BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pembelajaran merupakan proses interaksi peserta didik dengan pendidik dan sumber belajar pada suatu lingkungan belajar. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan Lembaga Pendidikan Formal yang berorientasi pada bidang keahlian yang spesifik untuk memiliki pengetahuan, keterampilan dan kemampuan sebagai tenaga kerja yang terampil.

Salah satu Sekolah Menengah Kejuruan di Bandung Barat adalah SMK 45 Lembang yang mempunyai visi mengembangkan pendidikan pariwisata dengan target menciptakan bekal ahlak, pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi bagi peserta didik untuk menjadi lulusan yang siap bekerja, mandiri dan bertanggung jawab.

SMK 45 Lembang memiliki dua jurusan yaitu Akomodasi Pariwisata Perhotelan (APP) dan Bisnis Manajement (BM). Salah satu mata diklat yang terdapat dalam Jurusan Akomodasi Pariwisata adalah melakukan komunikasi dalam pelayanan jasa atau yang biasa disebut dengan Pelayanan Prima.

Kegiatan pembelajaran mata diklat Pelayanan Prima dipelajari dikelas X Semester 1 berupa teori dan praktikum. Mata diklat pelayanan prima memiliki lima kompetensi dasar yaitu Menjelaskan Prinsip – Prinsip Komunikasi, Memilih Cara Berkomunikasi dengan Teman, Kolega, dan Pelanggan, Melakukan Komunikasi dalam Tim atau Kelompok, Menjaga Standar Penampilan Personal dan Memberikan Pelayanan Untuk Tamu.

Pada kelas XI semester ganjil siswa melaksanakan Praktek Kerja Industri selama enam bulan. Praktek Kerja Industri merupakan sarana latihan kerja bagi peserta didik dimana peserta didik dituntut untuk dapat menjalankan fungsinya sesuai dengan tuntutan kerja di industri. Praktek Kerja Industri di SMK 45 Lembang dilakukan di dua tempat yaitu, di hotel dan di restoran. Siswa SMK 45 Lembang yang mempelajari mata diklat Pelayanan Prima yang terdiri cara berkomunikasi dengan pelanggan, menjaga standar penampilan personal, dan memberikan pelayanan prima pada tamu untuk kesiapan Praktek Kerja Industri sebagai *waiter* di hotel. Departemen yang sering digunakan sebagai tempat prakerin adalah *front office, food and baverage department (waiter and waiters), food and baverage product (kitchen, pastry, and pantry)*

Mata diklat Pelayanan Prima sangat penting dilakukan pada saat melayani tamu di hotel supaya tamu merasakan kepuasaan atas pelayanan yang diberikan. Kenyamanan para tamu hotel merupakan prioritas utama, sehingga jika ada pelayanan yang kurang baik dari *waiter* maka tamu akan merasa tidak dihargai dan hal tersebut berpotensi merugikan pihak hotel.

Manfaat hasil belajar Pelayanan Prima tidak dapat terlepas dari kemampuan seseorang atau kelompok orang untuk melaksanakan layanan secara prima dengan menggabungkan konsep penampilan, kemampuan, sikap, tindakan dan tanggung jawab dalam kesiapan melaksanakan praktek kerja sebagai *waiter* hotel. Kesiapan itu perlu diperhatikan dalam proses belajar, jika siswa belajar pada saat melaksanakan praktek industri siswa sudah memiliki kesiapan, maka hasil belajar yang diperoleh akan lebih baik.

Sesuai Hasil Studi Pendahuluan yang penulis lakukan melalui wawancara dengan Wakil Kepala Sekolah SMK 45 Lembang diperoleh keterangan bahwa kesiapan siswa SMK 45 Lembang sebagai *waiter* hotel ini masih dirasakan kurang optimal, karena masih terdapat kekurangan siswa pada saat beradaptasi dengan lingkungan perusahaan sehingga masih ada siswa yang dikembalikan oleh pihak perusahaan kepada Lembaga Sekolah karena kurangnya kesiapan saat melaksanakan praktek kerja industri sebagai *waiter* hotel.

