





DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	7
F. Asumsi.....	8
G. Pertanyaan Penelitian.....	9
H. Metode Penelitian.....	10
I. Lokasi dan Sampel Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA KOMPETENSI “MENYEDIAKAN PELAYANAN MAKAN DAN MINUM KAMAR TAMU” DAN KESIAPAN PESERTA DIDIK MENJADI <i>ROOM SERVICE WAITER</i> DI HOTEL.....	12
A. Kompetensi “Menyediakan Pelayanan Makan dan Minum Kamar Tamu”.....	12
1. Tujuan Pemelajaran Kompetensi “Menyediakan Pelayanan Makan Dan Minum Kamar Tamu”.....	12
2. Materi Pemelajaran Kompetensi “Menyediakan Pelayanan Makan Dan Minum Kamar Tamu”.....	12
B. Kesiapan Peserta Didik Sebagai <i>Room Service Waiter</i> di Hotel.....	27
1. Kesiapan Peserta Didik.....	27
a. Pengertian Kesiapan.....	27
b. Prinsip-Prinsip Kesiapan.....	28
c. Aspek-Aspek Kesiapan.....	29
2. Kesiapan Peserta Didik Sebagai <i>Room Service Waiter</i> Di Hotel.....	30
C. Kompetensi Menyediakan Pelayanan Makan dan Minum Kamar Tamu dan Kesiapan Peserta Didik sebagai <i>Room Service Waiter</i> di Hotel.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
A. Metode Penelitian.....	37
B. Populasi Dan Sampel Penelitian.....	37
1. Populasi.....	37
2. Sampel.....	38
C. Teknik Pengumpulan Data Penelitian.....	38
1. Angket.....	38
2. Studi Dokumentasi.....	39
D. Teknik Pengolahan Data.....	39
E. Prosedur Penelitian.....	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Analisis Data Penelitian	42
B. Pembahasan Hasil Penelitian	76
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI HASIL PENELITIAN.....	83
A. Kesimpulan Hasil Penelitian.....	83
B. Implikasi Hasil Penelitian.....	85
C. Rekomendasi Hasil Penelitian	86
D. Penutup	88
DAFTAR PUSTAKA.....	89
LAMPIRAN I KISI-KISI PENELITIAN.....	91
LAMPIRAN II INSTRUMEN PENELITIAN	95
LAMPIRAN III SURAT-SURAT	106
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	110

DAFTAR GAMBAR

2.1. Alur Pelayanan di Bagian <i>Room Service</i>	15
2.2. Struktur Organisasi <i>Room Service</i>	16
2.3. Contoh Penataan Alat Pada Nampan	24

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Pendapat Peserta Didik Tentang Tugas <i>Room Service Waiter</i>	42
Tabel 4.2	Pendapat Peserta Didik Tentang Etika Menggunakan Telepon Yang Baik Pada Proses <i>Taking Order</i>	44
Tabel 4.3	Pendapat Peserta Didik Tentang Inisiatif <i>Room Service Waiter</i> Pada Saat Menyiapkan Peralatan Makan Dan Minum.....	45
Tabel 4.4	Pendapat Peserta Didik Tentang Proses Penagihan <i>Bill</i> Tamu	46
Tabel 4.5	Pendapat Peserta Didik Tentang Proses <i>Clear Up</i>	47
Tabel 4.6	Pendapat Peserta Didik Tentang Membersihkan Peralatan AtauPerlengkapan Pelayanan <i>Room Service</i>	48
Tabel 4.7	Pendapat Peserta Didik Tentang Interaksi Langsung Dengan Tamu	49
Tabel 4.8	Pendapat Peserta Didik Tentang Standar Pakaian <i>Room Service Waiter</i>	50
Tabel 4.9	Pendapat Peserta Didik Tentang Proses <i>Taking Order</i> Lewat Telepon	51
Tabel 4.9	Pendapat Peserta Didik Dalam Memberikan Saran Kepada Tamu Pada Pemilihan Menu Yang Dipesan.....	52
Tabel 4.11	Pendapat Peserta Didik Tentang Sikap Dalam Menyajikan Pesanan Ke Kamar Tamu.....	54
Tabel 4.12	Pendapat Peserta Didik Tentang Sikap Bertanya Apabila Pesanan Pada <i>Door Knob Menu</i> Ada Yang Kurang Dipahami.....	55
Tabel 4.13	Pendapat Peserta Didik Tentang Sikap Dalam Menghadapi Keluhan Dari Tamu.....	56
Tabel 4.14	Pendapat Peserta Didik Tentang Sikap Dalam Menjaga Kesehatan Tubuh..	57
Tabel 4.15	Pendapat Peserta Didik Tentang Sikap Dalam Menjalin Kerjasama Dengan Pegawai Lain Di Hotel.....	58
Tabel 4.16	Pendapat Peserta Didik Tentang Sikap Dalam Memproses <i>Door Knob Menu</i>	59
Tabel 4.17	Pendapat Peserta Didik Tentang Keterampilan Dalam Melakukan Persiapan Sebelum Melaksanakan Tugas Di <i>Room Service</i>	60
Tabel 4.18	Pendapat Peserta Didik Tentang Keterampilan Dalam Menjelaskan Menu Andalan Hotel Pada Tamu.....	61
Tabel 4.19	Pendapat Peserta Didik Tentang Keterampilan Dalam Merespon Dan Menjawab Pertanyaan Tamu	62
Tabel 4.20	Pendapat Peserta Didik Tentang Menyesuaikan Alat Hidang Dengan Hidangan Yang Dipesan Oleh Tamu.....	63
Tabel 4.21	Pendapat Peserta Didik Tentang Keterampilan Dalam Menyiapkan Alat Hidang Untuk <i>Sirloin Steak</i>	64
Tabel 4.22	Pendapat Peserta Didik Tentang Keterampilan Dalam Menata Hidangan Dan Peralatan <i>Room Service</i> Pada Nampan	66
Tabel 4.23	Pendapat Peserta Didik Tentang Keterampilan Dalam Menata Alat Hidang Untuk <i>Breakfast</i> Pada Nampan.....	67
Tabel 4.24	Pendapat Peserta Didik Tentang Keterampilan Dalam Menata Hidangan, Peralatan Makan Dan Perlengkapan <i>Room Service</i> Lainnya Dalam Jumlah Yang Banyak Pada <i>Trolley</i>	68

Tabel 4.25 Pendapat Peserta Didik Tentang Keterampilan Membawa Nampan Dan <i>Trolley</i>	69
Tabel 4.26 Pendapat Peserta Didik Tentang Keterampilan Dalam Memproses <i>Bill</i> Tamu	70
Tabel 4.27 Pendapat Peserta Didik Tentang Keterampilan Dalam Melakukan <i>Rechecking Equipment</i>	71
Tabel 4.28 Pendapat Peserta Didik Tentang Keterampilan Dalam Melakukan <i>Clear</i> <i>Up</i>	72
Tabel 4.29 Pendapat Peserta Didik Tentang Keterampilan Dalam Menyimpan Peralatan Makan Dan Minum Untuk Pelayanan <i>Room Service</i>	73
Tabel 4.30 Pendapat Peserta Didik Tentang Keterampilan Dalam Melakukan Pelayanan Di Bagian <i>Room Service</i>	75