

**PENDIDIKAN KARAKTER MELALUI PEMBELAJARAN BERBASIS
PRODUK DAN JASA YANG ACCOUNTABLE
BAGI SISWA SMK BOGA**

Siti Hamidah

**Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana
Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta**

ABSTRAK

Pendidikan karakter adalah pendidikan tentang kebaikan, bermoral, tidak menyengsarakan orang lain. Secara kognitif aspek pendidikan karakter dikuasai, secara afektif memberi makna bagi tumbuhnya perasaan kebaikan bagi diri dan orang lain, terwujud dalam perilakunya. Bagi SMK Boga pendidikan karakter telah terdiskripsikan dalam kurikulum dan dalam karakteristik karakter tenaga kerja. Pendidikan karakter harus terurai dalam pembelajaran, khususnya SMK Boga melalui program pembelajaran yang tersistem. Pendidikan karakter di tingkat kelas dapat memilih aspek karakter yang paling urgen. Pilihan aspek tanggung jawab memiliki urgensi untuk membentuk perilaku berbasis kebaikan dalam menghasilkan produk dan jasa yang dapat diakui secara eksternal. Hasil ini dapat dicapai manakala siswa ditumbuh kembangkan secara kognitif, afeksi dan perilaku tanggung jawab sejak awal produk itu dibuat. Pemilihan bahan yang terstandar, proses produksi yang menjamin mutu dan keamanan akan berdampak pada hasil yang berkualitas. Dengan komitmen guru dapat mendorong munculnya karakter tanggung jawab yang tersemai melalui proses pembudayaan sejak awal. Harapannya hasil produk dan jasa yang ditawarkan ke pelanggan memenuhi kepuasan, bermakna bagi kebaikan dan dapat diakui secara formal.

Kata kunci : pendidikan karakter, *accountable*, bidang boga.

PENDAHULUAN

Pendidikan karakter merupakan pendidikan tentang kebaikan didalamnya ada nuansa pembelajaran untuk menolong siswa dalam hal moral, berperilaku yang baik, tidak menyengsarakan orang lain, memiliki perilaku sehat, kritis, berorientasi pada kesuksesan, memiliki tradisi yang baik, dan mempunyai perilaku yang bisa diterima masyarakat. Karenanya pendidikan karakter adalah pendidikan untuk menjadikan orang yang baik, berkualitas, baik secara pribadi maupun perilakunya.

Pendidikan karakter dalam Damon (2005:51) seperti yang dikutip Darmiyati meliputi pengetahuan tentang kebaikan, kesenangan terhadap kebaikan, mengerjakan kebaikan, mempunyai kebiasaan berfikir, berperasaan dan bertindak. Pendidikan karakter menyentuh ranah kognitif, afektif dan tindakan sehingga ada kesatuan antara fikir, rasa, perilaku. Orang yang berkarakter adalah orang yang dapat diterima baik secara pribadi dan sosial.

Pendidikan karakter merupakan pendidikan yang holistik dan ditumbuhkembangkan secara berkesinambungan melalui tiga pusat pendidikan. Tanggung jawab pembentukan karakter ada pada keluarga, sekolah dan masyarakat. Masing-masing dapat mengambil bagian sesuai dengan peran dan fungsinya melalui cara, metode ataupun aktivitas yang disesuaikan dengan konteksnya. Dengan demikian sentuhan pendidikan karakter akan terus terasah dan melekat menjadi jati diri pribadi yang berkarakter.

Pendidikan karakter di sekolah ditujukan untuk membangun budaya ataupun memperbaiki lingkungan sekolah bagi tumbuh kembangnya perilaku terpuji sebagai bagian dari upaya merespon kebutuhan lingkungan dan menjadikan mereka dapat bekerja dengan berhasil. Ini dimulai dengan membangun komitmen semua pihak baik pimpinan sekolah, guru, staf administrasi dengan memberi dukungan, membangun kinerja yang berbasis tata nilai yang menyentuh semua aspek kegiatan sekolah.

