

## MANFAAT KOMPETENSI “MELAKUKAN KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN JASA” PADA PRAKTIKUM “MENYEDIKAKAN LAYANAN MAKANAN DAN MINUMAN DI RESTORAN”

Cynthia Dewi Ryanditra<sup>1</sup>, Ade Juwaedah<sup>2</sup>, Elly Lasmanawati<sup>3</sup>

**Abstrak:** Komunikasi merupakan kegiatan utama dalam setiap aktivitas manusia yang pada praktiknya selaras dengan kaidah kesopanan dan menjunjung tinggi etika. Komunikasi dimuat pada kurikulum SMK Negeri 2 Baleendah berupa mata diklat “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa” yang diberikan pada Kelas X Jasa Boga Semester 1 dengan dominan teori dan diberikan dalam durasi 45 menit setiap pertemuan. Penelitian dilakukan untuk memperoleh informasi tentang manfaat pengetahuan komunikasi kerja, keterampilan komunikasi non verbal dan komunikasi verbal dari kompetensi tersebut pada praktik *General Service Procedure (GSP)* yang merupakan bagian dari praktikum “Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran”. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Penarikan sampel dilakukan secara acak sederhana sebanyak 59 responden. Hasil penelitian diperoleh gambaran bahwa ketiga aspek yang diteliti masing-masing bermanfaat untuk praktikum “Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran”. Saran ditujukan bagi siswa agar terus meningkatkan pemahaman dan melatih keterampilan berkomunikasi, serta bagi guru mata pelajaran untuk lebih banyak mengadakan simulasi sehingga mempermudah siswa memahami materi.

**Kata Kunci :** Manfaat, Kompetensi, “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa  
Praktikum “Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran”

### PENDAHULUAN

#### Latar Belakang Penelitian

Komunikasi selalu menjadi kegiatan utama dalam setiap aktivitas manusia, baik itu komunikasi verbal atau non verbal, komunikasi antar pribadi atau pun komunikasi organisasi. Meskipun demikian, dalam praktiknya komunikasi bukanlah hal yang mudah dilakukan. Komunikasi harus disesuaikan dengan kebudayaan atau kebiasaan di lingkungan tersebut, sebab pemahaman yang berbeda dapat menimbulkan pandangan serta penilaian yang berbeda pula. Dalam lingkungan pekerjaan, tata cara berkomunikasi merupakan hal utama yang harus diperhatikan terutama dalam pekerjaan yang menawarkan pelayanan jasa. Proses komunikasi

yang baik dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Demikian besar peranan komunikasi, sehingga komunikasi dimuat pada kurikulum SMK Negeri 2 Baleendah dalam program produktif berupa mata diklat Standar Kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa” yang diberikan pada Kelas X Jasa Boga semester 1. Berdasarkan silabus, ruang lingkup yang dipelajari meliputi: Menjelaskan prinsip-prinsip komunikasi, Memilih cara berkomunikasi dengan teman kerja dan pelanggan, Melakukan komunikasi dan kerjasama dalam tim atau kelompok, Melakukan Komunikasi dalam lingkungan berbeda, Memberikan pelayanan untuk

<sup>1)</sup> Cynthia Dewi Ryanditra Alumni Prodi Pendidikan Tata Boga Departemen. PKK FPTK UPI

<sup>2)</sup> Ade Juwaedah dan Elly Lasmanawati Dosen Prodi Pendidikan Tata Boga Departemen PKK FPTK UPI

tamu, serta menjaga standar penampilan personal.

Pembelajaran kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa” dipelajari dengan durasi 45 menit untuk setiap pertemuan. Dengan durasi yang singkat tersebut, Kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa” diharapkan membantu siswa mengalami perubahan perilaku meliputi pengetahuan, sikap, dan keterampilan. Ketiga aspek tersebut diharapkan dapat memberikan manfaat bagi siswa sebagai bekal untuk terjun di dunia kerja. Sebelum memasuki dunia kerja, untuk mengetahui manfaat yang diperoleh siswa dari pengajaran kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa” tersebut dapat diukur pada pelaksanaan Pembelajaran Kompetensi “Melayani Makan dan Minum” atau dikenal dengan mata diklat Tata Hidang, khususnya untuk diaplikasikan dalam praktikum “Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran”. Praktikum “Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran” (*Provide food and beverage Service*) merupakan Kompetensi Dasar dalam muatan Standar Kompetensi “Melayani Makan dan Minum” yang diberikan pada siswa Kelas X Jasa Boga semester 2.

