

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sekolah merupakan lembaga pendidikan formal dan sarana dalam rangka pencapaian tujuan pendidikan. Melalui sekolah, peserta didik dapat mempelajari berbagai macam hal. Dalam pendidikan, belajar menunjukkan adanya perubahan yang positif sehingga pada tahap akhir akan didapat keterampilan, kecakapan dan pengetahuan baru.

Pendidikan menengah, dibagi dua jenis yaitu pendidikan umum dan pendidikan kejuruan. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) sebagai bentuk pendidikan formal merupakan pendidikan menengah yang mempunyai peranan dalam menyiapkan tenaga kerja yang profesional dan terampil di bidang tertentu. Berdasarkan Undang - Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 15, menyatakan bahwa Pendidikan Kejuruan merupakan pendidikan menengah yang mempersiapkan peserta didik terutama untuk bekerja pada bidang tertentu. Tiap- tiap sekolah Menengah Kejuruan mempunyai beberapa program studi, seperti halnya SMK Pariwisata Imelda Medan yang mempunyai 4 program keahlian antara lain Jasa Boga, Kecantikan, Busana dan Akomodasi Perhotelan. Dimana setelah lulus dari Sekolah Menengah Kejuruan semua siswa diharapkan mendapatkan pekerjaan sesuai bidang mereka masing-masing pada saat mengikuti proses belajar mengajar di SMK. Misalnya bidang Jasa Boga salah satu pekerjaan yang sesuai dengan kejuruan ini adalah

menjadi tenaga pramusaji. Pramusaji yang profesional adalah pramusaji yang memiliki pengetahuan yang luas tentang jenis- jenis makanan dan minuman, cara melayani tamu dengan baik dan benar, memiliki kondisi fisik yang yang sehat dan terampil dalam melayani tamu dengan segala jenis layanan.

Sebelum menjadi pramusaji yang profesional maka setiap orang harus mempunyai kesiapan, baik kesiapan fisik maupun kesiapan mental. Dimana kesiapan merupakan salah satu faktor yang harus ada pada setiap idividu dalam melaksanakan semua kegiatan termasuk dalam menghadapi suatu pekerjaan. Pekerjaan apapun dapat dikerjakan dengan hasil yang baik apabila memiliki kesiapan yang matang. Kesiapan tidak hanya dibutuhkan untuk mendapatkan pekerjaan tetapi untuk mempertahankan suatu pekerjaan yang sudah digeluti. Kesiapan adalah keseluruhan kondisi seseorang atau individu yang membuatnya siap untuk memberikan respon atau jawaban didalam cara tertentu terhadap situasi dan kondisi yang dihadapi (Slameto,2010). Maka dari itu untuk menjadi tenaga pramusaji yang profesional setiap siswa harus memiliki kesiapan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kesiapan menjadi pramusaji yaitu : faktor pengetahuan, kondisi fisik dan keterampilan. Jika pramusaji telah memahami faktor- faktor tersebut maka orang tersebut telah siap menjadi tenaga pramusaji yang profesional.

Dalam program studi Jasa Boga siswa menempuh mata pelajaran melakukan komunikasi dalam pelayanan jasa yang membahas tentang pelayanan prima yang meliputi cara memberikan pelayanan yang baik dalam sebuah usaha, mengenal tipe-tipe pelanggan, mengetahui kebutuhan pelanggan, menangani keluhan pelanggan agar pemberi layanan dapat memberikan kualitas layanan yang

baik untuk pelanggan. Kualitas layanan yang baik akan memberikan penilaian positif pelanggan suatu perusahaan / usaha yang akan meningkatkan loyalitas pelanggan sehingga memberikan keuntungan kepada perusahaan. Memberikan layanan secara prima kepada pelanggan memiliki tujuan untuk memenangkan persaingan.

Pengetahuan mengenai pelayanan prima sangat menentukan hasil kerja dan meningkatkan kualitas layanan agar menjadi lebih baik. Untuk mewujudkan pelayanan prima dengan baik maka siswa harus mengetahui dan memenuhi konsep pelayanan prima (A6) yaitu memiliki *attitude* (sikap) yang baik kepada semua pelanggan, memberikan *attention* (perhatian) kepada pelanggan dengan adil, *action* (tindakan) yang sigap dalam melayani pelanggan, *ability* (kemampuan) dalam melayani pelanggan, *appearance* (penampilan) yang menarik dan ketika menghadapi pelanggan serta *accountability* (tanggung jawab) dalam menghadapi keluhan maupun kebutuhan pelanggan (Barata 2014).

Berdasarkan hasil pengamatan oleh peneliti yang dilakukan pada tanggal 22 Agustus 2017 terlihat bahwa kesiapan siswa menjadi pramusaji belum cukup baik. Hal ini terlihat dari pelayanan Unit Produksi disekolah SMK Pariwisata Imelda, masih adanya siswa yang tidak ramah menyikapi pelanggan, masih ada siswa yang tidak perhatian dengan kebutuhan pelanggan, masih ada siswa yang tidak memperhatikan penampilan diri, kebersihan pribadi, makanan dan ruang kerja, masih ada siswa yang tidak menggunakan bahasa yang mencerminkan pekerja yang profesional, masih ada siswa yang tidak bersemangat dalam melayani pelanggan dan masih ada siswa yang tidak memperhatikan kebersihan ruang kerja demi keamanan dan kenyamanan siswa dan pelanggan. Padahal siswa

