

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pembelajaran merupakan proses interaksi peserta didik dengan pendidik dan sumber belajar pada suatu lingkungan belajar. Pendidikan Menengah Kejuruan Jasa Boga merupakan sarana untuk memperoleh pengetahuan dan menyiapkan peserta didik yang mempunyai keahlian khusus dalam bidang boga sehingga lulusannya dapat bekerja secara profesional sesuai keahlian yang dimiliki maupun melanjutkan pendidikan ke Perguruan Tinggi. Proses belajar terjadi setahap demi setahap sehingga perubahan yang terjadi berlangsung dalam waktu yang lama dan menjadi suatu kematangan pada manusia tersebut.

Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Cimahi memiliki tiga jurusan yaitu Akomodasi Perhotelan, Keahlian Tata Busana, dan Keahlian Jasa Boga. Salah satu mata diklat yang terdapat dalam Jurusan Keahlian Jasa Boga adalah Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa atau yang biasa disebut dengan Pelayanan Prima. Mata diklat tersebut memiliki lima kompetensi dasar, yaitu Menjelaskan Prinsip-Prinsip Komunikasi, Memilih Cara Berkomunikasi dengan Teman, Kolega, dan Pelanggan, Melakukan Komunikasi dan Kerjasama dalam Tim atau Kelompok, Menjaga Standar Penampilan Personal, dan Memberikan Pelayanan untuk Tamu.

Pelaksanaan Praktek Kerja Industri (Prakerin) bertujuan sebagai sarana mengaplikasikan ilmu secara langsung yang telah dipelajari di sekolah serta mengembangkan potensi diri peserta didik sehingga siap untuk menjadi tenaga

yang terdidik dan terlatih. Praktek Kerja Industri dilaksanakan oleh peserta didik kelas XI SMKN 3 Cimahi pada bulan November 2010–April 2011. Pemetaan tempat praktek kerja industri program Keahlian Jasa Boga terdiri dari dua tempat yaitu di restoran dan di hotel. Pelaksanaan prakerin diberikan kepada *trainee* oleh pihak hotel yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing–masing. *Trainee* merupakan istilah untuk para peserta didik yang sedang melaksanakan prakerin di suatu tempat. Pembagian tugas pekerjaan di hotel untuk para *trainee* adalah bagian *food and beverage (F&B) kitchen* dan *food and beverage (F&B) service*.

Food and beverage (F&B) service terdiri dari empat bagian yaitu *banquette*, restoran, bar, dan *room service*. Tugas dari bagian *food and beverage (F&B) service* adalah melayani kebutuhan makan dan minum para tamu secara prima sesuai dengan pesanan. Kompetensi mengenai Memberikan Pelayanan untuk Tamu sangat penting dilakukan pada saat melayani tamu di hotel supaya tamu merasakan kepuasan atas pelayanan yang prima. Kenyamanan para tamu hotel merupakan prioritas utama, sehingga jika ada pelayanan yang kurang baik maka tamu akan merasa tidak dihargai dan hal tersebut berpotensi merugikan pihak hotel.

Pelayanan tamu yang dilakukan secara ramah dan cepat akan membuat tamu merasa dihormati dan dihargai atas keberadaannya di hotel tersebut. Hotel sebagai industri jasa pelayanan sangat mengharapkan tamu akan kembali lagi setelah menginap. Hotel harus dapat memberikan kesan yang baik bagi para tamu. Kesan yang diciptakan oleh para karyawan hotel pada dasarnya dapat memberikan kepuasan kepada para tamu tersebut, termasuk kepada para tamu yang memesan

makan dan minum di restoran yang terdapat di dalam hotel tersebut melalui pramusaji. Seorang pramusaji yang professional sebaiknya memberikan pelayanan yang prima ketika sedang melayani kebutuhan makan dan minum tamu di hotel sesuai dengan pesanan. Hal tersebut akan berdampak positif pada penilaian kualitas kinerja pelayanan di hotel yang bersangkutan sehingga akan menambah keuntungan materil bagi pihak hotel.

Menurut Marsum (2005:13) “Perkembangan usaha perhotelan dikatakan berhasil dalam pencapaian tujuan apabila pendapatan dari *food service* industri (penjualan makanan di restoran) lebih besar dari pada akomodasi industri (penjualan kamar di hotel)”. Restoran yang terdapat di suatu hotel terbuka bagi siapa saja, baik bagi tamu yang menginap di hotel tersebut. Dalam kaitanya dengan pelayanan kepada tamu, pihak pemilik hotel sangat menyadari bahwa keberadaan tamu yang setia kepada hotel merupakan pendukung bisnisnya dalam bidang perhotelan. Mereka harus menempatkan tamu sebagai aset yang sangat berharga. Tidak ada suatu hotel yang mampu bertahan hidup bila perusahaan ditinggalkan oleh pelanggan/tamu. Solusi untuk mempertahankan bisnis perhotelan adalah dengan mengembangkan layanan kepada pelanggan/tamu, yaitu dengan memperhatikan kebutuhan dan keinginan para tamu, menyediakan kebutuhan tamu yang berkualitas baik, dan memperlakukan tamu dengan baik.

