

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Manusia adalah makhluk sosial yang pada kenyataannya tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri melainkan harus dibantu oleh manusia yang lain. Dalam proses menjadi makhluk sosial tersebut, interaksi merupakan kegiatan yang memungkinkan terjadinya sebuah hubungan antara seseorang dengan orang lain. Secara umum interaksi merupakan kegiatan yang memungkinkan terjadinya sebuah hubungan antara seseorang dengan orang lain, yang kemudian diaktualisasikan melalui praktek nyata yang disebut dengan komunikasi. “Komunikasi adalah suatu cara berhubungan yang ditujukan pada orang lain atau massa/kelompok dengan menggunakan alat-alat komunikasi atau tanpa alat komunikasi yaitu yang secara langsung berhadap-hadapan atau *face to face*” (Sihite, R. 2000 : 97).

Komunikasi selalu menjadi kegiatan utama dalam setiap aktivitas manusia, baik itu komunikasi verbal atau non verbal, komunikasi antar pribadi atau pun komunikasi organisasi. Meskipun demikian, dalam praktiknya komunikasi bukanlah hal yang mudah dilakukan. Komunikasi dalam interaksi dengan sesama tersebut harus selaras dengan kaidah yang bertujuan mengatur tata cara berkomunikasi yang sopan dan menjunjung tinggi etika sebagai sebuah tanda penghargaan pada lawan bicaranya.

Komunikasi harus disesuaikan dengan kebudayaan atau kebiasaan di lingkungan tersebut, sebab pemahaman yang berbeda dapat menimbulkan pandangan serta penilaian yang berbeda pula. Dalam lingkungan pekerjaan, tata cara berkomunikasi merupakan hal utama yang harus diperhatikan terutama dalam pekerjaan yang menawarkan pelayanan jasa. Proses komunikasi yang baik dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Demikian besar peranan komunikasi, sehingga komunikasi dimuat pada kurikulum SMK Negeri 2 Baleendah dalam program produktif berupa mata diklat Standar Kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam

Cynthia Dewi Ryanditra, 2014

Manfaat kompetensi “melakukan komunikasi dalam pelayanan jasa” pada praktikum “menyediakan layanan makanan dan minuman di restoran”

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Pelayanan Jasa” yang diberikan pada Kelas X Jasa Boga semester 1. Berdasarkan silabus, ruang lingkup yang dipelajari meliputi: Menjelaskan prinsip-prinsip komunikasi, Memilih cara berkomunikasi dengan teman kerja dan pelanggan, Melakukan komunikasi dan kerjasama dalam tim atau kelompok, Melakukan Komunikasi dalam lingkungan berbeda, Memberikan pelayanan untuk tamu, serta menjaga standar penampilan personal.

Pembelajaran kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa” dipelajari dengan durasi 45 menit untuk setiap pertemuan. Dengan durasi yang singkat tersebut, Kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa” diharapkan membantu siswa mengalami perubahan perilaku meliputi tiga aspek, yaitu pengetahuan, sikap, dan keterampilan. Ketiga aspek tersebut diharapkan dapat memberikan manfaat bagi siswa sebagai bekal untuk terjun di dunia kerja. Sebelum memasuki dunia kerja, untuk mengetahui manfaat yang diperoleh siswa dari pengajaran kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa” tersebut dapat diukur pada pelaksanaan Pembelajaran Kompetensi “Melayani Makan dan Minum” atau dikenal dengan mata diklat Tata Hidang, khususnya untuk diaplikasikan dalam praktikum “Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran”. Praktikum “Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran” (*Provide food and beverage Service*) merupakan Kompetensi Dasar dalam muatan Standar Kompetensi “Melayani Makan dan Minum” yang diberikan pada siswa Kelas X Jasa Boga semester 2.

Berdasarkan studi pendahuluan penulis, dalam praktikum “Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran” tersebut siswa dituntut memiliki etika komunikasi yang baik sebagaimana telah dipelajari dalam kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa”. Akan tetapi kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa” yang diperoleh siswa dominan berupa teori dan hanya diberikan dalam waktu yang relatif singkat sehingga manfaatnya bagi siswa

dirasa belum optimal. Sebagai referensi, penulis mengacu pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yuliantini (2009) dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kompetensi tersebut berada pada kriteria sangat bermanfaat untuk kesiapan prakerin di restoran.

Dari permasalahan di atas, penulis sebagai Mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Boga, tertarik untuk mengetahui dan meneliti bagaimana Manfaat Kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa” pada Praktikum “Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran”. Penelitian terbatas pada Siswa Kelas XI Jasa Boga di SMK Negeri 2 Baleendah Angkatan 2012/2013.

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Rumusan masalah deskriptif dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Manfaat Kompetensi ‘Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa’ pada Praktikum ‘Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran’ oleh siswa.”