telah mempelajari materi pelayanan prima dan tata hidang pada saat mereka duduk di kelas XI, tetapi dalam pelaksanaannya belum diterapkan. Hal ini juga dipengaruhi dengan kondisi kantin yang belum memadai fasilitasnya dengan standart pelayanan secara internasional. Pengetahuan pelayanan prima sangat erat hubungannya dengan kesiapan siswa menjadi pramusaji, dimana pengetahuan pelayanan prima merupakan tahapan awal mengetahui bagaimana cara melayani pelanggan, menangani keluhan pelanggan, bagaimana cara bersikap dan berpenampilan ketika menghadapi pelanggan, dan bagaimana cara berkomunikasi yang baik dengan pelanggan. Dimana dalam kaitannya hubungan pengetahuan pelayanan prima dengan kesiapan menjadi pramusaji merupakan satu kesatuan yang saling mendukung dalam melakukan *food and beverage service*.

Terkait dengan hal diatas, hendaknya dapat dijadikan bahan pemikiran bagi siswa tata boga yang sedang belajar disekolah yang telah dibekali berbagai ilmu pengetahuan tentang pelayanan dan penanganan pelanggan untuk dapat meningkatkan keseriusannya didalam belajar, agar ilmu dan keterampilan yang diperoleh dapat dimanfaatkan dengan baik. Siswa yang telah memahami pelayanan prima yang baik akan sangat mudah untuk terjun langsung ke dunia industri, karena ia telah mengetahui dan mempersiapkan hal- hal apa saja yang dibutuhkan untuk menjadi pramusaji yang profesional. Dari uraian diatas, maka skripsi ini akan membahas tentang Hubungan Pengetahuan Pelayanan Prima Dengan Kesiapan Menjadi Pramusaji Pada Siswa SMK Pariwisata Imelda Medan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas, maka ada beberapa masalah yang dapat diidentifikasi adalah :

1. Bagaimana tingkat pengetahuan pelayanan prima siswa SMK Pariwisata Imelda Medan?
2. Apakah siswa sudah mengetahui tentang konsep pelayanan prima yang meliputi kemampuan, penampilan, sikap, perhatian, tindakan dan tanggung jawab?
3. Faktor- faktor apa saja yang mempengaruhi pengetahuan pelayanan prima siswa Pariwisata Imelda Medan?
4. Apakah siswa sudah menerapkan pelaksanaan pelayanan prima dengan baik?
5. Bagaimanakah kesiapan siswa menjadi pramusaji ?
6. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kesiapan siswa menjadi pramusaji?
7. Bagaimana kesiapan pramusaji siswa SMK Pariwisata Imelda yang memiliki pengetahuan pelayanan prima dengan baik?
8. Bagaimana kesiapan pramusaji siswa SMK Pariwisata Imelda yang tidak memiliki pengetahuan pelayanan prima dengan baik?
9. Bagaimana hubungan pengetahuan pelayanan prima dengan kesiapan siswa menjadi pramusaji siswa SMK Pariwisata Imelda?

C. Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini terarah, ruang lingkup yang diteliti dibatasi pada hal - hal sebagai berikut:

1. Penelitian ini membahas pengetahuan pelayanan prima yang meliputi konsep pelayanan prima yaitu A6, *attitude* (sikap), *attention* (perhatian) , *action* (tindakan) ,*ability* (kemampuan), *appearance* (penampilan), dan *accountability* (tanggungjawab), yang diperoleh dengan cara menggunakan tes
2. Kesiapan yang diteliti adalah kesiapan siswa menjadi pramusaji meliputi : pelayanan *American Service* dengan set up *standart ala carte (main course dan appetizer)*
3. Objek yang diteliti adalah siswa kelas XI SMK Pariwisata Imelda khususnya jurusan Jasa Boga .

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengetahuan pelayanan prima siswa SMK Pariwisata Imelda ?
2. Bagaimana kesiapan siswa menjadi pramusaji dalam pelayanan *American Service*?
3. Bagaimana hubungan pengetahuan pelayanan prima dengan kesiapan siswa menjadi pramusaji dalam pelayanan *American Service*?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengetahuan pelayanan prima siswa
2. Untuk mengetahui kesiapan siswa menjadi pramusaji dalam pelayanan *American Service*
3. Hubungan pengetahuan pelayanan prima dengan kesiapan siswa menjadi pramusaji dalam pelayanan *American Service*?

F. Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan pendidikan di sekolah menengah kejuruan akomodasi perhotelan , khususnya para pendidik, adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi peserta didik, dapat dijadikan bahan informasi dalam upaya meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan keterampilan tentang kesiapan siswa menjadi tenaga pramusaji, sebagai bekal mempersiapkan diri menjadi calon pramusaji yang profesional, terampil dan mandiri.
2. Untuk menambah wawasan bagi pendidik sebagai bahan informasi dalam usaha meningkatkan kualitas lulusan SMK yang relevan dengan kebutuhan dunia kerja .
3. Bagi jurusan PKK ,khususnya Program Studi Pendidikan Tataboga sebagai bahan masukan untuk mempersiapkan tenaga pengaja dan pendidik di SMK
4. Bagi peneliti untuk memperluas pengetahuan, pengalaman untuk meneliti hubungan pengetahuan pelayanan prima dengan kesiapan siswa menjadi pramusaji di Restoran Hotel .