SMK sebagai salah satu sekolah vokasi mempunyai tanggung jawab menjadikan lulusan yang menguasai sejumlah kompetensi kerja. Penguasaan itu tidak hanya mengutamakan aspek *hard skills* namun juga diikuti dengan penguasaan *soft skills* yang mencerminkan karakter lulusan. Dalam kurikulum telah dinyatakan bahwa pendidikan karakter dan budaya bangsa seperti jujur, cinta tanah air, kreatif, mandiri, ulet, tanggung jawab merupakan bagian dari pembelajaran. Karenanya sekolah sebagai suatu

sistem harus dapat menterjemahkannya kedalam beragam aktivitas sekolah yang tidak hanya dalam pembelajaran teori ataupun praktek namun juga aktivitas ekstra kurikuler dan juga berbagai aturan yang mengikat semua warga sekolah.

Persoalan yang ditemui selama ini menunjukkan bahwa guru sebagai pelaku pembelajaran merasa terbebani dengan pembinaan karakter ini karena sebagian guru merasa kesulitan dalam menterjemahkan setiap aspek kedalam pembelajaran, juga saat implementasi dan evaluasi. Sementara tugas guru cukup padat dan menyita waktu. Teramati bahwa guru tidak hanya mengajar dan membimbing namun juga mempunyai tugas administrasi kadang juga merangkap sebagai teknisi. Karenanya melalui tulisan ini akan dikemukakan salah satu aspek pendidikan karakter yang tertuang dalam pembelajaran, sebagai bentuk kepedulian pada peningkatan jati diri lulusan SMK khususnya boga dan membantu guru mengurai aspek pendidikan karakter kedalam pembelajaran. Salah satu aspek karakter yang penting dikembangkan dalam pembelajaran adalah menumbuhkan rasa tanggung jawab atas kearyaannya di masyarakat baik secara sosial ataupun profesional. Produk yang dihasilkan tidak hanya dapat dinikmati secara organoleptik tapi juga menyehatkan dan memiliki nilai lebih.

PEMBAHASAN

A. Pendidikan karakter untuk SMK Boga

SMK Program Studi Tata Boga Keahlian Jasa Boga merupakan pendidikan vokasi, yaitu pendidikan yang berorientasi dunia kerja. Karenanya berkewajiban menyiapkan lulusan agar mampu bekerja pada suatu kelompok pekerjaan tertentu. Untuk itu lulusan harus melewati proses pendidikan yang mendalam yang memungkinkan menguasai sejumlah kemampuan sesuai dengan bidangnya. Disebutkan bahwa lulusan SMK Boga menguasai kompetensi produksi makanan dan minuman terlihat pada penguasaan 1) pembuatan, pengembangan, penciptaan makanan

untuk berbagai keperluan, 2) penerapan makanan ke dalam berbagai pola penyajian makanan, 3) penerapan pengendalian mutu dalam produksi dan pelayanan makanan, 4) penggunaan gagasan inovatif dalam pengolahan makanan, 5) pemahaman secara teknis tata letak dan desain. Secara implisit penguasaan kompetensi lulusan diarahkan pada aspek pengetahuan, keterampilan, sikap, dan nilai-nilai yang dibutuhkan dunia kerja. Termasuk didalamnya kemampuan untuk mengembangkan diri sebagai bentuk responsif dan antisipatif terhadap berbagai perubahan dunia kerja yang relatif cepat.

Penjelasan diatas mengisyaratkan bahwa pendidikan karakter merupakan aspek penting dan harus diimplementasikan ke dalam pembelajaran mengiringi penguasaan kompetensi. Karenanya aspek – aspek karakter yang menjadi tanggung jawab sekolah harus diurai kedalam sistem pembelajaran baik di tingkat kelas dan diluar kelas. Ada beberapa aspek pendidikan karakter yang menjadi tanggung jawab sekolah dalam hal ini jujur, kreatif, mandiri, ulet, dan tanggung jawab. Aspek jujur menunjuk pada perilaku yang didasarkan pada upaya menjadikan dirinya sebagai orang yang selalu dapat dipercaya dalam perkataan, tindakan dan pekerjaan. Kreatif adalah berfikir dan melakukan sesuatu untuk menghasilkan cara atau hasil baru dari sesuatu yang telah dimiliki. Mandiri, adalah sikap dan perilaku yang tidak mudah tergantung pada orang lain dalam menyelesaikan tugas-tugas. Ulet, merupakan sikap dan perilaku seseorang yang tidak mudah menyerah untuk mencapai suatu tujuan dengan berbagai alternatif. Tanggung jawab merupakan sikap dan perilaku seseorang untuk melakukan tugas dan kewajibannya yang seharusnya dia lakukan, terhadap diri sendiri, masyarakat, lingkungan (alam, sosial, dan budaya), negara dan Tuhan Yang Maha Esa. Sudah barang tentu sekolah sebagai sistem perlu mengatur dan memberi kewenangan secara luas bagi guru untuk berekspresi dalam mengembangkan, mengimplementasikan dan mengevaluasi pendidikan karakter dalam pembelajaran. Bisa jadi tidak

