



Hubungan Pengetahuan Pelayanan Prima Dengan Kesiapan Menjadi Pramusaji Siswa SMK Pariwisata Imelda Medan

Widya Wulandari¹, Ana Rahmi²

¹Alumni Prodi Pendidikan Tata Boga Jurusan PKK, Fakultas Teknik, Univeritas Negeri Medan, Indonesia

²Prodi Prodi Pendidikan Tata Boga Jurusan PKK, Fakultas Teknik, Univeritas Negeri Medan, Indonesia

Email: wwd4064@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui; (1) Pengetahuan pelayanan prima pada siswa; (2) kesiapan menjadi pramusaji siswa; (3) hubungan antara pengetahuan pelayanan prima dengan kesiapan menjadi pramusaji siswa SMK Pariwisata Imelda Medan. Waktu penelitian ini dilakukan pada Juli- September 2018. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa kelas XI bidang Jasa Boga dengan jumlah 60 orang. Pengambilan sampel digunakan teknik *random sampling*, yaitu dengan cara diundi, jumlah sampel diambil 50 % dari kelas XI Boga 1 dan 50 % dari kelas XI Boga 2. Data pengetahuan pelayanan prima dikumpulkan dengan menggunakan tes sedangkan data kesiapan menjadi pramusaji dikumpulkan dengan pengamatan. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif, uji kecenderungan, uji persyaratan analisis dengan uji normalitas, uji linearitas dan keberartian persamaan regresi, uji hipotesis dengan uji korelasi *product moment*. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kecenderungan variabel pengetahuan pelayanan prima siswa termasuk kategori cukup dengan presentase 53,3 % dan kesiapan menjadi pramusaji cenderung tinggi dengan presentase sebesar 90%. Hasil analisis korelasi *product moment* menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara pengetahuan pelayanan prima dengan kesiapan menjadi pramusaji dengan nilai $r_{xy} > r_{tabel}$ ($0,420 > 0,361$) pada taraf signifikan 5 %. Artinya semakin tinggi pengetahuan pelayanan prima siswa, maka semakin tinggi kesiapan menjadi pramusaji siswa.

Kata kunci : Pengetahuan, Pelayanan Prima, Kesiapan, Pramusaji

ABSTRACT

This study aims to determine; (1) Knowledge of excellent service to students; (2) readiness to become a student waitress; (3) the relationship between knowledge of excellent service and readiness to become a waitress at the Imelda Tourism Vocational School in Medan. The time of this research was carried out in July-September 2018. The population in this study was class XI students in the field of Catering with a total of 60 people. Sampling used a random sampling technique, namely by drawing lots, the number of samples was taken 50% from class XI Catering 1 and 50% from class XI Catering 2. Excellent service knowledge data was collected using tests while data on readiness to become a waitress was collected by observation. The data analysis technique used is descriptive, trend test, requirements analysis test with normality test, linearity test and the significance of the regression equation, hypothesis test with product moment correlation test. Based on the results of the study, it was shown that the level of knowledge of students' knowledge of excellent service variables was included in the sufficient category with a percentage of 53.3% and readiness to become a waiter was high with a percentage of 90%. The results of the product moment correlation analysis show that there is a significant relationship between knowledge of excellent service and readiness to become a waitress with a value of $r_{xy} > r_{table}$ ($0.420 > 0.361$) at a significant level of 5%. This means that the higher the student's knowledge of excellent service, the higher the readiness to become a student waitress.

Keywords: Knowledge, Excellent Service, Readiness, Waitress

PENDAHULUAN

Sekolah merupakan lembaga pendidikan formal dan sarana dalam rangka pencapaian tujuan pendidikan. Melalui sekolah, peserta didik dapat mempelajari berbagai macam hal. 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.

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 sehat dan terampil dalam melayani tamu dengan segala jenis layanan. Maka dari itu untuk menjadi tenaga pramusaji yang profesional setiap siswa harus memiliki kesiapan. 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.

Dari uraian diatas, maka skripsi ini akan membahas tentang “**Hubungan Pengetahuan Pelayanan Prima Dengan Kesiapan Menjadi Pramusaji Siswa SMK Pariwisata Imelda Medan**”.

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian sesuai dengan rumusan masalah adalah sebagai berikut:

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*?

Kajian Teori

Pengetahuan berasal dari kata “tahu” yang artinya kenal, sudah melihat dan mengerti. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2013), pengetahuan adalah sesuatu yang diketahui berkaitan dengan proses pembelajaran. Proses belajar ini dipengaruhi berbagai faktor dari dalam seperti motivasi dan faktor luar berupa sarana informasi yang tersedia serta keadaan sosial. Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan. (Barata:2014).