Berdasarkan studi pendahuluan penulis, dalam praktikum “Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran” tersebut siswa dituntut memiliki etika komunikasi yang baik sebagaimana telah dipelajari dalam kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa”. Akan tetapi kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa” yang diperoleh siswa dominan berupa teori dan hanya diberikan dalam waktu yang relatif singkat sehingga

manfaatnya bagi siswa dirasa belum optimal. Penulis merasa tertarik untuk mengetahui dan meneliti bagaimana Manfaat Kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa” pada Praktikum “Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran”. Penelitian terbatas pada Siswa Kelas XI Jasa Boga di SMK Negeri 2 Baleendah Angkatan 2012/2013.

### Rumusan Masalah Dan Tujuan

Rumusan masalah deskriptif dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Manfaat Kompetensi ‘Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa’ pada Praktikum ‘Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran’ oleh siswa.”

Kompetensi “Menyediakan layanan Makanan dan Minuman di Restoran” mencakup praktikum *General Service Procedure (GSP)*, *French service*, *Russian service*, *English service*, dan *Russian service*. Ruang lingkup masalah dibatasi pada Praktikum *General Service Procedure (GSP)* yang telah diberikan pada siswa Kelas X Semester 2 Program Keahlian Jasa Boga Angkatan 2012/2013. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi tentang :

1. Manfaat pengetahuan komunikasi kerja pada pelaksanaan praktik *General Service Procedure (GSP)*
2. Manfaat keterampilan melakukan komunikasi non verbal pada pelaksanaan praktik *General Service Procedure (GSP)*
3. Manfaat keterampilan melakukan komunikasi verbal pada pelaksanaan praktik *General Service Procedure (GSP)*

## KAJIAN PUSTAKA

Kompetensi merupakan kemampuan yang mencakup perpaduan antara pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki seseorang untuk dapat melaksanakan tugas sesuai dengan tuntutan atau jenis pekerjaan. Sebagaimana dikemukakan oleh Frinch dan Crunkilton dalam Mulyasa (2012:38) bahwa kompetensi adalah “penguasaan terhadap suatu tugas, keterampilan, sikap, dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kompetensi mencakup tugas, keterampilan, sikap dan apresiasi yang harus dimiliki oleh siswa untuk dapat melaksanakan tugas-tugas pembelajaran sesuai dengan jenis pekerjaan tertentu.”

“Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa” merupakan salah satu Standar Kompetensi dalam Mata Pelajaran Dasar Kompetensi Kejuruan pada Kelas X Semester 1 Program Studi Keahlian Jasa Boga, di SMK Negeri 2 Baleendah khususnya. Menurut kurikulum SMK Negeri 2 Baleendah Tahun Pelajaran 2012/2013 yang diberikan secara teori dan praktik. Tujuan Kompetensi tersebut yaitu diharapkan siswa dapat memiliki kemampuan meliputi tiga aspek, pengetahuan, sikap dan keterampilan yang dapat dipahami dan dilakukan dengan baik, sehingga kemudian dapat memberikan manfaat kepada siswa.

Djamarah dan Zain (2002:95) menyatakan bahwa praktikum adalah proses pembelajaran dimana siswa melakukan dan mengalami sendiri, mengikuti proses, mengamati obyek, menganalisis, membuktikan dan menarik kesimpulan suatu obyek, keadaan dan proses dari materi yang dipelajari.

Praktikum “Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran” merupakan salah satu Kompetensi Dasar dari Standar Kompetensi “Melayani Makan dan Minum” atau dikenal dengan Mata Pelajaran Tata Hidang. Praktikum “Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran” diberikan pada siswa kelas X Jasa Boga pada semester 2 yang salah satu bagiannya adalah *General Service Procedure* (GSP).