perlu semua aspek pendidikan karakter dikembangkan secara bersamaan namun dapat dipilih beberapa bagian yang dirasa penting dan urgen sesuai dengan kepentingan pembelajaran.

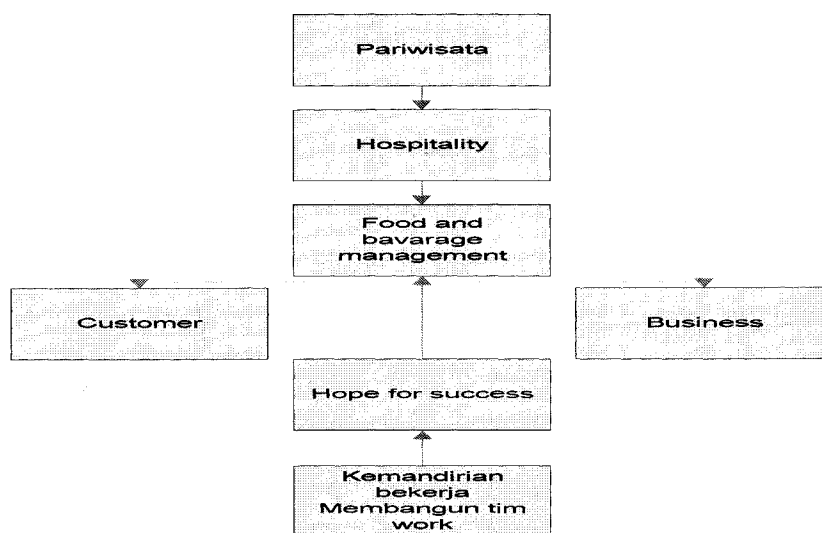
SMK Boga merupakan salah satu pendidikan dalam payung pariwisata. Karenanya memiliki tanggung jawab menjadikan lulusan yang mampu menangani masalah manajemen makanan dan minuman diberbagai institusi boga yang tidak terlepas dari bisnis dan konsumen. Lulusan dapat bekerja di dapur sebagai tenaga pembantu tukang masak, tukang masak baik di dapur kecil, seperti kantin, restoran, atau didapur besar seperti catering. Tugas ini membutuhkan kemampuan mengolah beragam hidangan dan sangat ditentukan oleh perusahaan. Tugas ini dapat diselesaikan manakala lulusan memiliki dasar yang kuat dan benar dalam mengolah beragam makanan.

Institusi jasa boga tidak terlepas dari dengan bisnis dan konsumen. Bisnis merupakan kegiatan usaha makanan yang dilakukan secara perorangan ataupun kelompok yang menciptakan nilai (*create value*) melalui produksi barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan memperoleh keuntungan. Sementara konsumen adalah menangani kepuasan pelanggan dengan mutu ataupun kualitas jasa dan produk yang dijual. Keadaan ini menjadikan lulusan dapat membuat keputusan yang tidak mementingkan bisnis saja namun harus dalam keseimbangan antara keuntungan dan kepuasan pelanggan. Jangan sampai terjadi menghasilkan produk yang lebih mementingkan mencari untung dengan mengabaikan kepentingan konsumen dalam memenuhi hasrat makan yang sehat, aman dan harga terjangkau. Gabungan keduanya menjadikan lulusan bertanggung jawab untuk melayani konsumen untuk membeli, membeli lagi, membeli lebih banyak dan membeli terus.