Strategi dalam melayani pelanggan/tamu semakin berkembang dan sering digunakan sebagai media promosi untuk memenangkan persaingan dalam bisnis perhotelan. Disamping penjualan produk (barang dan jasa), divisi F&B menonjolkan pola layanan kepada pelanggan yang kemudian dikenal sebagai

kepedulian terhadap pelanggan (*customer care*). Pola pelayanan ini seringkali digunakan untuk penjualan betapa besarnya perhatian F&B hotel kepada pelanggan/tamu karena selain menguntungkan bisnisnya, juga memberikan kepedulian melalui upaya-upaya untuk memuaskan tamu. Konsep kepedulian divisi F&B hotel untuk memberikan layanan ini didasarkan pada pentingnya peranan pelanggan dalam kemajuan bisnis. Upaya memberikan layanan yang terbaik dapat diwujudkan apabila dapat menunjukkan secara maksimal dari kemampuan, penampilan, sikap, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab yang baik serta terkoordinasi. Penonjolan kemampuan inilah yang membedakan antara konsep pelayanan biasa dan pelayanan prima.

Tumpuan keberhasilan melaksanakan dan membudayakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan seseorang atau kelompok orang untuk melaksanakan layanan secara optimal dengan menggabungkan konsep penampilan, kemampuan, sikap, tindakan, dan tanggung jawab. Pelayanan prima kepada tamu pun dilakukan oleh para *trainee* yang melaksanakan praktek kerja industri di bagian F&B *service*. Mereka dapat memberikan pelayanan kepada tamu secara prima berdasarkan hasil belajar kompetensi dasar “Memberikan Pelayanan untuk Tamu” pada saat sebelum melaksanakan prakerin. Adanya pembelajaran kompetensi dasar “Memberikan Pelayanan untuk Tamu” sangat berpengaruh pada kemampuan *trainee* pada saat melaksanakan prakerin di F&B *service* di hotel. Para tamu restoran di hotel akan merasa puas dengan pelayanan prima yang diberikan oleh para *trainee* karena hasil belajar “Memberikan Pelayanan untuk Tamu” bermanfaat bagi *trainee* pada saat prakerin untuk

diaplikasikan secara langsung. Pihak restoran di hotel tidak akan merasa dirugikan dengan adanya *trainee* yang langsung memberikan pelayanan kepada tamu karena *trainee* telah memiliki kemampuan dasar.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti Kontribusi Hasil Belajar Pelayanan Tamu terhadap Praktek Kerja Industri *Food and Beverage Service* di Hotel yang telah dilaksanakan oleh peserta didik kelas XII Program Keahlian Jasa Boga SMKN 3 Cimahi.

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Menurut Riduwan (2010:4) bahwa “Identifikasi masalah pada umumnya mendeteksi, melacak, menjelaskan aspek permasalahan yang muncul dan berkaitan dengan judul penelitian atau dengan masalah atau variabel yang akan diteliti”. Identifikasi variabel dalam penelitian ini diperlukan untuk memperjelas masalah yang diteliti mengenai kontribusi hasil belajar Pelayanan Tamu terhadap praktek kerja industri bagian *food and beverage service* di hotel yang telah dilaksanakan oleh peserta didik kelas XII Program Keahlian Jasa Boga SMKN 3 Cimahi.

Permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :

- a. Hasil belajar peserta didik pada kompetensi memberikan pelayanan untuk tamu mengenai kemampuan kognitif yang meliputi pengetahuan mengenai *service procedure* secara keseluruhan sesuai dengan konsep pelayanan prima dengan benar. Hasil belajar peserta didik pada kompetensi memberikan pelayanan untuk tamu mengenai kemampuan afektif dan

psikomotor tidak dapat diukur pada penelitian ini karena proses pembelajaran telah dilaksanakan oleh peserta didik sebelum praktek kerja industri.

