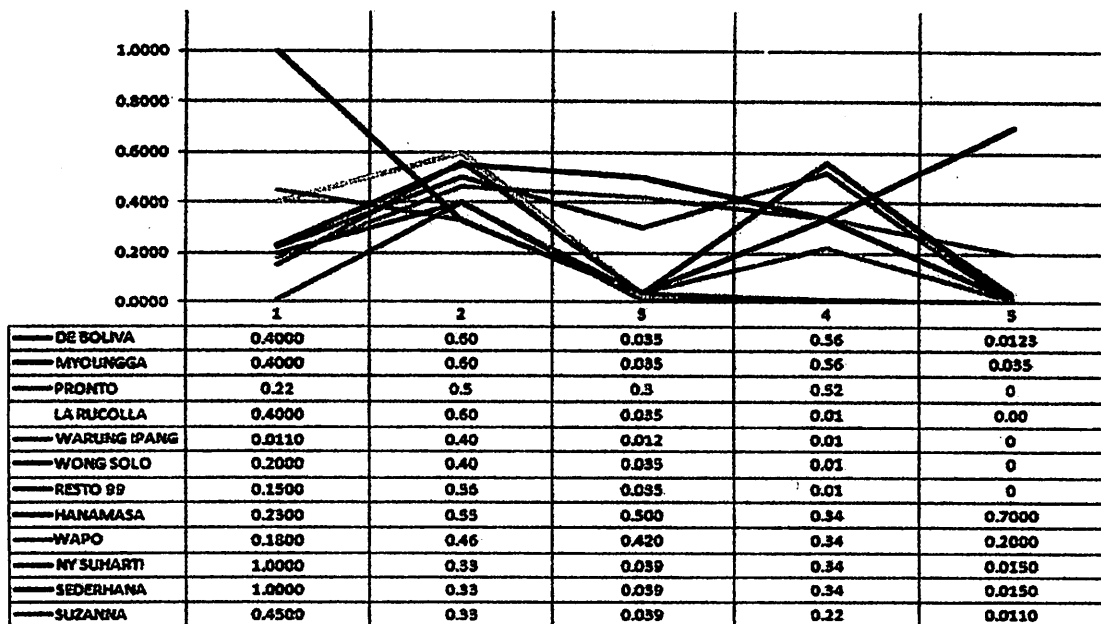
Dari perhitungan Fulfillment Index (FI) untuk restoran waralaba nilai FI sangat kecil. Hal ini bisa terjadi karena untuk melaksanakan pekerjaan, sebagian besar karyawan tidak tersertifikasi atau hanya tersertifikasi lokal, dimana jenis sertifikasi yang mereka laksanakan tidak mengacu pada standar BNSP atau standar KKNi. Sertifikasi yang dilaksanakan oleh setiap waralaba

berbeda dengan Berikut adalah fulfillment index untuk restoran non waralaba dan waralaba lain. Misalnya meskipun sama-sama bergerak di bidang restoran Pizza, Paparons Pizza dan Pizza Hut memiliki tipe sertifikasi dan uji kompetensi yang berbeda, sesuai dengan kebutuhan toko mereka sendiri. Jadi meskipun mereka merasa sudah tersertifikasi, pada dasarnya sertifikasi lokal waralaba, tidak bisa digunakan untuk melamar pekerjaan lain (merugikan pekerja).

Dari keempat departemen, dua departemen yaitu BOH Management dan FOH Cashier memiliki nilai FI tertinggi, hal ini beberapa diantara pegawai, berasal dari SMK Jurusan Pariwisata tata boga, dan mereka sebelum lulus melakukan uji kompetensi SKKNI di SMK mereka. Perusahaan tidak merasa perlu untuk melakukan sertifikasi untuk BOH Kitchen, sebab karena sifat waralaba, semua *cooker* hanya sebagai operator, sertifikasi *chef*, hanya milik *franchisor*, dan setiap toko *franchisee*, tidak berwenang menyiapkan inovasi masakan sendiri.