Uraian latar belakang masalah tersebut mendorong penulis sebagai mahasiswa PKK Program Studi Pendidikan Tata Boga tertarik untuk meneliti **"Manfaat Hasil Pelajar Pelayanan Prima Sebagai Kesiapan Waiter Hotel".**

B. Indentifikasi Dan Perumusan Masalah

1. Indentifikasi Masalah

Indentifikasi masalah dalam penelitian untuk mengetahui manfaat hasil belajar peserta didik kelas X program keahlian Akomodasi Pariwisata Perhotelan (APP) SMK 45 Lembang yang telah mengikuti mata diklat Pelayanan Prima sebagai kesiapan *waiter* hotel. Maka permasalahan dalam penelitian ini dapat diindentifikasi sebagai berikut:

a. Manfaat hasil belajar pelayanan prima sebagai kesiapan *waiter* hotel berkaitan dengan kematangan menguasai dan memahami materi pelayanan prima, tujuan pelayanan prima, fungsi pelayanan prima, dan konsep pendekatan A3 dalam pelayanan prima.

b. Manfaat hasil belajar pelayanan prima sebagai kesiapan *waiter* hotel berkaitan dengan ketelitian, kecermatan dalam standar penampilan personal seorang *waiter* hotel.

c. Manfaat hasil belajar pelayanan prima sebagai kesiapan *waiter* hotel berkaitan dengan cara siswa dalam berkomunikasi dengan baik dalam melayani tamu.

d. Manfaat hasil belajar pelayanan prima sebagai kesiapan *waiter* hotel berkaitan dengan keterampilan siswa dalam mempraktekan cara melayani tamu.

2. Perumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan kegiatan awal dari suatu penelitian. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulisan merumuskan masalah dalam penelitian yaitu: "Bagaimana manfaat yang dirasakan dari hasil belajar pelayanan prima sebagai kesiapan *waiter* hotel?"

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran mengenai manfaat hasil belajar pelayanan prima sebagai kesiapan *waiter* hotel.

2. Tujuan Khusus

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

a. Manfaat hasil belajar pelayanan prima sebagai kesiapan *waiter* hotel berkaitan dengan kematangan dalam menguasai dan memahami materi pelayanan prima, tujuan pelayanan prima, fungsi pelayanan prima, dan konsep pendekatan A3 dalam pelayanan prima.
b. Manfaat hasil belajar pelayanan prima sebagai kesiapan *waiter* hotel berkaitan dengan ketelitian, kecermatan dalam standar penampilan personal seorang *waiter* hotel.
c. Manfaat hasil belajar pelayanan prima sebagai kesiapan *waiter* hotel berkaitan dengan cara siswa dalam berkomunikasi dengan baik dalam melayani tamu.
d. Manfaat hasil belajar pelayanan prima sebagai kesiapan *waiter* hotel berkaitan dengan keterampilan siswa dalam mempraktekan cara melayani tamu.

D. Metode Penelitian

Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif.

Menurut Riyanto (2001:19) metode deskriptif adalah "Penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian, secara sistematis dan akurat". Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket (alat pengumpul data menggunakan daftar pertanyaan butir soal), dengan

alternatif jawaban pilihan ganda. Angket atau *kuesioner* menurut Arikunto (2002:128) adalah "Sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya". Angket dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan data mengenai manfaat hasil belajar Pelayanan Prima sebagai kesiapan *waiter* hotel.

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 dapat memberikan manfaat kepada:

1. Pihak SMK 45 Lembang, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi pembelajaran pada mata diklat pelayanan prima sebagai kesiapan siswa SMK 45 Lembang menjadi waiter hotel.
2. Guru pelayanan prima dapat menyampaikan hasil penelitian kepada peserta didik dengan memberikan tugas untuk melatih kelengkapan menjadi *waiter* hotel di luar kegiatan belajar disekolah.
3. Peneliti, untuk menambah wawasan berupa pengetahuan dan keterampilan serta pengalaman dalam melakukan penelitian tentang "Manfaat Hasil Belajar Pelayanan Prima Sebagai Kesiapan *Waiter* Hotel.

F. Struktur Organisasi Skripsi

Bab I Pendahuluan, terdiri atas

A. Latar Belakang

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

C. Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian

D. Metode Penelitian

1. Populasi Penelitian
2. Sampel Penelitian

Bab II Kajian Pustaka, berisi tentang uraian materi yang sesuai dengan judul yang diangkat oleh penulis

BAB III Metodologi Penelitian, berisi tentang metode dan teknik pengumpulan data yang akan dilakukan penulis untuk menngumpulkan data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan Hasil Penelitian

BAB V Kesimpulan, Implikasi dan Rekomendasi Hasil Penelitian