- b. Kemampuan peserta didik dalam memberikan pelayanan (*service procedure*) yang prima kepada tamu di hotel setelah memperoleh materi mengenai memberikan pelayanan untuk tamu.
- c. Kontribusi yang diberikan oleh hasil belajar peserta didik dalam memberikan pelayanan untuk tamu terhadap praktek kerja industri (prakerin) *food and beverage (F&B) service* di hotel.

2. Perumusan Masalah

Indrayanto (2009:38) mengemukakan bahwa: “Perumusan masalah merupakan pemetaan faktor-faktor dan variabel-variabel yang terkait“. Berdasarkan latar belakang masalah dan kutipan tersebut maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian yaitu: “Apakah terdapat kontribusi yang positif dan signifikan dari hasil belajar pelayanan tamu terhadap praktek kerja industri *food and beverage service*?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran mengenai kontribusi hasil belajar Pelayanan Tamu terhadap pelaksanaan praktek kerja industri *food and beverage service* di hotel.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran tentang :

- a. Hasil belajar peserta didik pada kompetensi memberikan pelayanan untuk tamu mengenai kemampuan kognitif yang meliputi pengetahuan mengenai *service procedure* secara keseluruhan sesuai dengan konsep pelayanan prima dengan benar. Hasil belajar peserta didik pada kompetensi memberikan pelayanan untuk tamu mengenai kemampuan afektif dan psikomotor tidak dapat diukur pada penelitian ini karena proses pembelajaran telah dilaksanakan oleh peserta didik sebelum praktek kerja industri.
- b. Kemampuan peserta didik dalam memberikan pelayanan (*service procedure*) yang prima bidang *F&B* kepada tamu di hotel setelah memperoleh materi mengenai pelayanan tamu.
- c. Kontribusi hasil belajar pelayanan tamu bidang boga terhadap praktek kerja industri (prakerin) *food and beverage service* di hotel.

D. Metode Penelitian

Metodologi penelitian yang dipergunakan pada penelitian ini adalah analisis statistika inferensial.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung berkaitan dengan

masalah penelitian ini. Secara lebih khusus penelitian ini diharapkan memberikan manfaat kepada:

1. Pihak SMKN 3 Cimahi, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi pembelajaran pada kompetensi dasar memberikan pelayanan untuk tamu dalam mata diklat pelayanan prima terhadap praktek kerja industri bidang *Food and Beverage service* di hotel, serta dapat memberikan gambaran hasil praktek kerja industri tentang Pelayanan Tamu. Guru pelayanan prima dapat menyampaikan hasil penelitian kepada peserta didik dengan memberikan tugas untuk berlatih melaksanakan *service procedure* di luar kegiatan belajar di sekolah.
2. Peneliti, untuk meningkatkan wawasan berupa pengetahuan dan keterampilan serta pengalaman dalam melakukan penelitian tentang “Kontribusi Hasil Belajar Pelayanan Tamu terhadap Praktek Kerja Industri *Food and Beverage Service*”.

F. Struktur Organisasi Skripsi

Sistematika penulisan yang digunakan oleh penulis berdasarkan Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Pendidikan Indonesia Tahun 2011, yaitu sebagai berikut:

1. Bab I. Pendahuluan

Pada Bab I berisi tentang latar belakang penelitian,identifikasi dan perumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian,manfaat penelitian,dan struktur organisasi skripsi.

2. Bab II. Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

- a. Kajian Pustaka berisi tentang konsep/teori dalam bidang yang dikaji, penelitian terdahulu yang relevan dengan bidang yang diteliti, posisi teoritik peneliti yang berkenaan dengan masalah yang diteliti yang diturunkan dalam subjudul kerangka pemikiran dan hipotesis.
- b. Kerangka Pemikiran, dikemukakan tentang tahapan yang harus ditempuh untuk merumuskan hipotesis dengan mengkaji hubungan antar variabel penelitian.
- c. Hipotesis, dikemukakan tentang jawaban sementara terhadap masalah yang dirumuskan dalam penelitian atau submasalah yang diteliti, yang dijabarkan dari landasan teori/kajian pustaka.

3. Bab III. Metode Penelitian

Komponen yang terdapat pada Bab III yaitu lokasi dan populasi/sampel penelitian, desain penelitian, metode penelitian, definisi operasional, instrument penelitian, proses pengembangan instrument, teknik pengumpulan data, serta analisis data.

4. Bab IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada Bab IV berisi tentang pengolahan atau analisis data untuk menghasilkan temuan berkaitan dengan masalah penelitian, pertanyaan penelitian, hipotesis, tujuan penelitian, dan pembahasan/analisis temuan.

5. Bab V. Kesimpulan dan Saran

Pada Bab V berisi tentang penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil analisis temuan penelitian.