

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Alhamdulillahirobbil'alamiin, penulis panjatkan kehadiran Allah karena dengan Rahmat dan Hidayah-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Kontribusi Hasil Belajar Pelayanan Tamu terhadap Praktek Kerja Industri *Food and Beverage Service***. Skripsi ini ditulis untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Jurusan PKK FPTK UPI. Penulis menyadari tanpa bantuan dan dorongan, baik dalam bentuk motivasi, bimbingan, konsultasi, diskusi dan informasi, skripsi ini tidak akan terselesaikan.

Semoga Allah memberikan balasan yang berlipat ganda kepada seluruh pihak yang telah membantu menjadi jalan kemudahan dalam penulisan skripsi ini.

Bandung, Februari 2012

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada penyusunan skripsi ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak yang telah memberikan bantuan, diantaranya kepada Dra. Elly Lasmanawati, M.Si selaku Pembimbing I dan Drs.Karpin selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan pengarahan, motivasi, dukungan dan bimbingan dengan penuh kesabaran dan ketelitian sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dr. Ade Juwaedah, M.Pd dan Hj. Tati Setiawati, M.M, M.Pd selaku Dosen Partisipan yang telah memberikan masukan dan pengarahan kepada penulis untuk perbaikan draft skripsi ini. Prof. Dr. Mukhidin, M.Pd selaku Dekan FPTK UPI, Dra. Hj. Tati Abas Iwan, M.Si selaku Ketua Jurusan PKK FPTK UPI, Prof. Dr. Hj. Arifah A. Riyanto, M.Pd selaku Ketua Badan Bimbingan Penyelesaian Akhir Studi (BBPAS) Jurusan PKK FPTK UPI, seluruh Dosen di Jurusan PKK FPTK UPI khususnya Dosen Program Studi Pendidikan Tata Boga yang telah memberikan pengajaran, pendidikan dari awal kuliah hingga akhir kuliah untuk menyelesaikan studi di Jurusan PKK FPTK UPI, dan seluruh staf administrasi yang telah memfasilitasi dalam penyelesaian skripsi. Dr.Ai Nurhayati, M.Si dan Cica Yulia, S.Pd, M.Si selaku Dosen Evaluasi Pembelajaran serta Ibu Dra.Sudewi Yogha, M.Si selaku Dosen Mata Kuliah Pelayanan Prima yang telah memberikan saran pada uji validasi instrumen (*judgment expert*).

Drs. Mamat Rachmat, M.M selaku Kepala Sekolah SMKN 3 Cimahi yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di sekolah tersebut. Guru-guru Program Keahlian Jasa Boga di SMKN 3 Cimahi yang telah memberikan izin dan bantuan kepada penulis selama melakukan penelitian dan peserta didik kelas XII Jasa Boga Tahun Ajaran 2011/2012 yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini. Teristimewa untuk keluarga tercinta khususnya Papa, Mama, dan adik yang telah memberikan bantuan moril dan materil, bimbingan, kasih sayang, pengertian, semangat dan do'a yang tiada henti kepada penulis selama mengikuti kuliah di Prodi Pendidikan Tata Boga Jurusan PKK FPTK UPI. Sahabat-sahabatku dan rekan-rekan seperjuangan Pendidikan Tata Boga 2007 serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungannya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, harapan penulis semoga Allah membalas dan melimpahkan rahmat-Nya atas semua kebaikan yang telah penulis terima dan semoga hasil jerih payah penulis menjadi nilai ibadah yang diridhoi Allah, Amin.

ABSTRAK
KONTRIBUSI HASIL BELAJAR PELAYANAN TAMU
TERHADAP PRAKTEK KERJA INDUSTRI
FOOD AND BEVERAGE SERVICE

Pelayanan Tamu merupakan mata diklat yang wajib diikuti oleh seluruh peserta didik SMKN 3 Cimahi Program keahlian Jasa Boga kelas X yang di dalamnya membahas tentang tata cara bersikap memberikan pelayanan untuk tamu dalam menyajikan hidangan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. Hasil belajar pelayanan tamu diharapkan dapat menjadikan peserta didik sebagai *waiter/waitrees* yang memiliki etika dalam melayani tamu di restoran pada saat praktek kerja industri bidang *food and beverage service* di hotel. Tujuan penelitian ini untuk memperoleh gambaran mengenai kontribusi hasil belajar Pelayanan Tamu terhadap pelaksanaan praktek kerja industri *food and beverage service* di hotel. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif analitik dengan statistik *inferensial*, teknik pengambilan sampel menggunakan *random sampling*, sehingga didapatkan sampel penelitian sebanyak 45 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kontribusi yang positif dan signifikan dari hasil belajar Pelayanan Tamu terhadap Praktek Kerja Industri *Food and Beverage Service*. Besarnya kontribusi yaitu 41,3% dengan tingkat hubungan sedang, sedangkan sisanya 58,7% disebabkan oleh faktor lain. Saran penelitian ditujukan kepada kepada Guru Pelayanan Prima SMKN 3 Cimahi, agar penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan pembelajaran pada kompetensi dasar memberikan pelayanan untuk tamu dalam mata diklat pelayanan prima dan lebih meningkatkan praktikum Pelayanan Tamu sebagai bekal dasar praktek kerja industri *food and beverage service*. Guru pelayanan prima diharapkan harus lebih menarik dalam cara penyampaian materi pembelajaran agar diperoleh hasil yang lebih baik, misalnya dengan adanya pembaharuan melalui media pembelajaran dan metode pembelajaran.

Kata Kunci : *Pelayanan Tamu, Prakerin Food and Beverage Service*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
UCAPAN TERIMA KASIH.....	ii
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR BAGAN	viii
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Perumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Metode Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	8
G. Struktur Organisasi Skripsi.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PENELITIAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	10
1. Konsep Belajar, Hasil Belajar, dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Hasil Belajar.....	10
a. Konsep Belajar.....	10
b. Hasil Belajar.....	11
c. Faktor yang Mempengaruhi Hasil Belajar.....	14
2. Gambaran Umum Pelayanan Tamu.....	14
3. Materi Pembelajaran Pelayanan Tamu.....	17
a. Konsep Pelayanan Prima.....	17
b. Kriteria Seorang Pramusaji.....	20
c. Teknik Memberikan Pelayanan Kepada Tamu.....	23
4. Hasil Belajar Pelayanan Tamu Terhadap Praktek Kerja Industri <i>Food and Beverage Service</i>	33
5. Pengukuran Hasil Belajar Memberikan Pelayanan untuk Tamu.....	37
6. Praktek Kerja Industri <i>Food and Beverage Service</i> Di Hotel.....	39
a. Pengertian Prakerin.....	40
b. Tujuan Prakerin.....	40
c. Pelaksanaan Prakerin.....	41
7. Kriteria Penilaian Praktek Industri <i>Food And Beverage Service</i>	43
8. Sertifikat Kemampuan Prakerin.....	49
B. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	51
1. Kerangka Pemikiran.....	51
2. Hipotesis.....	53

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Dan Subjek Populasi / Sampel Penelitian.....	54
1. Lokasi Penelitian.....	54
2. Populasi.....	54
3. Sampel.....	54
B. Desain Penelitian.....	55
C. Metode Penelitian.....	57
D. Definisi Operasional.....	58
E. Instrumen Penelitian.....	59
1. Tes.....	59
F. Proses Pengembangan Instrumen.....	60
1. Aspek Analisis Penilaian Instrumen berdasarkan Hasil Uji Coba.....	60
2. Validitas Instrumen Penelitian.....	65
3. Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	67
G. Teknik Pengumpulan Data.....	69
1. Tes.....	69
2. Pengambilan Data melalui Dokumen.....	70
H. Analisis Data.....	70
1. Analisis Deskriptif.....	70
2. Analisis Statistik Inferensial.....	71
1) Uji Normalitas Distribusi Data.....	72
2) Uji Kolinieran Regresi.....	72
3) Uji Koefisien Korelasi.....	73
4) Koefisien Determinasi.....	74

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Pemaparan Data.....	76
1. Hasil Belajar Pelayanan Tamu.....	76
2. Praktek Kerja Industri <i>Food and Beverage Service</i>	77
3. Kontribusi Hasil Belajar Pelayanan Tamu terhadap Praktek Kerja Industri <i>Food and Beverage Service</i>	78
a. Uji Normalitas.....	78
b. Uji Linearitas Regresi.....	79
c. Uji Koefisien Korelasi.....	81
d. Koefisien Determinasi.....	82
B. Pembahasan Data.....	82
1. Hasil Belajar Pelayanan Tamu.....	83
2. Praktek Kerja Industri <i>Food and Beverage Service</i>	83
3. Kontribusi Hasil Belajar Pelayanan Tamu terhadap Praktek Kerja Industri <i>Food and Beverage Service</i>	85

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	87
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	89

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	91
2. Instrumen Penelitian.....	96
3. Data Mentah Uji Coba.....	108
4. Uji Validitas dan Realibilitas.....	109
5. Data Kelompok Atas dan Bawah.....	110
6. Perhitungan Tingkat Kesukaran Soal.....	111
7. Perhitungan Daya Pembeda.....	112
8. Perhitungan Efektifitas Pengecoh.....	113
9. Data Mentah Tes.....	114
10. Data Nilai Prakerin <i>Food and Beverage Service</i>	115
11. Data Konversi Z dan T Score.....	116
12. Hasil Analisis Uji Normalitas.....	117
13. Hasil Uji Linearitas Regresi.....	120
14. Hasil Analisis Uji Korelasi.....	123
15. Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	125
16. Perhitungan Presentase Hasil Belajar Pelayanan Tamu.....	126
17. Perhitungan Presentase Hasil Prakerin <i>Food and Beverage Service</i>	127

DAFTAR GAMBAR

Gambar. 2.1 Penyambutan Tamu.....	24
Gambar. 2.2 Mempersilakan Tamu Duduk	25
Gambar. 2.3 Membuka Napkin Tamu	26
Gambar. 2.4 <i>Taking Order</i>	26
Gambar. 2.5 Menuangkan Air Putih	27
Gambar. 2.6 Menghidangkan Roti dan Mentega	28
Gambar. 2.7 Memberikan Hidangan kepada Tamu	30
Gambar. 2.8 <i>Crumbing Down</i>	31
Gambar. 2.9 Memberikan <i>bill</i> kepada Tamu	31

DAFTAR TABEL

Tabel. 3.1	Tingkat Kesukaran Soal	62
Tabel 3.2	Perbaikan Distraktor	63
Tabel. 3.3	Perbaikan Distraktor Butir Soal.....	64
Tabel. 3.4	Interpretasi Nilai r_{11}	68
Tabel 3.5	Interpretasi Nilai r_{xy}	74
Tabel. 4.1	Presentase Hasil Belajar Pelayanan Tamu	76
Tabel. 4.2	Presentase Hasil Prakerin <i>Food and Beverage Service</i>	77



DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1. Format Penilaian Prakerin <i>F&B Service</i>	50
Bagan 2.2. Kerangka Pemikiran Kontribusi Hasil Belajar Memberikan Pelayanan untuk Tamu Terhadap Praktek Kerja Industri <i>Food and Beverage Service</i>	51

