

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan kejuruan memiliki peran penting dalam mempersiapkan siswa untuk menghadapi dunia kerja yang kompetitif. Salah satu program keahlian yang sangat dibutuhkan di industri jasa saat ini adalah bidang pelayanan makanan dan minuman. SMK Putra Anda Binjai, adalah sekolah kejuruan unggulan, memberikan perhatian besar terhadap praktik keterampilan di bidang pelayanan makanan dan minuman guna membentuk lulusan yang terampil, profesional, dan siap kerja. Pendidikan kejuruan memiliki peran strategis dalam menyiapkan sumber daya manusia yang kompeten dan siap kerja, khususnya di sektor industri jasa yang terus berkembang.

Pelayanan makanan dan minuman merupakan salah satu kompetensi penting dalam bidang perhotelan yang dipelajari oleh siswa Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), khususnya pada program keahlian jasa boga. Mata pelajaran Pelayanan Makanan dan Minuman adalah mata pelajaran kejuruan yang mempelajari cara memberikan layanan kepada tamu dalam bidang *food and beverage service*, mulai dari pengetahuan dasar hingga keterampilan teknis dalam melayani makanan dan minuman secara profesional sesuai dengan standar industri perhotelan dan restoran (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2019). Salah satu jenis pelayanan yang sering digunakan dalam praktik pembelajaran adalah *American Service*, juga dikenal sebagai *ready on plate service* atau *pre-plated service*—merupakan metode pelayanan makanan di mana seluruh hidangan telah

diporsikan, ditata, dan dihias di dapur sebelum dibawa ke meja tamu. Pelayan hanya perlu menyajikan piring tersebut kepada tamu, biasanya dari sisi kanan, tanpa perlu melakukan perakitan atau *finishing* di meja (Sovia, 2025). Keberhasilan dalam praktik *American Service* mencerminkan tidak hanya penguasaan teknis siswa, tetapi juga kesiapan mereka untuk terjun langsung ke dunia kerja yang menuntut ketepatan, kecepatan, dan profesionalisme.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan guru mata pelajaran Pelayanan Makanan dan Minuman di SMK Putra Anda Binjai, ditemukan adanya permasalahan dalam pelaksanaan praktik pelayanan makanan, khususnya pada praktik *American Service*. Melalui pendataan nilai pada mata pelajaran Pelayanan Makanan dan Minuman siswa T.A 2024/2025 dengan peserta didik sebanyak 35 siswa, diketahui bahwa 60% atau 21 siswa tidak memenuhi nilai Kriteria Ketuntasan (KKTP) 75 dan 40% atau 14 siswa mencapai nilai diatas 75. Kondisi ini berdampak pada efektivitas pembelajaran praktik yang menuntut keterampilan teknis sekaligus keterampilan interpersonal secara bersamaan.

Dalam praktik *American Service*, siswa dituntut untuk bekerja sama dalam tim, memahami instruksi guru, serta mampu berinteraksi dengan “tamu” secara efektif. Di era modern yang ditandai dengan tingginya mobilitas global dan perkembangan industri pariwisata serta perhotelan, lulusan SMK diharapkan tidak hanya menguasai keterampilan teknis, tetapi juga memiliki kompetensi sosial dan komunikasi yang baik (Wibowo & Sudrajat, 2021). Salah satu soft skill yang sangat krusial dalam dunia kerja khususnya di bidang jasa boga dan perhotelan adalah komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal memiliki pengaruh signifikan

dan positif terhadap kualitas pelayanan di departemen makanan dan minuman hotel. Peningkatan komunikasi interpersonal dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu yang datang ke restoran (Reza Kurniawan, 2019).

Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi antara dua individu atau lebih yang melibatkan pemahaman emosi, ekspresi verbal maupun nonverbal, serta kemampuan untuk membangun hubungan yang harmonis (Nugraha et al., 2022). Komunikasi interpersonal yang baik memungkinkan siswa untuk menyampaikan informasi dengan jelas, memahami peran masing-masing dalam simulasi pelayanan, serta menghindari kesalahpahaman selama praktik berlangsung. Sebaliknya, komunikasi yang buruk dapat menyebabkan gangguan koordinasi, menurunkan kualitas pelayanan, bahkan mempengaruhi penilaian hasil praktik siswa. Dalam sejumlah penelitian, komunikasi interpersonal terbukti memiliki korelasi positif terhadap keberhasilan praktik di bidang jasa dan pelayanan. Penelitian oleh Safitri & Lestari (2020) menyimpulkan bahwa keterampilan komunikasi siswa berkontribusi terhadap kualitas pelayanan makanan yang mereka berikan. Demikian pula Santosa & Dewi (2023) menyatakan bahwa siswa dengan keterampilan komunikasi yang baik cenderung lebih percaya diri dan mampu membangun suasana pelayanan yang menyenangkan bagi tamu.

Namun demikian, masih terbatas penelitian yang secara khusus mengkaji hubungan komunikasi interpersonal dengan hasil praktik teknik pelayanan makanan seperti American Service, terutama di lingkungan SMK negeri di Indonesia. Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan

penelitian dengan judul “**Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Hasil Praktik *American Service* di SMK Putra Anda Binjai**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, dapat dikemukakan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Pentingnya siswa memahami nilai dan manfaat dari pengetahuan terkait praktik *American Service*.
2. Rendahnya kemampuan tentang *American Service* pada siswa.
3. Kurangnya pemahaman tentang sejauh mana komunikasi interpersonal berkontribusi terhadap Hasil Praktik *American Service* siswa.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dikemukakan, serta membuat penelitian ini semakin terarah, maka dipaparkan batasan masalah sebagai berikut :

1. Aspek komunikasi interpersonal dibatasi pada keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), kesetaraan (*equality*).
2. Praktik Pelayanan Makanan dan Minuman dibatasi pada praktik *American Service* : Menyambut Tamu, Menerima Pesanan (*Taking Order*), Menyajikan Makanan, Mengatur Meja (*Crumbing Down*), Membayar Pesanan, serta Mengucapkan Terimakasih (*Farewell*)
3. Subjek dibatasi pada siswa jurusan Tata Boga SMK Putra Anda Binjai kelas XII tahun ajaran 2025/2026 semester ganjil.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan Batasan masalah yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dikemukakan sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat komunikasi interpersonal siswa di SMK Putra Anda Binjai?
2. Bagaimana hasil praktik *American Service* siswa di SMK Putra Anda Binjai?
3. Bagaimana hubungan komunikasi interpersonal dengan hasil praktik *American Service* siswa SMK Putra Anda Binjai?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui komunikasi interpersonal siswa di SMK Putra Anda Binjai
2. Untuk mengetahui nilai *American Service* siswa SMK Putra Anda Binjai
3. Untuk mengetahui hubungan komunikasi interpersonal dengan hasil praktik *American Service* siswa SMK Putra Anda Binjai

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini akan memperkaya literatur dalam bidang pendidikan kejuruan, khususnya yang berkaitan dengan peran komunikasi interpersonal dalam konteks praktik pelayanan *American Service*. Dengan fokus pada komunikasi verbal dan komunikasi kelompok kecil, penelitian ini memberikan wawasan baru mengenai pentingnya interaksi yang efektif dalam tim selama

praktik, yang dapat memperdalam pemahaman tentang pengaruh komunikasi terhadap hasil praktik keterampilan.

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi siswa, dengan meningkatkan kesadaran mereka akan pentingnya komunikasi yang baik dalam kelompok saat bekerja sama. Dengan pemahaman tersebut, siswa diharapkan lebih termotivasi untuk memperbaiki keterampilan komunikasi mereka, baik dalam menyampaikan instruksi maupun dalam berkoordinasi dalam tim. Bagi guru atau instruktur, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar dalam merancang metode pembelajaran yang tidak hanya fokus pada keterampilan teknis, tetapi juga pada pengembangan komunikasi interpersonal siswa, yang sangat penting dalam dunia kerja, khususnya dalam industri perhotelan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan oleh pihak sekolah sebagai acuan untuk mengembangkan kurikulum dan program pelatihan yang lebih mendalam dalam hal *soft skills*, seperti komunikasi dan kerja tim. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang tertarik untuk mengkaji hubungan antara komunikasi dan hasil praktik di bidang pendidikan kejuruan.

THE
Character Building
UNIVERSITY