Selain itu lulusan juga didorong untuk bekerja dengan orientasi pada kesuksesan. Dibutuhkan kemampuan kerja baik secara mandiri ataupun timkerja. Kemandirian kerja tetap penting karena lulusan membutuhkan

kenyamanan kerja dalam tata nilai yang dibangun perusahaan yang memungkinkan untuk bekerja sendiri dan mengambil keputusan atas pekerjaannya. Penguasaan tim kerja juga penting karena lulusan harus mampu bekerja dalam suatu organisasi dalam alur kerja yang terstandar. Selanjutnya lulusan harus dapat menunjukkan pekerjaan yang jelas dan dapat diuji oleh masyarakat pengguna. Secara spesifik pekerjaan adalah mencerminkan atas penguasaan tugas, keterampilan sikap, nilai dan apresiasi yang dianggap penting untuk mencapai sukses dalam kehidupan.

Gambar berikut menjelaskan bidang garapan lulusan SMK Boga yang harus ditangani dengan penuh tanggung jawab



Gambar 1. Bidang garapan lulusan SMK Boga

Keadaan tersebut diatas dimungkinkan manakala lulusan memiliki rasa tanggung jawab yang kuat dalam berkarya yang mencerminkan profesionalitas. Dengan profesionalitas lulusan mempunyai sikap dan perilaku peduli kepada mutu, bekerja dengan cepat, tepat, dan efisiensi, diawasi ataupun tidak diawasi orang lain, menghargai waktu dan menjaga reputasi. Karakteristik profesional ini juga merupakan karakter pekerja yang dibutuhkan dunia kerja (Wardiman. 1998:64), sehingga harus ditumbuhkembangkan melalui pembelajaran.

Menumbuhkan karakter tanggung jawab ini tidak mudah, tidak dapat diajarkan hanya dengan metode ceramah, pemberian pengertian dan pemahaman saja. Harus melalui proses yang panjang dalam situasi *learning by doing* sehingga terjadi proses pembiasaan kerja yang mengutamakan kebaikan, dengan hasil yang dapat dipertanggung jawabkan secara sosial.

B. Pembelajaran produk yang berbasis accountabilitas

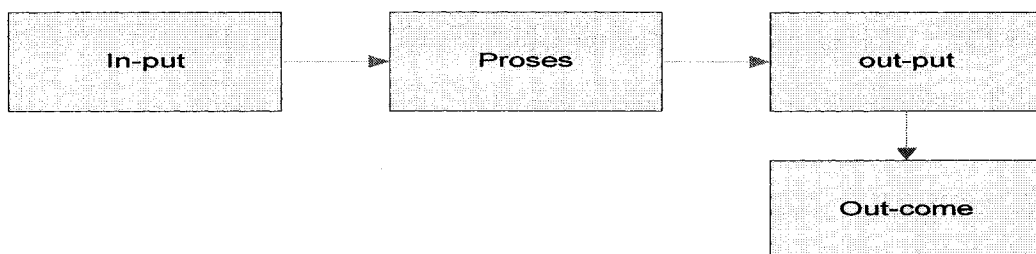
Disebutkan salah satu tujuan pendidikan umum pendidikan kejuruan menyiapkan peserta didik agar menjadi warga negara yang mandiri dan bertanggungjawab. Sudah barang tentu tujuan ini akan mewarnai pembelajaran khususnya mata diklat produktif yang menjadi ciri penguasaan lulusan.

Banyak metode pembelajaran yang dapat digunakan namun dalam pembelajaran praktek tetap menekankan *learning by doing*, siswa akan terus terasah rasa tanggung jawabnya melalui beragam tugas yang diberikan guru. Aspek karakter ini dapat dilekatkan (*embeded*) sejak dari rancangan pembelajaran tertuang dalam indikator dan tujuan pembelajaran, terurai melalui aktivitas dan terevaluasi selama pembelajaran. Proses *embeded* ini berjalan seiring dengan penguasaan *hard skills* yang merupakan materi ajar ataupun materi praktek.

Sebenarnya menumbuhkan rasa tanggung jawab harus disertai dengan accountabilitas. Tanggung jawab diperlukan untuk memenuhi kinerja yang ditampilkan dalam menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tinggi. Accountabilitas penting untuk menumbuhkan keprofesionalitas karena produk dan jasa yang dihasilkan harus dapat dipertanggung jawabkan secara publik, sebagai bukti atas kekaryaannya. Sehingga kualitas produk tidak cukup kalau tidak dikuti dengan pengakuan produk melalui daya terima secara luas oleh konsumen.

Proses produksi merupakan alur kerja yang diawali dari input dan berakhir pada out-put dan out come. Out - put lebih ke pengakuan

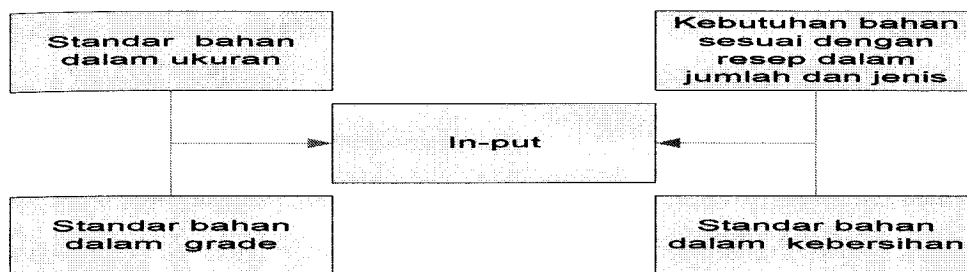
produk secara internal, out come merupakan bentuk pengakuan eksternal atau accountabilitas. Karenanya setiap bagian menuntut kemampuan tanggung jawab yang harus terawasi dan terus ditingkatkan sehingga produk yang dibuat dapat diterima secara luas. Menumbuhkan kemampuan tanggung jawab sebagai bentuk pembudayaan tentang kebaikan ini harus dilakukan secara terus menerus sejak kelas X. Semua guru harus memiliki komitmen untuk menjalankan pembelajaran produktif sesuai alur kerja produksi dengan mekanisme perencanaan, pengembangan, implementasi dan evaluasi pembelajaran yang mengacu pada standar kerja baik secara internal maupun eksternal. Komitmen ini harus dibangun dengan baik, karena komitmen yang baik merupakan awal dari kekuatan untuk mencapai target pembelajaran. Gambaran proses produksi terlihat berikut ini :



Gambar 2. Alur kerja dalam produksi

In-put menggambarkan awal yang baik artinya bahwa produksi makanan harus diawali dengan kebaikan. Untuk itu bahan yang baik adalah syarat awal untuk mendapatkan produk yang berkualitas tinggi. Berbagai standar ditetapkan guru seperti standar dalam ukuran, dalam grade, dalam kebersihan dan kesesuaian dengan resep. Standar yang ditetapkan guru merupakan keharusan agar siswa tidak mengalami kesulitan dalam belanja. Kemampuan akan tanggung jawab menjadi pendorong untuk memenuhi standar bahan. Siswa akan bekerja sungguh-sungguh memenuhi standar, melakukan belanja untuk memenuhi kualitas bahan, jenis dan kebutuhan yang disesuaikan dengan resep. Penilaian standar kerja ini dilakukan guru dengan teliti. Dengan mekanisme ini siswa sadar bahwa kualitas bahan

merupakan awal dari pekerjaan, keadaan ini bila tersemai secara terus menerus maka akan terbawa manakala lulusan telah bekerja baik secara mandiri ataupun dalam kelompok. Secara gambar terlihat berikut ini :



