

Efek Penerapan E-Learning Dalam Pelatihan Staf Restoran Terhadap Peningkatan Kualitas Layanan (Studi kasus Sushi Tei)

Asep Parantika^{1*}, Zahra Soraya²
^{1,2}Pariwisata, Universitas Nasional, Jakarta
Email: aseparantika@civitas.unas.ac.id

Abstrak

Tamu yang datang ke restoran bukan hanya menginginkan cita rasa makanan yang enak, tetapi juga kualitas pelayanan yang baik dari para staff nya. Untuk itu diperlukan pelatihan berkualitas & berkesinambungan. Pelatihan dengan E-learning, memungkinkan pembelajaran fleksibel berbasis teknologi yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Sushi Tei sebuah restoran Jepang yang autentik, ingin memastikan bahwa setiap anggota staf memiliki pengetahuan dan keterampilan yang sesuai untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi dan konsisten. Penggunaan E-learning diharapkan dapat membantu meningkatkan kompetensi karyawan dalam memahami prosedur operasional standar, keterampilan komunikasi, serta kecepatan dan ketepatan pelayanan. Penelitian ini berfokus pada analisis efek penggunaan E-learning dalam pelatihan staf di Sushi Tei dan bagaimana metode ini berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan restoran. Studi ini juga bertujuan untuk memahami persepsi karyawan terhadap E-learning serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung efektivitasnya sebagai metode pelatihan dalam industri restoran. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan penelitian kualitatif, dengan metode deskriptif kualitatif. Subjek penelitian ini meliputi satu orang manajer, dua orang staf yang telah mengikuti pelatihan e-learning dan dua orang pelanggan. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa Penggunaan E-learning melalui aplikasi *OrangT* di Sushi Tei telah terbukti menjadi strategi efektif dalam pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. Aplikasi ini tidak hanya berfungsi sebagai media pembelajaran, tetapi juga sebagai alat pengembangan SDM yang mendukung peningkatan keterampilan dan pengetahuan karyawan secara berkelanjutan. Dengan aplikasi yang memungkinkan distribusi materi pelatihan secara terstruktur dan evaluasi performa karyawan, *OrangT* membantu mengidentifikasi kebutuhan pengembangan lebih lanjut sesuai dengan posisi masing-masing karyawan.

Kata kunci : *E-Learning, Pelatihan, Sushi Tei, OrangT.*

Abstract

Customers who come to the restaurant not only want the taste of good food, but also the good quality of service from the staff. For this reason, quality and continuous training is needed. Training with E-learning, enables technology-based flexible learning that can be accessed anytime and anywhere. Sushi Tei, an authentic Japanese restaurant, wants to ensure that each member of the staff has the appropriate knowledge and skills to provide high-quality and consistent service. The use of E-learning is expected to help improve employee competence in understanding standard operational procedures, communication skills, and the speed and accuracy of service. This study focuses on analyzing the effects of using E-learning in staff training at Sushi Tei and how this method contributes to improving the quality of restaurant service. The study also aims to understand employees' perceptions of E-learning as well as identify the factors that support its effectiveness as

a training method in the restaurant industry. This research was conducted with a qualitative research approach, with a qualitative descriptive method. The subjects of this study include one manager, two staff who have participated in e-learning training and two customers. The data analysis techniques used in this study are observation, interviews and documentation. The results of this study explain that the use of E-learning through the OrangT application in Sushi Tei has proven to be an effective strategy in training and developing human resources. This application not only functions as a learning medium, but also as a human resource development tool that supports the continuous improvement of employee skills and knowledge. With an app that allows for structured distribution of training materials and evaluation of employee performance, OrangT helps identify further development needs according to each employee's position.

Keywords: E-Learning, Training, Sushi Tei, OrangT.

