

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab V ini penulis akan menguraikan kesimpulan dan saran berdasarkan penelitian tentang Manfaat Kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa” pada Praktikum “Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran” pada siswa Kelas XI Program Keahlian Jasa Boga di SMK Negeri 2 Baleendah.

A. Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini disusun berdasarkan pada identifikasi masalah, tujuan penelitian, hasil pengolahan data dan pembahasan hasil penelitian, yaitu penulis uraikan sebagai berikut :

1. Manfaat Kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa” pada Praktikum “Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran” Berkaitan dengan Aspek Pengetahuan

Manfaat kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa” berkaitan dengan aspek pengetahuan yaitu meliputi 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, berada pada kriteria bermanfaat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa siswa memperoleh pengetahuan dari pembelajaran kompetensi tersebut dapat bermanfaat pada praktikum “Menyediakan Layanan makanan dan Minuman di Restoran”.

2. Manfaat Kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa” pada Praktikum “Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran” Berkaitan dengan Keterampilan Komunikasi Non Verbal

Manfaat kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa” berkaitan keterampilan melakukan komunikasi non verbal meliputi ekspresi

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

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*), berada pada kriteria sangat bermanfaat. Hasil penelitian menunjukkan siswa memperoleh keterampilan komunikasi non verbal yang kemudian bermanfaat pada sikap pelayanan pada praktikum “Menyediakan Layanan makanan dan Minuman di Restoran”.

3. Manfaat Kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa” pada Praktikum “Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran” Berkaitan dengan Keterampilan Komunikasi Verbal

Manfaat kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa” berkaitan keterampilan melakukan komunikasi verbal dalam penggunaan kalimat bermakna bantuan, perhatian, dan dukungan kepada tamu dan tim kerja selama operasional restoran berada pada kriteria bermanfaat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa” menjadikan siswa terampil melakukan komunikasi verbal dan dapat bermanfaat pada praktikum “Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran”.

B. Saran

Saran disusun berdasarkan kesimpulan penelitian. Penulis mencoba mengajukan saran yang ditujukan kepada berbagai pihak, diantaranya sebagai berikut :

1. Siswa SMK Negeri 2 Baleendah
 - a. Siswa diharapkan meningkatkan pemahaman dan penguasaan Kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa” dengan memanfaatkan sumber media cetak dan elektronik yang relevan sehingga ilmu yang dimiliki tidak terbatas pada apa yang disampaikan guru mata pelajaran di kelas.
 - b. Siswa hendaknya dapat terus melatih keterampilannya dalam berkomunikasi, khususnya komunikasi dalam praktikum “Menyediakan

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

Layanan Makanan dan Minuman di Restoran”, misalnya dengan cara berlatih bersama teman sekelas.

2. Guru Mata Pelajaran

- a. Diharapkan guru lebih sering melibatkan siswa melakukan simulasi di depan kelas dan menampilkan contoh video berkaitan tentang komunikasi yang menunjang pembelajaran di kelas, sehingga materi yang disampaikan oleh guru lebih mudah dipahami oleh siswa.
- b. Diharapkan dapat memotivasi siswa untuk lebih meningkatkan pengetahuan serta keterampilan pada kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa” dengan terus membuat suasana belajar yang nyaman dan menarik bagi siswa.