Gambar 3. Aspek in-put yang membutuhkan tanggung jawab siswa

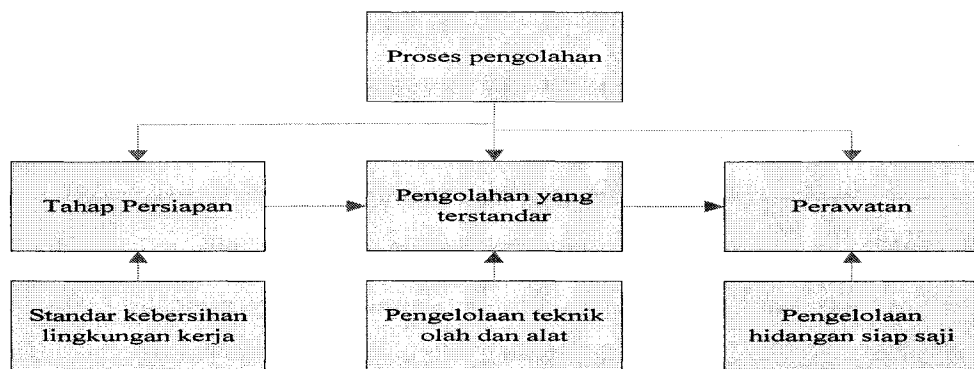
Proses pengolahan, menunjukkan prosedur kerja untuk menghasilkan produk yang berkualitas. Bahan yang berkualitas tidak cukup kalau tidak diikuti dengan proses produksi yang berkualitas juga. Masalah ini perlu mendapat perhatian karena masih banyak ditemukan di kelas praktek siswa yang belum taat pada standar kebersihan, ataupun melaksanakan standar sanitasi dan higina yang baik. Guru harus selalu memberi dukungan ataupun membantu siswa mencapai standar proses. Masih banyak dijumpai siswa yang mengalami kesulitan menterjemahkan kriteria proses yang tertera dalam resep. Banyak bahan yang terbuang karena salah proses ataupun prosedur.

Proses pengolahan terbagi menjadi 3 tahapan. Tahap persiapan menunjuk pada kegiatan seperti menyiangi sayuran, memotong, memberi bumbu, mengukur atau menimbang bahan, membuat adonan dan yang sejenis. Kualitas kerja saat ini juga menjadi salah satu penentu pada kualitas produk. Perilaku suka bersih, tertib, rapi, dan tertata secara efisien menjadi modal pembentukan karakter pekerja. Persiapan yang benar dan bersih akan memudahkan dalam pengolahan dan mempengaruhi hasil. Tugas guru adalah mengontrol, mengingatkan dan mendorong untuk bekerja yang terbaik sebagai bentuk rasa tanggung jawab.

Tahap kedua adalah pengolahan atau kegiatan memasak, yang berfungsi mengasah kemampuan dasar pengolahan. Ada prosedur

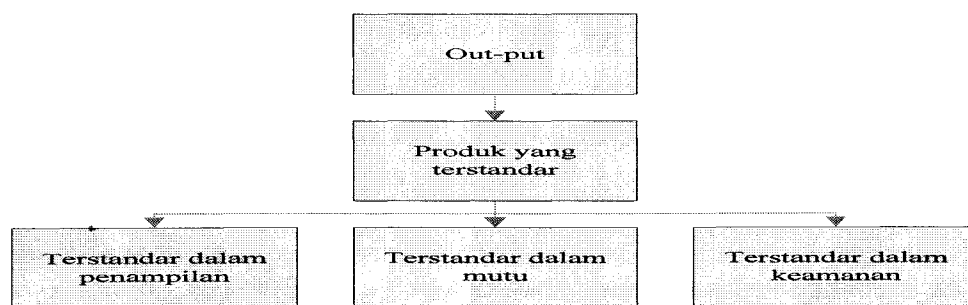
pengolahan yang harus diikuti dengan cermat, didalamnya memuat pengelolaan teknik pengolahan dan alat. Kesalahan dalam menentukan alat ataupun penerapan teknik olah dapat mempengaruhi produk. Dengan kemampuan tanggung jawab siswa akan mengolah makanan dengan hati-hati, cermat, dan benar sehingga tidak terjadi kesalahan prosedur. Tugas guru adalah mengarahkan ataupun mengontrol jangan sampai terjadi kesalahan prosedur, bekerja sesuai kriteria serta efektif dan efisien.