PENDAHULUAN

Banyak penelitian menunjukkan bahwa keinginan tamu untuk berkunjung dan menikmati makan di sebuah restoran bukan hanya dipengaruhi jenis makanan, kelezatan, interior restoran yang menarik tetapi juga menyediakan layanan yang menjadi bagian penting dari pengalaman bersantap (Andersson, Tommy D., Mossberg, L., 2004, Ha & Jang, 2012). Pelanggan mengharapkan tidak hanya cita rasa, tetapi juga kualitas layanan yang baik dari staf restoran, yang berperan sebagai front liner dalam berinteraksi langsung dengan mereka (Ramanathan & Ramanathan, 2016). Menurut Sri Larasati (2018:110) pelatihan adalah kegiatan pendidikan singkat yang terstruktur untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan individu sesuai dengan minat dan tujuan. Pendidikan yang telah dimiliki perlu selalu dilatih dan ditingkatkan secara terus menerus, melalui pelatihan.

Kemajuan teknologi terkini, Internet telah berkembang bukan hanya untuk menerima dan mengirimkan surat dan dokumen lainnya, dan sebagai alat untuk mengakses informasi dan berita. Internet juga dapat membantu aktivitas sehari-hari seperti membaca koran, majalah, bahkan belajar. Akses internet menjadi solusi terbaik untuk sebagian aktivitas hidup keseharian bagi para profesional yang sibuk. Dalam dunia global saat ini, teknologi sangat penting untuk mengubah masyarakat (Alit Suryawati, I. G. A., 2020). Pandemi COVID-19 yang terjadi pada 2019-2021, membuat banyak usaha telah terbiasa menggunakan sistem online, termasuk juga menyangkut pelatihan berbasis Online. Dampak positif tersebut menyebabkan banyak pendidikan dan pelatihan yang dilakukan secara *Hybrid* (Online dan Offline), karena dianggap lebih efektif dan efisien. Kini E-learning, diperkenalkan oleh Elliott Masie pada 1999, memungkinkan pembelajaran fleksibel berbasis teknologi yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Metode pelatihan yang menarik dan didukung oleh media pembelajaran yang modern. Media pembelajaran adalah segala sesuatu yang dapat digunakan untuk menyampaikan materi pelajaran dan dapat menarik perhatian, minat, pikiran, dan perasaan peserta selama kegiatan pembelajaran, sehingga tujuan belajar dapat dicapai (Ariani, S., et al, 2021).

Industri jasa makanan, khususnya restoran memiliki persaingan yang ketat sehingga peningkatan kualitas layanan menjadi salah satu faktor kunci dalam mempertahankan dan menarik pelanggan. Sushi Tei, sebagai salah satu restoran ternama yang menawarkan

pengalaman bersantap Jepang yang autentik, menghadapi tantangan dalam memastikan bahwa setiap anggota staf memiliki pengetahuan dan keterampilan yang sesuai untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi dan konsisten.

Tradisionalnya, pelatihan staf di banyak restoran dilakukan secara tatap muka melalui demonstrasi dan praktik langsung. Namun, perkembangan teknologi informasi memberikan peluang baru dalam sistem pelatihan melalui e-learning. E-learning memungkinkan pelatihan yang fleksibel, adaptif, dan dapat diakses kapan saja oleh karyawan, sehingga dapat membantu mengatasi kendala waktu dan biaya yang sering kali dihadapi dalam pelatihan konvensional.

Penggunaan e-learning dalam pelatihan staf diharapkan dapat membantu meningkatkan kompetensi karyawan dalam memahami prosedur operasional standar, keterampilan komunikasi, serta kecepatan dan ketepatan pelayanan. Selain itu, e-learning memungkinkan pelatihan berkelanjutan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan individual setiap karyawan. Hal ini sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan oleh Sushi Tei, yang mengutamakan kepuasan pelanggan dalam menciptakan loyalitas.