Dalam praktikum “Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran”, siswa bertindak sebagai seorang pramusaji yang melakukan pelayanan kepada tamunya. Pramusaji adalah orang yang bertanggung jawab atau bertugas melayani hidangan di restoran serta mempunyai hubungan komunikasi yang dekat dengan tamu karena seorang pramusaji memulai pelayanan sejak menyambut kedatangan tamu hingga mengantarkannya kembali meninggalkan restoran.

Menurut Carl I. Hovland dalam Tommy Suprpto (2009:6), “Komunikasi adalah proses dimana seorang individu atau komunikator mengoperkan stimulan biasanya dengan lambang-lambang bahasa (verbal maupun non verbal) untuk mengubah tingkah laku orang lain.”

Menurut Mulyana (2009:14-15), unsur-unsur komunikasi terdiri dari sumber (*source*), penyandian (*encoding*), pesan (*message*), saluran (*channel*), penerima (*receiver*), penyandian balik (*decoding*), respons penerima (*receiver response*), umpan balik (*feed back*).

Pada dasarnya komunikasi digunakan untuk menciptakan atau meningkatkan aktifitas hubungan

antara manusia atau kelompok. Jenis komunikasi terdiri dari:

- 1) Komunikasi verbal, yaitu komunikasi verbal merupakan komunikasi yang disampaikan dengan kata-kata, baik diucapkan maupun ditulis.
- 2) Komunikasi non verbal, yaitu penyampaian pesan tanpa kata-kata yaitu penyampaian pesan dengan bahasa tubuh, dan komunikasi non verbal memberikan arti pada komunikasi verbal.

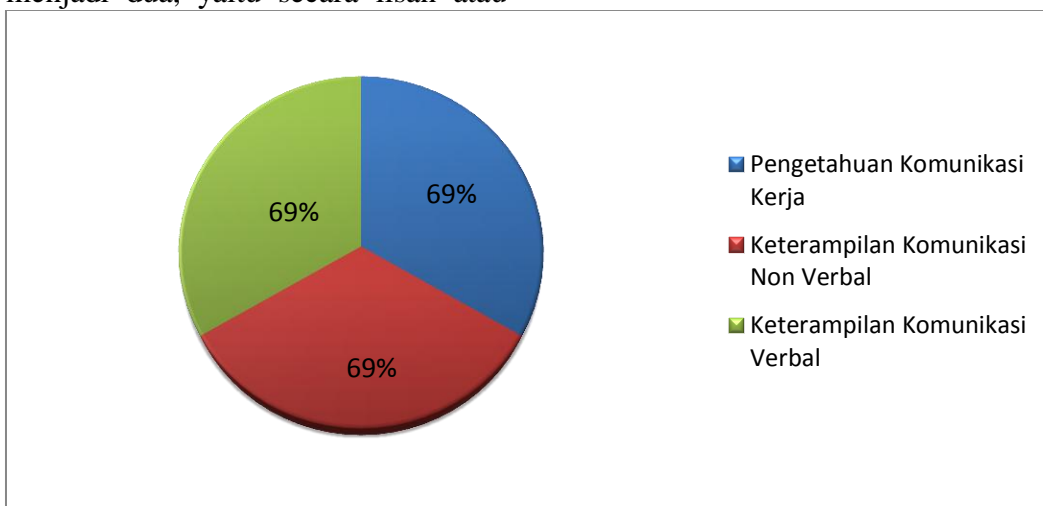
Disarikan dari Sihite (2000, 115-117), teknik berkomunikasi terbagi menjadi komunikasi langsung dan komunikasi tidak langsung. Komunikasi langsung yaitu penyampaian suatu pesan atau informasi dari seseorang kepada orang lain tanpa melalui media atau sarana atau alat yang khusus. Komunikasi langsung dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu secara lisan atau

melalui sarana (misal: telepon). Sedangkan komunikasi tidak langsung yaitu menyampaikan suatu pesan atau informasi dari seseorang kepada orang lain melalui media atau sarana atau alat tertentu. Komunikasi ini mengakibatkan tertundanya umpan balik.

Pengolahan data penelitian dilakukan dengan tabulasi, kemudian dipersentasekan dengan rumus persentase yang selanjutnya ditafsirkan dan dikategorikan.

## HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian berikut menunjukkan manfaat hasil belajar Manajemen Usaha Boga pada praktek penyelenggaraan bisnis bidang boga. Hasil penelitian manfaat hasil belajar Manajemen Usaha Boga pada praktek penyelenggaraan bisnis bidang boga tercantum pada Grafik 1 berikut ini :



Grafik 1. Rata-rata Nilai Persentase Manfaat Kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa” pada Praktikum “Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran”

Data pada Grafik 1 diatas menunjukkan bahwa rata-rata persentase manfaat pengetahuan komunikasi kerja pada pelaksanaan praktik *General Service Procedure (GSP)* memiliki persentase sebesar 69%. Dapat ditafsirkan bahwa manfaat pengetahuan komunikasi kerja tersebut berada pada kriteria bermanfaat. Rata-rata persentase manfaat keterampilan komunikasi non verbal pada praktik *General Service Procedure (GSP)* memiliki persentase sebesar 69%. Dapat ditafsirkan bahwa manfaat keterampilan komunikasi non verbal tersebut berada pada kriteria bermanfaat. Rata-rata persentase manfaat keterampilan komunikasi verbal pada praktik *General Service Procedure (GSP)* memiliki persentase sebesar 69%. Dapat ditafsirkan bahwa manfaat keterampilan komunikasi non verbal tersebut berada pada kriteria bermanfaat.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat dikemukakan adalah :

1. Manfaat kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa” berkaitan dengan pengetahuan komunikasi kerja yaitu meliputi pengetahuan unsur-unsur komunikasi pada praktik menyambut tamu. Karakter pelanggan pada praktik penanganan masalah (*complain*) tamu. Bekerja dengan aman pada praktik operasional restoran. Konsep penampilan diri, kebersihan dan kesehatan pada penampilan pramusaji. Karakteristik budaya dan sosial pada praktik penawaran

menu. Komunikasi organisasi, komunikasi efektif, dan pendengar efektif pada praktik kerja sama tim, berada pada kriteria bermanfaat.

2. Manfaat kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa” berkaitan keterampilan melakukan komunikasi non verbal meliputi ekspresi wajah, kontak mata, senyum, gerakan tangan, postur tubuh, dan nada suara dalam praktik sikap menyambut tamu datang dan mengantarkan tamu meninggalkan restoran. Sikap pada praktik pengambilan pesanan, sikap pada praktik penyampaian tagihan kepada tamu, serta sikap pada praktik penanganan masalah (*complain*), berada pada kriteria sangat bermanfaat.
3. Manfaat kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa” berkaitan keterampilan melakukan komunikasi verbal dalam penggunaan kalimat bermakna bantuan, perhatian, dan dukungan kepada tamu dan tim kerja selama operasional restoran berada pada kriteria bermanfaat.

### Saran

#### 1. Siswa SMK Negeri 2 Baleendah

- a. Merujuk pada data hasil penelitian, siswa yang akan mengikuti pembelajaran pada tahun berikutnya akan terkuatkan pemahaman materinya, khususnya tentang karakter pelanggan dan prosedur menangani keluhan pelanggan jika mengkaji buku-buku sumber serta memanfaatkan sumber media cetak dan elektronik yang relevan sehingga ilmu yang

dimiliki tidak terbatas pada apa yang disampaikan guru mata pelajaran di kelas.

- b. Siswa hendaknya dapat terus melatih keterampilannya dalam berkomunikasi, umumnya sebagai bekal untuk terjun ke dunia kerja dan khususnya dalam praktikum “Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran”, misalnya dengan cara berlatih bersama teman sekelas.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Djamarah, dan Aswan Zain. 2002. *Strategi Belajar Mengajar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Mulyana, Deddy. 2009. *Komunikasi Antarbudaya*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyasa. 2012. *Kurikulum Berbasis Kompetensi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sihite, Richard. 2000. *Ethics Comunication*. Surabaya: Penerbit SIC.
- Suprpto, Tommy. 2009. *Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi*. Yogyakarta: Medpress
- Suprpto, Tommy 2009, *Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi*. Yogyakarta: Media Pressindo, Indonesia