Tahap ketiga merupakan akhir dari proses pengolahan yang kadang diabaikan. Perawatan makanan berfungsi untuk mempertahankan kualitas produk dengan jangka waktu tertentu. Banyak hidangan yang tidak segera disajikan, karena beberapa sebab. Untuk itu harus dirawat dengan cara yang benar, sehingga makanan yang disajikan panas tetap panas demikian juga disajikan dingin tetap dingin dan dengan kualitas yang tetap terjaga. Ada sentuhan teknologi yang dapat membantu seperti alat untuk menjaga suhu hangat atau dingin dengan tidak menurunkan kualitas hidangan. Walaupun beragam kemasan yang dapat digunakan untuk melindungi makanan dari pencemaran ataupun bakteri. Guru harus menanamkan dengan sungguh-sungguh perilaku yang terkait dengan perawatan makanan ini, karena kepedulian menjaga mutu makanan siap saji belum sepenuhnya menjadi salah satu orientasi kemampuan tanggung jawab. Secara gambar terlihat berikut ini .



Gambar 4. Aspek proses pengolahan yang membutuhkan tanggung jawab siswa

Out-put merupakan bentuk tanggung jawab secara internal atas produk makanan yang telah dibuat. Karakter tanggung jawab ini harus menjadi perhatian karena produk yang berhasil dan memenuhi kriteria hasil akan meningkatkan kepercayaan diri siswa. Untuk itu seharusnya guru dapat menetapkan kriteria hasil yang jelas dan lengkap untuk menghindarkan dari kesalahan persepsi. Siswa harus diarahkan kemampuan tanggung jawabnya dalam memenuhi kriteria hasil, baik untuk memenuhi standar penampilan, mutu dan keamanan. Standar penampilan sebagai wujud fisik makanan yang dihasilkan dari segi keseimbangan warna, teknik olah, rupa, tekstur, bentuk dan kesesuaian dengan tujuan hidangan. Standar mutu terkait dengan persepsi konsumen tentang mutu makanan. Keragaman konsumen dari segi umur, tingkat ekonomi, tingkat pendidikan dan kebiasaan makan dapat mempengaruhi penetapan standar mutu. Guru dapat mengarahkan standar mutu minimal sebagai acuan, sehingga produk dapat diujikan ke khalayak. Standar keamanan tetap penting dan ditekankan, hal ini mengingat bahwa masih banyak ditemukan orientasi guru pada bentuk fisik dan belum menekankan keamanan pangan. Out-put juga berfungsi sebagai media penilaian hasil yang disertai dengan penilaian karakter tanggung jawab. Penguasaan karakter yang baik akan membawa hasil yang baik, sehingga guru dapat menetapkan seberapa baik karakter tanggung jawab siswa dengan menilai hasil kerja siswa. Secara gambar mekanisme out-put terlihat berikut



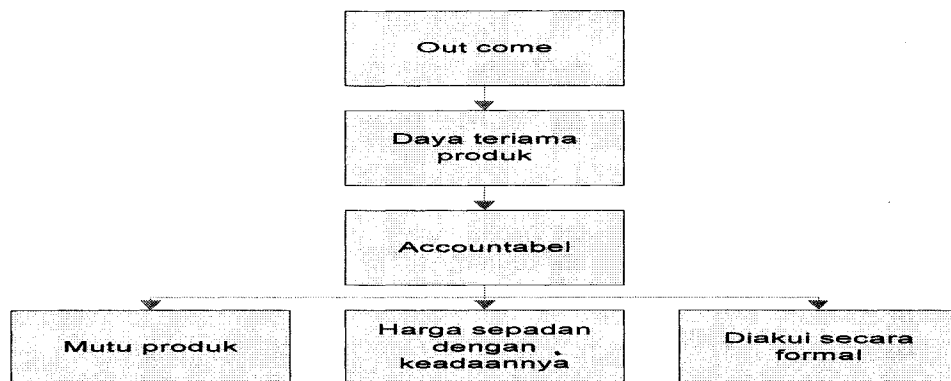
Gambar 5. Aspek out-put yang memerlukan kemampuan tanggung jawab siswa