Penelitian ini berfokus pada analisis efek penggunaan e-learning dalam pelatihan staf di Sushi Tei dan bagaimana metode ini berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan restoran. Studi ini juga bertujuan untuk memahami persepsi karyawan terhadap e-learning serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung efektivitasnya sebagai metode pelatihan dalam industri restoran.

METODE

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif untuk memperoleh data melalui pengamatan langsung terhadap fenomena di lapangan. Menurut M. Aziz (2014:20), metode analisis deskriptif adalah teknik yang digunakan untuk menganalisis, mendeskripsikan, dan menyimpulkan kondisi atau situasi yang diperoleh dari hasil observasi lapangan, sesuai dengan permasalahan yang sedang diteliti. Studi ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus di restoran Sushi Tei untuk memahami pengaruh pelatihan e-learning terhadap kualitas layanan staf. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam dengan staf, manajer, dan pelanggan, serta dokumentasi materi pelatihan dan evaluasi kinerja sebelum dan sesudah pelatihan. Subjek penelitian ini meliputi satu manajer, dua pelanggan, dan dua staf yang telah mengikuti pelatihan e-learning. Menurut Arikunto (2016:20), subjek penelitian adalah batasan pada objek, tempat, atau individu yang relevan dengan variabel penelitian dan sesuai dengan konteks penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Prosedur e-learning sebagai media dalam pelatihan dan pengembangan

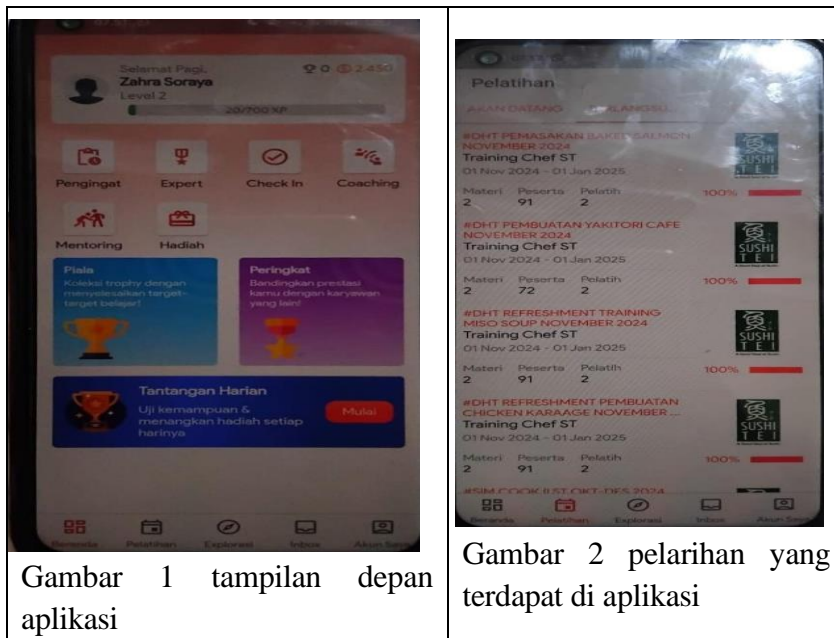
E-learning sebagai media pelatihan dan pengembangan memiliki potensi besar untuk menjadi strategi utama Sushi Tei dalam meningkatkan kinerja Sumber Daya Manusia (SDM), terutama dengan dukungan sistem **Learning Management System (LMS)** yang mumpuni. LMS yang