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep

pendekatannya. Ada yang mengembangkan pola pelayanan prima berdasarkan konsep A3, yaitu : sikap (*attitude*), perhatian (*attention*) dan tindakan (*action*) tetapi adapula yang menggunakan konsep lainnya. Dalam hal ini penulis sendiri meneliti budaya pelayanan prima berdasarkan pada konsep A6, yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor- faktor kemampuan (*ability*) sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*).

Kesiapan adalah tingkatan atau keadaan yang harus dicapai dalam proses perkembangan perorangan pada tingkatan pertumbuhan mental, fisik, sosial dan emosional (Oemar Hamalik, 2008).

Menurut Marsum, (2005) pramusaji adalah seseorang yang menyajikan makanan dan minuman didalam sebuah restoran atau bar. Pramusaji sangat berperan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan yang secara tidak langsung akan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

American service disebut juga dengan *plate service*, karena semua makanan sudah diporsikan atau disiapkan diatas piring dari dapur, sedangkan pramusaji hanya menyervicenya ke tamu. Ini sistem yang paling praktis diantara sistem yang ada, terutama jika dilihat dari kecepatan layanan dan jumlah pramusaji yang relatif sedikit.

Menurut Dwi Diar Estellita (2015) adapun langkah- langkah *American service* yaitu : Semua hidangan yang disajikan ditata dipiring saji lengkap dengan *garnish*(hiasan). Setelah hidangan siap, pramusaji membawanya dari dapur dengan *tray*(nampan) kemudian meletakkannya di side stand. Kemudian hidangan tersebut disajikan dengan membawanya dari *side stand* ke meja tamu tanpa menggunakan nampan lagi, cukup dengan kedua belah tangan. Meletakkan hidangan tepat didepan tamu, diantara *dinner knife* dan *dinner fork*

dari sebelah kiri tamu dengan tangan kiri sementara kaki kiri setengah langkah kedepan. Semua jenis minuman baik jenis alkohol maupun non alkohol dibawa dengan tangan kiri menggunakan nampan, dibawa dari bar atau dapur langsung ke meja tamu tanpa meletakkan di *side stand* terlebih dahulu. Khusus untuk *wine* dan *champagne* dalam botol, harus dibawa dengan kedua belah tangan, yaitu telapak kiri memegang dasar botol, sementara tangan kanan memegang leher botol dengan label menghadap kedepan. Semua jenis minuman disajikan dari sebelah kanan tamu dengan tangan kanan, sementara tangan kiri tetap memegang nampan dengan kaki kanan setengah langkah kedepan. Melakukan *clear up*, semua bekas peralatan yang sudah selesai maupun peralatan yang tidak terpakai, diambil dari sebelah kanan pelanggan dengan tangan kanan tanpa menggunakan nampan, sementara kaki kanan setengah langkah kedepan. Khusus untuk *bread and butter plate* dan *butter spreader*, *finger bowl* dan *salad bowl* ketiganya di *clear up* dari sebelah kiri tamu dengan tangan kiri. *Clear up* semua gelas dan cangkir dilakukan dari sebelah kanan pelanggan dengan tangan kanan, kemudian diletakkan dibaki yang dipegang dengan tangan kiri, dan dibawa ke *side stand* untuk dibawa ke tempat pencucian.

METODE

1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif korelasional yaitu untuk mengetahui tingkat hubungan antara dua variabel atau lebih tanpa melakukan perubahan, tambahan atau manipulasi data terhadap data yang telah ada (Arikunto, 2013). Penelitian ini memiliki 2 variabel, satu variabel bebas dan satu variabel terikat. Lokasi penelitian dilakukan di SMK Pariwisata Imelda Medan dan waktu penelitian dilakukan pada bulan September tahun 2018.

2. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2005). Dalam penelitian ini jumlah populasi sebanyak 60 orang, yaitu seluruh siswa jurusan jasaboga kelas XI yang terdiri dari dua kelas, yaitu XI Boga 1 dan XI Boga 2.

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiono, 2016). Sampel ditentukan dengan cara random sampling, yaitu dengan cara diundi, jumlah sampel diambil 50 % dari kelas XI Boga 1 dan 50 % dari kelas XI Boga 2. Maka jumlah sampel yang digunakan yaitu sebanyak 30 orang siswa.

3. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan tes dan pengamatan. Tes digunakan untuk mengetahui pengetahuan pelayanan prima siswa sedangkan pengamatan digunakan untuk mengetahui kesiapan siswa menjadi pramusaji.

Instrumen penelitian adalah alat yang dipakai peneliti untuk mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dengan sistematis sehingga lebih mudah diolah (Arikunto, 2010). Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa tes dan pengamatan.

4. Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *deskriptif korelasional* yaitu cara atau teknik yang mengungkapkan fakta yang jelas tentang gejala-gejala hubungan yang ada pada suatu objek penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis data penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kecenderungan pengetahuan pelayanan prima siswa SMK Pariwisata Imelda Medan berada pada kategori cukup. Hal ini disebabkan karena pengetahuan pelayanan prima yang dimiliki siswa hanya sebatas pengetahuan umum tentang pelayanan prima sehingga para siswa sulit mengaplikasikannya kedalam praktek. Sulitnya siswa dalam mengaplikasikan pengetahuan pelayanan prima kedalam praktek pelayanan pramusaji disebabkan oleh banyak hal seperti diantaranya siswa yang tidak mengulang teori yang telah disampaikan oleh guru, siswa yang hanya memahami teori nya saja tetapi dalam praktek nya tidak diterapkan, dan pengetahuan pelayanan prima yang jarang digunakan dalam keseharian siswa disekolah sehingga siswa cenderung pasif dalam menerima materi yang berhubungan dengan pengetahuan pelayanan prima. Melayani makan dan minum salah satu mata pelajaran produktif yang sering menggunakan pengetahuan pelayanan prima dalam teori dan prakteknya seperti pada materi table service. Banyak siswa yang belum menerapkan pelayanan prima dalam mata pelajaran melayani makan dan minum, hal ini terjadi karena siswa jarang mengaplikasikannya dalam keseharian siswa pada unit produksi yang ada disekolah. Fasilitas kantin yang belum memadai peralatannya sesuai dengan standar internasional. Berdasarkan hasil analisis data penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kecenderungan hasil pengamatan kesiapan siswa menjadi pramusaji siswa SMK Pariwisata Imelda Medan berada pada kategori tinggi karena siswa telah mampu dalam melakukan table set up khususnya standar ala carte dengan baik dan benar secara berurutan dari mulai persiapan sampai hasil praktek nya, dan siswa telah mampu melakukan table service sesuai dengan pelayanan American Service denan baik dan benar. Siswa

mampu melakukan table set up dan table service dalam prakteknya karena materi table service ini berhubungan dengan materi pelayanan prima sehingga sering diulang pada materi melayani pesanan makan dan minum di restoran , table set up dan table service sering diaplikasikan siswa tidak hanya pada kompetensi table set up saja melainkan pada beberapa kompetensi lain pada mata pelajaran melayani makan dan minum serta siswa juga mendapatkan teori-teori yang mendukung kompetensi ini dari hotel- hotel dimana siswa table maner dan akan melaksanakan praktek kerja lapangan. Siswa dikatakan mampu menjadi pramusaji apabila siswa mampu dalam melakukan table set up dan table service dengan baik dan benar, dimulai dari pemilihan peralatan makan, pemasangan taplak meja dan table accessories, peletakan napkin, penataan silverware, peletakan B &B plate dan butter spreader, peletakan glassware, melayani tamu dimulai dari menyambut tamu ,memberikan tempat duduk, menuangkan air es, menghadirkan pesanan, melakukan clear up, dan menata meja kembali dengan baik dan tepat waktu. Hal ini sependapat dengan Devi Anggraini (2013) yaitu kesiapan Waiter Hotel meliputi penguasaan materi pelayanan prima, ketelitian dalam standar penampilan personal seorang waiter hotel, cara komunikasi dalam melayani tamu, dan keterampilan dalam melayani tamu sehingga hal tersebut dapat mendukung kesiapan siswa menjadi pramusaji. Hasil analisis uji hipotesis dalam penelitian ini disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pengetahuan pelayanan prima dengan kesiapan siswa menjadi pramusaji siswa SMK Pariwisata Imelda Medan dengan nilai $r_{hitung} = 0,420$ dengan jumlah responden 30 orang dan taraf signifikan 5% sehingga $r_{tabel} = 0,361$. Nilai koefisien 0,420 berada pada taraf signifikasi cukup kuat yaitu rentang 0,40 – 0,599 pada tabel taraf signifikasi. Hasil