Out - come merupakan bentuk tanggung jawab eksternal atas produk dan jasa yang telah dibuat sebagai bentuk *accountability*. Pengujian produk secara eksternal tidak dapat terlepas dari jasa yang menyertai. Siswa harus mempunyai tanggung jawab untuk mendekatkan antara harapan konsumen dengan produk dan jasa yang dijual. Siswa mulai di sadarkan untuk memahami kebutuhan dan keinginan konsumen akan produk dan jasa yang akan dijual, sehingga kepuasan konsumen menjadi prioritas. Kotler (dalam Fandy Tjiptono. 2000:146) menyebutkan bahwa kepuasan konsumen menunjuk pada tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Ada perimbangan antara nilai produk bagi pelanggan dan harapan konsumen terhadap produk. Manakala nilai produk lebih rendah dari harapan berarti produk perlu dievaluasi, karena bisa jadi kepuasan konsumen akan produk dan jasa yang telah diterima belum sesuai harapan. Siswa harus peka terhadap kepuasan pelanggan, karena respon pelanggan ini memiliki fungsi strategis untuk meningkatkan kualitas produk dan jasa yang dijual.

Beberapa hal yang menjadi perhatian siswa dalam menilai seberapa respon konsumen terhadap produk dan jasa yang dijual adalah mutu produk, artinya siswa ditumbuhkan karakter tanggung jawab untuk menjual produk dengan kualitas tinggi. Selain itu harga yang sepadan dengan keadaannya artinya penetapan harga sepadan dengan usahanya dan biaya yang dikeluarkan. Siswa diarahkan untuk membuat produk dengan jumlah minimal atau mencapai titik impas. Juga siswa harus mempunyai perhatian akan pengakuan produk dengan melakukan uji kelayakan ataupun menilai kepuasan pelanggan. Secara formal produk yang berkualitas dapat dikuatkan dengan bukti pengakuan melalui lembaga pemerintah dalam bentuk kehalalan, uji keamanan dan mutu.

Walaupun dalam proses pembelajaran dengan mekanisme seperti tersebut belum sepenuhnya dapat dilakukan namun guru harus memberi

dorongan positif. Artinya agar kedepan karakter tanggung jawab ini diorientasikan pada perwujudan pengakuan eksternal sebagai bentuk akuntabilitas.



Gambar 6. Aspek out come yang menjadi tanggung jawab siswa

Selain masalah tersebut guru harus menumbuhkan tanggung jawab sosial dalam pengelolaan disposal baik untuk limbah dan sampah. Jangan sampai usaha makanan ataupun minuman yang akan dikelola lulusan nantinya menimbulkan masalah lingkungan yang nampaknya dari hari ke hari terus menuai masalah.

SIMPULAN

Penegasan pendidikan karakter aspek tanggung jawab menjadi sesuatu yang penting, terkait dengan peran lulusan nantinya sebagai pengelola jasa makan dan minum. Munculnya karakter tanggung jawab ini akan menjadi pendorong bagi tumbuhnya perilaku yang berbasis kebaikan. Keadaan ini harus disemai melalui tugas-tugas yang dirancang guru dan terkontrol serta terevaluasi melalui mekanisme pembelajaran dalam format sistem. Tahap input merupakan awal dari sesuatu yang baik terutama bahan, tahap proses menekankan pada upaya mendapatkan produk yang terstandar dari organoleptik, mutu dan keamanan pangan. Tahap output menunjuk pada hasil yang berkualitas, tahap out-come menekankan pada akuntabilitas produk dan jasa yang tidak cukup

memenuhi kepuasan pelanggan yang bernuansa kebaikan namun juga untuk mendapatkan pengakuan formal.

REFERENSI

- Fandy Tjiptono. (2000). *Manajemen jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Darmiyati Zuchdi. (2008). *Humanisasi pendidikan*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Nenemeier, JD. (1984) *Manajemen of food and beverage operations*. Amerika Educational Institute of The American Hotel & Motel Association.
- Gaverment of India. (tth). *Course curricula for short term course based on modular employable skills in hospitality sector*. Directorate General of employment and Training.
- Puji Retnandari (2010). *RPP pembelajaran praktek kontinental*. Yogyakarta : SMK Godean.
- Wardiman Djoyonegoro. (1998). *Pengembangan sumber daya manusia melalui sekolah menengah kejuruan*. Jakarta: PT Jayakarta Agung offset.