Gambar 3. Nilai Fulfillment Index untuk tiap departemen Restoran Waralaba



Gambar 4. Nilai *Fulfilment Index* untuk tiap departemen Restoran Non Waralaba

Restoran Non Waralaba

Berbeda dengan restoran waralaba, restoran non waralaba memiliki kewenangan untuk mengembangkan inovasi masakan dalam restoran. Bahkan dari Departemen Kebudayaan dan Pariwisata memiliki standar kualitas restoran yang dibagi berdasarkan kualitas masakan, layanan, lokasi, kebersihan dan hygiene, serta produktivitas restoran. Kualifikasi ini dibagi menjadi : kualifikasi selaka (penilaian tertinggi), kualifikasi kencana (menengah), kualifikasi gangsa (rendah)

Berbeda dengan kualifikasi perusahaan besar, menengah dan besar, kualifikasi restoran, meskipun jumlah pekerjanya sedikit, namun produktivitas tinggi dan pemasukan restoran tinggi, berarti produktivitasnya bagus. Penilaian ini yang justru membawa restoran ke level kualifikasi Selaka.

Untuk restoran non waralaba dibagi menjadi beberapa departemen yaitu: (1) *Departement Back Of House Kitchen* (BOH-Kitchen) kode 1, (2) *Departement Back Of House Management* (BOH-

Management) kode 2, (3) *Departement Front Of House Waiter* (FOH Waiter) kode 3, (4) *Departement Front Of House Cashier* (FOH Cashier) kode 4, *Departement Finance* Kode 5

Dibandingkan dengan gambar 4, maka untuk FI restoran Non Waralaba, terbukti lebih tinggi daripada restoran waralaba. Hal ini dikarenakan restoran non waralaba benar-benar memiliki *Chef*, bukan *cooker*.

Untuk beberapa private resto seperti Myoungga, De Boliva, Resto 99, mereka memiliki chef lulusan dalam negeri dan luar negeri, dan tersertifikasi nasional BNSP atau internasional. Sertifikasi ini adalah benar-benar menunjukkan kualifikasi orang per orang yang bekerja di restoran tersebut, dan oleh yang bersangkutan bisa digunakan untuk meraih pekerjaan yang lebih baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan dimensi kuantitas pada penyerapan tenaga kerja, terlihat bahwa di wilayah Surabaya, Sub sektor industri restoran menyerap cukup banyak tenaga kerja. Ditinjau dari tingkat pendidikan,

persentase serapan tenaga kerja terbanyak ada pada tingkat pendidikan SMA/SMK, hal ini sangat sesuai dengan persentase serapan tenaga kerja berdasarkan Namun tidak menutup kemungkinan lulusan SMA atau SMK menduduki jabatan manajerial apabila mereka memiliki sertifikasi nasional apalagi internasional dan mampu membawahi staf yang memiliki kualifikasi pendidikan formal S1 dan S2. Berdasarkan ukuran industri nampak bahwa pola kebutuhan kompetensi pekerja berdasarkan tingkat pendidikan pekerja, hampir sama baik industri besar, menengah dan kecil. Sampai saat ini masih sekitar 60% pekerja perhotelan (bintang 3,4 dan 5) yang tersertifikasi. Pekerja dengan kualifikasi bintang dibawahnya minim sertifikasi, posisi ini masih jauh dari target yang diharapkan yaitu tahun 2015 seluruh pekerja hotel di Surabaya tersertifikasi minimal nasional.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penelitian ini di dukung pendanaan oleh PAUDNI Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, dalam proyek penyelarasan pendidikan dengan dunia kerja dari sisi permintaan level jabatan, dimana persentase terbesar pada level operator atau staf.

(M1) atau *demand-1*.

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Kebudayaan dan Pariwisata. (2003). **Buku Pegangan Penatar dan Penyuluh Kepariwisata Indonesia**, Jakarta
- Mangkuwerdoyo, Sudiarto. 1999. **Pengantar Industri Akomodasi & Restoran Nasional Indonesia**. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Nurchahyanie, Yunia Dwie. 2012. **Laporan Akhir Penelitian Pemetaan dan Analisis Permintaan Dalam Dimensi Kualitas Kuantitas, Lokasi dan Waktu**. Fakultas Teknik, Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, Direktorat Pendidikan Anak Usia Dini Non Formal Informal-Kemdikbud Republik Indonesia,
- Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia. 2003. **Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI)**. Jakarta.
- Suwithi, Ni Wayan & Cecil, Jordan (2008), **Akomodasi Perhotelan Jilid 3, Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan, Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah**. Departemen Pendidikan Nasional.
- Sugiarto, Endar; Sri Sulartiningrum. 1996. **Pengantar Akomodasi dan Restoran**. Jakarta.
- Ikrar Mandiriabad
 _____. 1996. **Undang Undang Republik Indonesia tentang Kepariwisata dan Peraturan Pelaksanaannya**, Jakarta
- _____. 2003. **Standar Keterampilan Kerja Bidang Pariwisata**. Jakarta: BPS (2011), www.bps.online.go.id