penelitian ini menyatakan ada hubungan yang linier dan berarti antara pengetahuan pelayanan prima dengan kesiapan siswa menjadi pramusaji siswa SMK Pariwisata Imelda Medan sehingga membuktikan bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan pelayanan prima siswa maka semakin tinggi pula kesiapan menjadi pramusaji siswa. Hal ini sependapat dengan penelitian Putri Mayumi Manik .dengan judul Hubungan Penguasaan Teori Pelayanan Prima Dengan Minat Bekerja sebagai Waiters di Hotel Pada Siswa SMK YAPIM Medan. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara penguasaan teori pelayanan prima dengan minat bekerja sebagai waiters dengan nilai $r_{xy} = 0,571$ Artinya semakin baik penguasaan pelayanan prima siswa maka semakin baik minat bekerja menjadi pramusaji siswa SMK YAPIM Medan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dapat disimpulkan bahwa tingkat kecenderungan pengetahuan pelayanan prima pada siswa SMK Pariwisata Imelda Medan termasuk kategori cukup dengan jumlah 16 siswa (53,3%)
2. Dapat disimpulkan bahwa tingkat kecenderungan hasil pengamatan kesiapan siswa menjadi pramusaji termasuk kategori tinggi dengan jumlah 27 siswa(90%)
3. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pengetahuan pelayanan prima dengan kesiapan siswa menjadi pramusaji siswa SMK Pariwisata Imelda Medan dengan koefisien korelasi $r_{xy} = 0,420$.

Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan diatas maka saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut :

1. Bagi siswa diharapkan untuk menambah wawasannya dari berbagai sumber serta mengulang kembali pelajaran yang memuat segala pengetahuan tentang pelayanan prima karena sangat berpengaruh besar terhadap salah satu kompetensi yang ada pada mata pelajaran melayani makan dan minum yaitu table set up dan table service, sehingga dalam kompetensi table set up dan table service siswa mampu mengikuti dan melakukan table set up dan table service dengan baik dan tepat.
2. Bagi guru diharapkan untuk selalu memberikan motivasi kepada siswa agar siswa memiliki keaktifan dalam belajar sehingga dapat meningkatkan pengetahuan pelayanan prima
3. Bagi guru diharapkan untuk selalu memberikan motivasi kepada siswa agar memiliki keaktifan dalam belajar sehingga dapat meningkatkan kemampuan kesiapan siswa menjadi pramusaji.

REFERENSI

- Arikunto, Suharsimi (2010). *Manajemen Penelitian Edisi Revisi*. Jakarta: Rhineka cipta
- Barata, A.A. (2014) . *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta : PT.Elek Media Komputindo
- Dwi Diar Estellita & Nikmat Akmal (2015). *Penataan dan Penyajian Hidangan*. Medan : Universitas Negeri Medan
- Hamalik, Oemar. (2004). *Proses Belajar Mengajar*. Jakarta : Bumi Aksara
- I.N.R, Pendit. (2004). *Table Manner Dining Etiquette & Etiket Dalam Jamuan*. Yogyakarta : Graha Ilmu

- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2003).
KBBI dan Terjemahan. Jakarta :
Balai Pustaka
- Marsum .(2005).*Restoran dan Segala
Permasalahannya* .Yogyakarta :
Andi offset
- Rahmayanty ,Nina.(2010).*Manajemen
Pelayanan Prima* : Yogyakarta
:Graha Ilmu
- Slameto (2010). *Belajar dan Faktor-
Faktor yang Mempengaruhinya*.
Jakarta : Rineka Cipta
- Soekresno dan Pendit , I.N.R
1998.*Pramusaji Food & beverage
service* . Jakarta : PT. Gramedia
Pustaka Umum
- Soekresno dan Pendit (2004) *Petunjuk
praktek pramusaji food & beverage
service* . *Buku panduan Sekolah
Pariwisata dan Perhotelan*. Jakarta
: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sudijono, Anas (2011). *Pengantar
Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: PT
Raja Grafindo Persada
- Sudjana,Nana. (2005). *Metode
Statistika*.Bandung : Transito
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian
Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Syaodih,Nana. (2010). *Metode Penelitian
Pendidikan*. Bandung : PT.Remaja
Rosdakarya
- Tim Penyusun Fakultas Teknik. (2015) .
Pedoman Penulisan Skripsi.
Universitas Negeri Medan
- Undang-undang Pendidikan Nasional No.
(2003). *Tentang Sistem Pendidikan
Nasional*.Jakarta:Depdiknas
- Wiwoho, Ardjuno (2008) . *Pengetahuan
Tata hidang*. Jakarta: PT.Gelora
Aksara Pratama