baik mampu mendistribusikan, mengatur, dan menyampaikan materi pelatihan secara komprehensif (Agarwal dan Lenka, 2018). Sushi Tei memanfaatkan aplikasi **OrangT**, yang dikelola langsung oleh kantor pusat, sebagai LMS untuk mendukung pengembangan karyawan melalui pembelajaran online. Aplikasi **OrangT** memberikan peluang bagi karyawan Sushi Tei untuk terus meningkatkan keterampilan dan pengetahuan sesuai dengan tanggung jawab masing-masing posisi. Selain mudah diakses dan selalu diperbarui, aplikasi ini memfasilitasi evaluasi dan analisis mendalam terhadap kendala yang dihadapi karyawan. Fasilitas ini membantu perusahaan dalam mengidentifikasi kebutuhan pelatihan lebih lanjut yang relevan dan strategis untuk mendukung performa kerja. Sebagai tambahan, Sushi Tei menerapkan sistem penghargaan berbasis poin melalui aplikasi ini. Poin diberikan kepada karyawan yang aktif berpartisipasi dalam pembelajaran, dan dapat digunakan untuk meningkatkan gaji serta membuka peluang kenaikan jabatan. Pendekatan ini terbukti memotivasi karyawan untuk lebih terlibat dalam proses pelatihan, meningkatkan produktivitas, dan mendorong loyalitas mereka terhadap perusahaan. Sistem LMS yang diterapkan melalui **OrangT** tidak hanya efektif dalam mendukung pengembangan SDM, tetapi juga menciptakan pengalaman belajar yang fleksibel dan adaptif. Pembaruan materi pelatihan secara berkala memastikan karyawan selalu mendapatkan informasi terkini tentang prosedur operasional, standar pelayanan, dan inovasi terbaru di industri restoran. Dengan adanya akses mudah ke berbagai modul pelatihan, karyawan mampu menjaga kualitas layanan yang konsisten di seluruh outlet. Implementasi LMS melalui aplikasi **OrangT** menjadi salah satu langkah strategis Sushi Tei untuk membangun SDM yang kompeten, meningkatkan kualitas layanan, dan menjaga daya saing di industri kuliner. Teknologi ini tidak hanya mendukung kebutuhan operasional sehari-hari tetapi juga memperkuat komitmen perusahaan dalam pengembangan karyawan secara berkelanjutan.

Bentuk media aplikasi e-learning sebagai pelatihan

Berdasarkan hasil observasi, proses pelatihan yang diberikan oleh instruktur mencakup penyampaian materi dasar terkait tugas cook dan service. Materi ini disampaikan melalui media pembelajaran seperti modul dan video. Selain itu, karyawan juga mendapatkan pelatihan mendasar tentang HACCP, Sistem Jaminan Halal, dan prosedur tanggap darurat. Aplikasi pelatihan ini juga menyediakan modul khusus untuk menangani keluhan pelanggan. Modul ini wajib diikuti oleh seluruh karyawan saat menghadapi complain di outlet, dengan rincian complain yang sedang terjadi diisi dalam aplikasi. Setiap bulan, karyawan mengikuti pelatihan rutin yang dirancang sebagai panduan kerja, termasuk materi tentang presentasi, perubahan gramasi, teknik memasak, dan personal hygiene. Aplikasi ini dirancang secara interaktif, dengan tampilan utama yang menampilkan berbagai menu dan fitur utama, seperti **Peringkat**, **Piala**, **Mentoring**, **Check-In**, dan **Tantangan Harian**. Fitur-fitur ini bertujuan untuk membantu karyawan meningkatkan keterampilan mereka secara sistematis dan menyenangkan melalui pendekatan gamifikasi. **Gambar 1** menunjukkan tampilan utama aplikasi yang memberikan akses langsung ke fitur pembelajaran seperti **Piala** dan **Peringkat** untuk memotivasi pengguna melalui elemen gamifikasi. Fitur **Tantangan Harian** berfungsi untuk menguji kemampuan karyawan secara berkala. Sementara itu, **Gambar 2** menampilkan materi pelatihan yang tersedia dalam aplikasi, termasuk panduan praktis untuk menyelesaikan tugas

sehari-hari. Aplikasi ini tidak hanya mempermudah proses pelatihan, tetapi juga menciptakan lingkungan belajar yang lebih menarik dan interaktif. Dengan adanya fitur gamifikasi, karyawan termotivasi untuk meningkatkan performa dan secara aktif berpartisipasi dalam pelatihan rutin. Hal ini diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan dan efisiensi kerja di outlet.