Ruang lingkup permasalahan dalam penelitian ini dapat dibatasi permasalahannya sebagai berikut :

1. Kompetensi “Menyediakan layanan Makanan dan Minuman di Restoran” mencakup praktikum *General Service Procedure (GSP)*, *French service*, *Russian service*, *English service*, dan *Russian service*. Dalam penelitian ini, penulis membatasi masalah pada Praktikum *General Service Procedure (GSP)* yang telah diberikan pada siswa Kelas X Semester 2 Program Keahlian Jasa Boga Angkatan 2012/2013.
2. Manfaat pengetahuan komunikasi kerja pada pelaksanaan praktik *General Service Procedure (GSP)*
3. Manfaat keterampilan melakukan komunikasi non verbal pada pelaksanaan praktik *General Service Procedure (GSP)*

Cynthia Dewi Ryanditra, 2014

Manfaat kompetensi “melakukan komunikasi dalam pelayanan jasa” pada praktikum “menyediakan layanan makanan dan minuman di restoran”

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

4. Manfaat keterampilan melakukan komunikasi verbal pada pelaksanaan praktik *General Service Procedure (GSP)*

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran tentang Manfaat Kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa” pada Praktikum “Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran”.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi tentang :

- a. Manfaat pengetahuan unsur-unsur komunikasi pada praktik menyambut tamu. Karakter pelanggan pada praktik penanganan masalah (*complain*) tamu. Bekerja dengan aman pada praktik operasional restoran. Konsep penampilan diri, kebersihan dan kesehatan pada penampilan pramusaji. Karakteristik budaya dan sosial pada praktik penawaran menu. Komunikasi organisasi, komunikasi efektif, dan pendengar efektif pada praktik kerja sama tim.
- b. Manfaat kompetensi berkaitan keterampilan melakukan komunikasi non verbal meliputi ekspresi wajah, kontak mata, senyum, gerakan tangan, postur tubuh, dan nada suara dalam praktik sikap menyambut tamu datang dan mengantarkan tamu meninggalkan restoran, sikap pada praktik pengambilan pesanan, sikap pada praktik penyampaian tagihan kepada tamu, serta sikap pada praktik penanganan masalah (*complain*).

- c. Manfaat kompetensi berkaitan keterampilan melakukan komunikasi verbal dalam penggunaan kalimat bermakna bantuan, perhatian, dan dukungan kepada tamu dan tim kerja selama praktik operasional restoran.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung, dan khususnya bagi :

1. Siswa Jasa Boga di SMK Negeri 2 Baleendah, diharapkan dapat meningkatkan kemampuan pemahaman dan penguasaan Kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa” agar mencapai penguasaan Kompetensi “Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran” dengan maksimal dan memuaskan.
2. Guru mata pelajaran di SMK Negeri 2 Baleendah, dalam upaya memberikan bahan evaluasi atau penilaian tentang keberhasilan pencapaian kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa” khususnya pada pelaksanaan Praktikum “Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran” agar pencapaiannya dapat lebih optimal di masa mendatang.
3. Peneliti, diharapkan dapat memberikan pengalaman dalam melakukan penelitian, dan menambah wawasan mengenai Manfaat Kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa” pada Praktikum “Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran” Oleh Siswa SMK Negeri 2 Baleendah.

E. Struktur Organisasi

Cynthia Dewi Ryanditra, 2014

Manfaat kompetensi “melakukan komunikasi dalam pelayanan jasa” pada praktikum “menyediakan layanan makanan dan minuman di restoran”

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Berikut rincian urutan penulisan pada skripsi yang disusun penulis :

Bab I Pendahuluan

- A. Latar Belakang Penelitian
- B. Perumusan Masalah
- C. Tujuan Penelitian
- D. Manfaat Penelitian
- E. Struktur Organisasi

Bab II Kajian Pustaka

- A. Kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa”
- B. Materi Pembelajaran Kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa”
- C. Praktikum “Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran”
- D. Manfaat Kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa pada Praktikum “Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran”

Bab III Metode Penelitian

- A. Lokasi dan Sampel Penelitian
- B. Desain Penelitian
- C. Metode Penelitian
- D. Definisi Operasional
- E. Instrumen Penelitian
- F. Teknik Pengolahan Data
- G. Prosedur Penelitian

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

- A. Pengolahan Data dan Hasil Penelitian

Cynthia Dewi Ryanditra, 2014

Manfaat kompetensi “melakukan komunikasi dalam pelayanan jasa” pada praktikum “menyediakan layanan makanan dan minuman di restoran”

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

B. Pembahasan Data

Bab V Kesimpulan dan Saran



Cynthia Dewi Ryanditra, 2014

*Manfaat kompetensi “melakukan komunikasi dalam pelayanan jasa” pada praktikum
“menyediakan layanan makanan dan minuman di restoran”*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu