

**HASIL PELATIHAN *FOOD AND BEVERAGE SERVICE* UNTUK
KESIAPAN TENAGA KERJA DI RESTORAN
(Penelitian Terbatas Pada Peserta Didik *International Hotel And Cruise Ship
Training* Angkatan 2006 Di Jl. Jend. Sudirman 655 A Bandung 40211)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
Jurusan PKK FPTK UPI



Oleh :

NENENG RAHMAWATI

010232

**JURUSAN PENDIDIKAN KESEJAHTERAAN KELUARGA
FAKULTAS PENDIDIKAN TEKNOLOGI DAN KEJURUAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2007**

NENENG RAHMAWATI

**HASIL PELATIHAN *FOOD AND BEVERAGE SERVICE* UNTUK
KESIAPAN TENAGA KERJA DI RESTORAN
(Penelitian Terbatas Pada Peserta Didik *International Hotel And Cruise Ship
Training* Angkatan 2006 Di Jl. Jend. Sudirman 655 A Bandung 40211)**

DISETUJUI DAN DISAHKAN OLEH PEMBIMBING :

Pembimbing I

**Dra. Ny. Elly Lasmanawati, WP, M.Si
NIP. 131 408 356**

Pembimbing II

**Dra. Ny. Yulia Rahmawati, M.Si
NIP. 132 052 366**

**Mengetahui
Ketua Jurusan PKK FPTK UPI**

**Dra Herni Kusantati, M.Pd
NIP. 130 605 184**

*Ketika Kumohon Pada Allah kekuatan,
Allah Memberiku kesulitan Agar Aku menjadi Kuat.
Ketika Kumohon pada Allah Kebijaksanaan,
Allah memberiku masalah Untuk Kupecahkan*

*Ketika Kumohon pada Allah Kesejahteraan,
Allah Memberiku Akal Untuk berfikir.
Ketika Kumohon Pada Allah keberanian,
Allah Memberiku Kondisi Bahaya Untuk Kuatasi.*

(Moh. Fauzil Azhim)

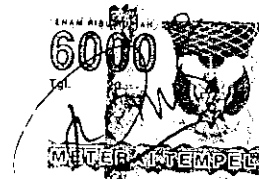
*Maha Suci Allah Yang Telah Melimpahkan Segala Rahmat Dan Karunia-Nya
Serta Telah Memberikan Suatu Keindahan Dalam Menuntut Ilmu-Mu,
Dengan Diiringi Rasa Syukur Yang Mendalam Atas Anugerah
Yang Dikaruniakan-Nya, Kupersembahkan Karya Ini Kepada :
Mamih (Almh), Papih (Alm), Kakak-Kakakku, Adik-Adikku,
Keponakanku, Guruku, Sahabat, Seseorang Yang Telah Memberikan Cinta dan
Kasih Sayang, Serta Orang-Orang Yang Berjasa Dalam Kehidupanku Dan
Senantiasa Mendambakan Keberhasilanku*



PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Hasil Pelatihan *Food And Beverage Service* Untuk Kesiapan Tenaga Kerja Di Restoran (Penelitian terbatas pada peserta didik *International Hotel And Cruise Ship Training* Angkatan 2006 Di Jl Jend Sudirman Bandung 40211) adalah sepenuhnya karya saya sendiri, tidak ada bagian di dalamnya yang merupakan plagiat dari karya orang lain dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Maret 2007
Yang membuat pernyataan,



Neneng Rahmawati
010232



ABSTRAK

HASIL PELATIHAN *FOOD AND BEVERAGE SERVICE* UNTUK KESIAPAN TENAGA KERJA DI RESTORAN (Penelitian Terbatas Pada Peserta Didik *International Hotel And Cruise Ship Training* Angkatan 2006 Di Jl. Jend. Sudirman 655 A Bandung 40211)

Penelitian ini dilatar belakangi oleh ketertarikan penulis mengetahui hasil pelatihan *F & B Service* untuk kesiapan tenaga kerja di restoran pada peserta didik IHCT Bandung. Metode yang digunakan yaitu deskriptif, teknik pengolahan data yang dilakukan adalah angket dengan jumlah responden 32 orang. Temuan hasil penelitian menunjukkan sebagian besar peserta didik telah siap menjadi tenaga kerja di restoran meliputi kemampuan kognitif, afektif dan psikomotor Implikasi hasil penelitian bahwa peserta didik masih perlu pemahaman mengenai pengetahuan *F & B Service*. Salah satu rekomendasi yang ditujukan untuk peserta didik yaitu sebaiknya dapat lebih memahami serta mencari informasi yang lain tentang materi *F & B Service*.

Kata Kunci : pelatihan, *F & B Service*, tenaga kerja, kesiapan, restoran.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul berjudul **“Hasil Pelatihan *Food And Beverage Service* Untuk Kesiapan Tenaga Kerja Di Restoran (penelitian terbatas pada peserta didik *International Hotel And Cruise Ship Training Angkatan 2006 Di Jl. Jend. Sudirman 655 A Bandung 40211).*”** Tujuan dari penulisan ini adalah untuk memenuhi sebagian dari syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Jurusan Pendidikan Kesejahteraan Keluarga FPTK UPI. Penulis menyadari tanpa bimbingan dan motivasi, baik dalam bentuk pengarahan, diskusi ataupun informasi, skripsi ini tidak akan terwujud, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

Dra. Ny. Elly Lasmanawati.WP, M.Si sebagai Dosen Pembimbing I dan Dra. Ny. Yulia Rahmawati, M.Si sebagai Dosen Pembimbing II yang telah memberikan perhatian, semangat, dorongan, kasih sayang yang tidak henti-hentinya serta do`a kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Prof. Dr. Hj. Ny. Melly Sri Sulastri Rifai, M.Pd, Dra. Agnes Sri Warsitaningsih, M.Pd dan Dra. Sudewi Yogha, M.Si selaku Dosen Partisipan yang telah memberikan masukan sangat berarti untuk pengembangan Skripsi penulis.

Dr. Ny. Arifah A Riyanto, M.Pd, selaku Ketua, Dra. Ny. Neni Rohaeni, M.Pd selaku tim BBPAS (Badan Bimbingan Penyelesaian Akhir Studi) Jurusan PKK FPTK Universitas Pendidikan Indonesia yang telah menyempatkan waktu, memberikan pengarahannya dalam merumuskan judul skripsi ini dan Dra. Hj. Sunarsih, M.Pd selaku Ketua tim kecil pemantapan judul skripsi yang telah memberikan saran dan masukan dalam penulisan Outline.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Drs. H. Sabri selaku Dekan Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan UPI yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis.

Dra. Herni Kusantati, M.Pd selaku Ketua Jurusan PKK FPTK UPI, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.

Dra. Ny. Ellis Endang Nikmawati, M.Si dan Dra. Ny. Ai Nurhayati, M.Si selaku Dosen Pembimbing studi mahasiswa Program Studi Spesialisasi Pendidikan Tata Boga Angkatan 2001, yang telah memberikan perhatian, dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Ibu, Bapak Dosen di Jurusan PKK FPTK UPI sebagai pendidik yang telah memberikan bekal pengetahuan, sikap dan keterampilan dalam bidang PKK yang berharga dan berguna bagi kehidupan penulis. Staf Tata Usaha di FPTK UPI, terima kasih atas segala bantuan dan kerjasamanya dengan penulis dalam penyusunan Skripsi ini.

Bapak Herdyanto selaku Pimpinan Pelatihan *Food And Beverage Service* di *International Hotel And Cruise Ship Training (IHCT)* Bandung dan Peserta

Didik IHCT Bandung atas bantuan dan kerjasamanya dengan penulis dalam penyusunan Skripsi ini.

Papah (Alm), Mamih (Almh), kakak-kakakku, adik-adikku yang tercinta yang tak henti-hentinya memberikan do'a, kasih sayang, dorongan moril dan materil kepada penulis selama ini sehingga penulis terpacu untuk menyelesaikan studi dan mewujudkan cita-cita.

Sahabatku : Lilis, Titi, Lala, Astri, Fitriani, Yuriko dan A lan yang telah memberikan kasih sayang, semangat dorongan setiap saat kepada penulis untuk dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Mahasiswa Program Studi Spesialisasi Pendidikan Tata Boga Jurusan PKK FPTK UPI angkatan 2001, yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini, serta berbagai pihak yang telah membantu dan tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda atas kebaikan dan bantuan yang diberikan kepada penulis selama mengikuti studi di Jurusan Pendidikan Kesejahteraan Keluarga FPTK UPI, khususnya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini

Bandung, Maret 2007

Penulis



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pembatasan Masalah dan Perumusan Masalah.....	8
C. Definisi Operasional	9
D. Tujuan Penelitian.....	12
E. Manfaat Penelitian	13
F. Anggapan Dasar	13
G. Pertanyaan Penelitian	15
H. Lokasi Penelitian	15
BAB II PROGRAM HASIL PELATIHAN <i>FOOD AND BEVERAGE SERVICE</i> DI IHCT BANDUNG UNTUK KESIAPAN TENAGA KERJA DI RESTORAN	16
A. Pelatihan <i>Food And Beverage Service</i> Pada Peserta Didik <i>International Hotel And Cruise Ship (IHCT) Bandung</i>	17
1. Gambaran Umum IHCT Bandung	17
2. Pengertian Pelatihan	17
3. Prinsip Pelatihan	17
4. Program Pelatihan	19
B. Program Pelatihan <i>Food And Beverage Service</i> di IHCT Bandung.....	26
1. Tujuan Umum Pelatihan <i>Food And Beverage Service</i>	28
2. Materi Pelatihan <i>Food And Beverage Service</i>	28
3. Metode Pelatihan <i>Food And Beverage Service</i>	54
4. Media Pelatihan <i>Food And Beverage Service</i>	55
5. Evaluasi Prinsip Pelatihan.....	56
C. Kesiapan Peserta Didik IHCT Bandung Untuk Tenaga Kerja Di Restoran	57
a. Kesiapan Tenaga Kerja Di Restoran	57
b. Hasil Pelatihan <i>Food And Beverage Service</i> Untuk Kesiapan Tenaga Kerja Di Restoran Ditinjau Dari Kemampuan Kognitif, Afektif dan Psokomotor.....	58
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	64
A. Metode Penelitian.....	64
B. Populasi dan Sampel Penelitian	64
C. Teknik Pengumpulan Data Penelitian	65
D. Teknik Pengolahan Data.....	66
E. Prosedur Penelitian	67

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	70
A. Temuan Penelitian	70
B. Pembahasan Temuan	110
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI HASIL PENELITIAN	
A. Kesimpulan.....	116
B. Implikasi	118
C. Rekomendasi.....	120
DAFTAR PUSTAKA	122
LAMPIRAN-LAMPIRAN :	
A. KISI-KISI PENELITIAN	124
B. DATA PENELITIAN	127
RIWAYAT HIDUP	138

DAFTAR TABEL

Tabel	
2.1 Program Pelatihan <i>F & B Service</i> Di IHCT Bandung	27
2.2 Gambar <i>China Wares, Glass wares, dan Silver Wares</i>	35
2.3 Perbedaan <i>Russian Service</i> dengan <i>French Service</i>	48
2.4 Format Penilaian Praktikum <i>Food and Beverage Service</i>	56
4.1 Pelatihan <i>Food And Beverage Service</i> Untuk Kesiapan Tenaga Kerja Di Restoran Berupa Pengetahuan Responden Tentang Pengertian Restoran.....	70
4.2 Hasil Pelatihan <i>Food And Beverage Service</i> Untuk Kesiapan Tenaga Kerja Di Restoran Berupa Pengetahuan Responden Tentang Jenis Restoran.....	72
4.3 Hasil Pelatihan <i>Food And Beverage Service</i> Untuk Kesiapan Tenaga Kerja Di Restoran Berupa Pengetahuan Responden Tentang Peralatan Untuk <i>Table Set UP</i>	73
4.4 Hasil Pelatihan <i>Food And Beverage Service</i> Untuk Kesiapan Tenaga Kerja Di Restoran Berupa Pengetahuan Responden Tentang Jenis Service	74
4.5 Hasil Pelatihan <i>Food And Beverage Service</i> Untuk Kesiapan Tenaga Kerja Di Restoran Berupa Pengetahuan Responden Tentang Ciri Pelayanan Secara <i>American Service</i>	76
4.6 Hasil Pelatihan <i>Food And Beverage Service</i> Untuk Kesiapan Tenaga Kerja Di Restoran Berupa Pengetahuan Responden Tentang Urutan <i>Table Set Up</i>	77
4.7 Hasil Pelatihan <i>Food And Beverage Service</i> Untuk Kesiapan Tenaga Kerja Di Restoran Berupa Pemahaman Tugas <i>Waiter</i> atau <i>Waitress</i> Pada Saat Pelayanan Di Restoran	78
4.8 Hasil Pelatihan <i>Food And Beverage Service</i> Untuk Kesiapan Tenaga Kerja Di Restoran Berupa Penerapan Sanitasi dan Hygiene Pribadi	79
4.9 Hasil Pelatihan <i>Food And Beverage Service</i> Untuk Kesiapan Tenaga Kerja Di Restoran Berupa Kemampuan Menganalisa Penyusunan Menu.....	80
4.10 Hasil Pelatihan <i>Food And Beverage Service</i> Untuk Kesiapan Tenaga Kerja Di Restoran Berupa Kemampuan Menyesuaikan Makan Siang Dengan Alat Hidang	82
4.11 Hasil Pelatihan <i>Food And Beverage Service</i> Untuk Kesiapan Tenaga Kerja Di Restoran Berupa Kemampuan Menilai Kelengkapan Seragam	83

4.12 Hasil Pelatihan <i>Food And Beverage Service</i> Untuk Kesiapan Tenaga Kerja Di Restoran Berupa Sikap Dalam Menerima Kritikan Konsumen	84
4.13 Hasil Pelatihan <i>Food And Beverage Service</i> Untuk Kesiapan Tenaga Kerja Di Restoran Berupa Sikap Dalam Menanggapi Kritikan Konsumen.....	85
4.14 Hasil Pelatihan <i>Food And Beverage Service</i> Untuk Kesiapan Tenaga Kerja Di Restoran Berupa Sikap Menyiapkan Alat Untuk <i>Table Set Up</i> Di Restoran.....	86
4.15 Hasil Pelatihan <i>Food And Beverage Service</i> Untuk Kesiapan Tenaga Kerja Di Restoran Berupa Sikap Dalam Pelayanan Secara <i>American Service</i>	87
4.16 Hasil Pelatihan <i>Food And Beverage Service</i> Untuk Kesiapan Tenaga Kerja Di Restoran Berupa Sikap Dalam Pelayanan Secara <i>English Service</i>	88
4.17 Hasil Pelatihan <i>Food And Beverage Service</i> Untuk Kesiapan Tenaga Kerja Di Restoran Berupa Sikap Dalam Mengorganisasi Pesanan Tamu	89
4.18 Hasil Pelatihan <i>Food And Beverage Service</i> Untuk Kesiapan Tenaga Kerja Di Restoran Berupa Sikap Menjaga kebersihan lingkungan.....	90
4.19 Hasil Pelatihan <i>Food And Beverage Service</i> Untuk Kesiapan Tenaga Kerja Di Restoran Berupa Keterampilan Membedakan Jenis <i>Service</i>	92
4.20 Hasil Pelatihan <i>Food And Beverage Service</i> Untuk Kesiapan Tenaga Kerja Di Restoran Berupa Keterampilan Mengidentifikasi Alat makan Sesuai Urutan Makan Secara <i>American Service</i>	94
4.21 Hasil Pelatihan <i>Food And Beverage Service</i> Untuk Kesiapan Tenaga Kerja Di Restoran Berupa Keterampilan Menyiapkan Peralatan Untuk <i>Table Set Up</i>	95
4.22 Hasil Pelatihan <i>Food And Beverage Service</i> Untuk Kesiapan Tenaga Kerja Di Restoran Berupa Keterampilan Menyiapkan Peralatan Untuk <i>Table Set Up Breakfast</i> sesuai Gambar	96
4.23 Hasil Pelatihan <i>Food And Beverage Service</i> Untuk Kesiapan Tenaga Kerja Di Restoran Berupa Keterampilan Menyusun Menu Di Restoran.....	97
4.24 Hasil Pelatihan <i>Food And Beverage Service</i> Untuk Kesiapan Tenaga Kerja Di Restoran Berupa Keterampilan Menjaga Kebersihan Lingkungan Di Restoran.....	98

4.25 Hasil Pelatihan <i>Food And Beverage Service</i> Untuk Kesiapan Tenaga Kerja Di Restoran Berupa Keterampilan Dalam Mempraktekan pelayanan Secara <i>American Service</i>	99
4.26 Hasil Pelatihan <i>Food And Beverage Service</i> Untuk Kesiapan Tenaga Kerja Di Restoran Berupa Keterampilan Dalam Mempraktekan pelayanan Secara <i>English Service</i>	100
4.27 Hasil Pelatihan <i>Food And Beverage Service</i> Untuk Kesiapan Tenaga Kerja Di Restoran Berupa Keterampilan Dalam Mempraktekan pelayanan Secara <i>French Service</i>	101
4.28 Hasil Pelatihan <i>Food And Beverage Service</i> Untuk Kesiapan Tenaga Kerja Di Restoran Berupa Keterampilan Dalam Cara Memperlakukan Tamu Di Restoran.....	102
4.29 Hasil Pelatihan <i>Food And Beverage Service</i> Untuk Kesiapan Tenaga Kerja Di Restoran Berupa Keterampilan Menangani Keluhan Tamu.....	104
4.30 Hasil Pelatihan <i>Food And Beverage Service</i> Untuk Kesiapan Tenaga Kerja Di Restoran Berupa Keterampilan Responden IHCT Bandung.....	105
4.31 Rata-rata Prosentase Hasil Pelatihan <i>Food And Beverage Service</i> Untuk Kesiapan Tenaga Kerja Di Restoran Ditinjau Dari Kemampuan Kognitif Peserta Didik IHCT Bandung.....	106
4.32 Rata-rata Prosentase Hasil Pelatihan <i>Food And Beverage Service</i> Untuk Kesiapan Tenaga Kerja Di Restoran Ditinjau Dari Kemampuan Afektif Peserta Didik IHCT Bandung.....	107
4.33 Rata-rata Prosentase Hasil Pelatihan <i>Food And Beverage Service</i> Untuk Kesiapan Tenaga Kerja Di Restoran Ditinjau Dari Kemampuan Psikomotor Peserta Didik IHCT Bandung.....	108
4.34 Rata-rata Prosentase Hasil Pelatihan <i>Food And Beverage Service</i> Untuk Kesiapan Tenaga Kerja Di Restoran Ditinjau Dari Kemampuan Kognitif, Afektif dan Psikomotor Peserta Didik IHCT Bandung.....	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar	
2.1 Gambar Restoran di Hotel.....	29
2.2 <i>Table set up Breakfast</i>	41
2.3 <i>Table set up Lunch</i>	42
2.4 <i>Table set up Dinner</i>	42
2.5 <i>Table set up Formal Dinner</i>	43