Persepsi Pelanggan Terhadap Peningkatan Kualitas Layanan

Pengaruh pelatihan berbasis *e-learning* tidak hanya dirasakan oleh karyawan, tetapi juga dapat dirasakan oleh pelanggan yang mengalami peningkatan kualitas layanan. Hasil wawancara dengan dua pelanggan menunjukkan bahwa mereka merasakan adanya perbedaan dalam pelayanan, seperti kecepatan dalam merespons pesanan, ketepatan dalam menyampaikan informasi, serta kemampuan staf dalam menangani keluhan pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan adalah salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas. Hasil yang diperoleh dari pelanggan menunjukkan bahwa pelatihan berbasis *e-learning* yang diterapkan di Sushi Tei berkontribusi positif terhadap interaksi antara staf dan pelanggan. Meningkatnya keterampilan komunikasi, serta kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan, menjadikan pengalaman bersantap lebih memuaskan.

Pembahasan

Menurut Widodo (2015:84), tujuan utama pelatihan adalah menciptakan sumber daya manusia yang kompeten di bidangnya. Evaluasi oleh instruktur berfungsi untuk menilai sejauh mana peserta mampu mengimplementasikan materi yang telah disampaikan, sehingga hasilnya dapat dikembangkan lebih baik sesuai minat, arah, dan passion peserta. Di Sushi Tei, aplikasi **OrangT** berperan tidak hanya sebagai media pelatihan, tetapi juga sebagai alat pengembangan SDM yang efektif. Aplikasi ini memastikan bahwa seluruh karyawan mendapatkan akses pembelajaran yang relevan dengan posisi mereka, sekaligus memfasilitasi evaluasi performa untuk mengidentifikasi kebutuhan pengembangan lebih lanjut. Dengan pembaruan materi pelatihan secara berkala, karyawan dapat terus meningkatkan keterampilan mereka dan

menjaga konsistensi standar operasional di seluruh outlet. Salah satu keunggulan **OrangT** adalah sistem penghargaan berbasis kinerja yang mendorong karyawan untuk aktif mengikuti pelatihan. Poin penghargaan ini tidak hanya menjadi motivasi tambahan, tetapi juga berpengaruh pada kenaikan gaji dan peluang karier, sehingga berdampak positif pada produktivitas dan loyalitas karyawan. Fleksibilitas aplikasi memungkinkan karyawan untuk belajar kapan saja dan di mana saja, menciptakan lingkungan pembelajaran yang adaptif dan mendukung pengembangan karyawan secara berkelanjutan. Penggunaan aplikasi **OrangT** terbukti memberikan dampak positif terhadap pengembangan SDM di Sushi Tei. Karyawan yang aktif mengikuti pelatihan menunjukkan peningkatan signifikan dalam aspek layanan pelanggan, efisiensi kerja, dan pemahaman prosedur operasional. Evaluasi internal juga mengungkap bahwa sistem ini meningkatkan rasa tanggung jawab dan inisiatif karyawan dalam menghadapi tantangan operasional. Selain itu, pembaruan materi secara berkala memastikan karyawan selalu memiliki akses ke informasi terbaru, termasuk perubahan standar kerja dan inovasi baru di industri restoran. Kombinasi pelatihan online dengan pendekatan berbasis gamifikasi memperkuat keterlibatan karyawan dalam program pengembangan, sehingga mendukung tercapainya standar layanan premium di seluruh outlet. Dengan strategi ini, Sushi Tei tidak hanya berhasil menciptakan SDM yang kompeten dan berdaya saing, tetapi juga memperkuat posisinya sebagai pemimpin di industri restoran. Implementasi LMS yang efektif melalui aplikasi **OrangT** membuktikan bahwa teknologi dapat menjadi solusi strategis untuk meningkatkan kualitas pelatihan, layanan, dan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

SIMPULAN

Penggunaan e-learning melalui aplikasi OrangT di Sushi Tei telah terbukti menjadi strategi efektif dalam pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. Aplikasi ini tidak hanya berfungsi sebagai media pembelajaran, tetapi juga sebagai alat pengembangan SDM yang mendukung peningkatan keterampilan dan pengetahuan karyawan secara berkelanjutan. Dengan aplikasi yang memungkinkan distribusi materi pelatihan secara terstruktur dan evaluasi performa karyawan, OrangT membantu mengidentifikasi kebutuhan pengembangan lebih lanjut sesuai dengan posisi masing-masing karyawan.

Selain itu, sistem penghargaan berbasis kinerja dalam aplikasi ini memberikan motivasi tambahan bagi karyawan untuk aktif mengikuti pelatihan, yang berdampak positif pada produktivitas dan kualitas kerja mereka. Pembaruan materi secara berkala memungkinkan standar operasional di seluruh outlet terjaga dengan baik. Secara keseluruhan, e-learning melalui OrangT mendukung tercapainya kompetensi dan kualitas layanan yang lebih tinggi di Sushi Tei, memberikan kontribusi nyata pada pengelolaan SDM di industri restoran.

DAFTAR PUSTAKA

- Alit Suryawati, I. G. A. (2020). Mengembangkan E-Learning Pariwisata Budaya Pada Era 4.0 . *Ganaya : Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 2(2-3), 130–138. Retrieved from <https://jayapanguspress.penerbit.org/index.php/ganaya/article/view/395>

- Agarwal, S., & Lenka, U. (2018). Managing Organization Effectiveness Through E-Human Resource Management Tool-E-Learning: Indian Cases A Qualitative Approach; *PEOPLE: International Journal of Social Sciences*, 4(1), 298-312.
- Andersson, Tommy D., Mossberg, L., (2004) The dining experience: do restaurants satisfy customer needs? *Food Service Technology* Volume4, Issue4 December 2004 Pages 171-177 <https://doi.org/10.1111/j.1471-5740.2004.00105.x>
- Ariani, S., Wahyudiantari, N. W. P., Hidayatullah, H., Aprianoto, A., Utama, I. M. P., & Rizka, M. A. (2021). Pelatihan Upskilling Bagi Pekerja Sektor Pariwisata Terdampak Covid-19 Di Pulau Lombok. *Jurnal Abdimas Indonesia*, 1(4), 117-124. <https://doi.org/10.53769/jai.v1i4.158>.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cross, J., (2004) An informal history of eLearning, *On the Horizon The International Journal of Learning Futures* 12(3):103-110
- Macpherson, A., et al (2007) E-learning: reflections and evaluation of corporate programmes. *Human Resource Development International* Volume 7, 2004 - Issue 3, Pages 295-313 | Published online: 17 Feb 2007 <https://doi.org/10.1080/13678860310001630638>
- Ha, J., & Jang, S. (2012). The effects of dining atmospherics on behavioral intentions through quality perception, *Journal of Services Marketing* 26(3):204-215
- J. Cambra-Fierro a, I. Melero-Polo b, R. Vázquez-Carrasco a (2014) The role of frontline employees in customer engagement, *Revista Española de Investigación de Marketing ESIC* Volume 18, Issue 2, September 2014, Pages 67-77
- Ramanathan, U., & Ramanathan, R. (2016). Role of Front Line Employees in Service Quality Improvement.
- Ramanathan, U., et al (2016) Moderating roles of customer characteristics on the link between service factors and satisfaction in a buffet restaurant, *Benchmarking: An International Journal*, Vol. 23 No. 2, pp. 469-486. <https://doi.org/10.1108/BIJ-01-2015-0012>
- Sri, Larasati. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Pertama. CV.Budi Utama. Yogyakarta..
- Eko Widodo,Suparno (2015) *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*.Yogyakarta, Pustaka Pelajar