

ANALISIS PEMAHAMAN MATERI MENYEDIAKAN ROOM SERVICE SISWA SMK NEGERI 9 BANDUNG SEBAGAI KESIAPAN MENJADI WAITER DI RESTORAN HOTEL

Priscillia Christe Dewi Portier¹, Sudewi Yogha², dan Cica Yulia²

Abstrak : Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pemahaman siswa pada kompetensi dasar “Menyediakan Room Service” sebagai kesiapan menjadi waiter di restoran hotel yang diharapkan dapat memberikan gambaran pemahaman kompetensi dasar tersebut. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pemahaman siswa meliputi tahap *preparation*, tahap *taking order*, tahap *service* dan tahap *clear up* dalam pelaksanaan pelayanan *room service* sebagai kesiapan menjadi waiter di restoran hotel. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif. Populasi 106 siswa kelas XI, jumlah sampel penelitian sebanyak 52 siswa dengan teknik *simple random sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman materi “Menyediakan Room Service” dalam tahap *preparation* pada kriteria cukup (52.5) tahap *taking order* pada kriteria baik (62), tahap *service* pada kriteria baik (68) dan tahap *clear up* pada kriteria cukup (50). Kesimpulannya adalah pemahaman materi “Menyediakan Room Service” sebagai kesiapan siswa SMK Negeri 9 Bandung sebagai kesiapan menjadi waiter di restoran hotel berada pada kategori cukup. Saran ditujukan kepada peserta didik agar menambah pengetahuan yang berkaitan dengan materi Menyediakan Room Service dengan membaca buku maupun dari sumber lain seperti internet dan kepada guru agar memotivasi proses pembelajaran dan menambahkan materi pembelajaran.

Kata Kunci : *Pemahaman, “Menyediakan Room Service”, Waiter, Restoran Hotel*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Salah satu bentuk satuan pendidikan formal yang menyelenggarakan pendidikan kejuruan dengan tujuan menciptakan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, keterampilan dan keahlian adalah Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Pendidikan kejuruan adalah bagian dari sistem pendidikan yang mempersiapkan siswa agar mampu bersaing dalam dunia usaha dan dunia industri serta mampu dan siap bersaing dengan pasar global sesuai dengan salah satu misi dari SMK Negeri 9 Bandung (2012), yaitu “menyiapkan kompetensi lulusan yang memiliki wawasan global berbasis budaya dan keunggulan lokal yang siap bekerja, berwirausaha dan

melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi.”

SMK Negeri 9 Bandung memiliki delapan program keahlian yaitu Jasa Boga (JB), Usaha Perjalanan Pariwisata (UPW), Akomodasi Perhotelan (AP), Tata Busana (BS), Tata Kecantikan Kulit (KC Kulit), Tata Kecantikan Rambut (KC Rambut) dan Desain Komunikasi Visual (DKV). Untuk mewujudkan misi sekolah yang menyiapkan siswa memiliki keterampilan, siswa dibekali dengan berbagai pengetahuan.

Salah satu program keahlian di SMK Negeri 9 Bandung adalah Jasa Boga. Program keahlian Jasa Boga mempelajari berbagai mata pelajaran produktif, salah satunya adalah Pelayanan Makan dan Minum.

¹⁾ Priscillia Christe Dewi Portier Alumni Prodi Pendidikan Tata Boga Departemen. PKK FPTK UPI

²⁾ Sudewi Yogha dan Cica Yulia Dosen Prodi Pendidikan Tata Boga Departemen PKK FPTK UPI

Pelayanan Makan dan Minum memiliki kompetensi dasar salah satunya yaitu : “ Menyediakan *Room Service*” . Materi pokok pembelajaran “Menyediakan *Room Service*” yaitu prosedur layanan *room service* serta pembersihan area dan peralatan pelayanan kamar yang meliputi empat kegiatan *preparation, taking order, service, dan clear-up*. Setelah mempelajari mata pelajaran Pelayanan Makan dan Minum, diharapkan siswa memiliki kesiapan dari segi pengetahuan, sikap, dan keterampilan pada saat menghadapi praktik kerja industri.

Waiter atau *waitress* ialah karyawan atau karyawan di dalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu-tamu merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan untuk tamu berikutnya (Marsum : 2005 : 90). Sesuai dengan kompetensi inti SKKNI (2007)

Tugas *waiter* atau *waitress* adalah menerima dan menyimpan persediaan makanan, menyajikan makanan, mengangkut dan menyimpan makanan dengan cara yang aman dan bersih, menyajikan makanan penutup, memilih, menyiapkan dan menyajikan makanan khusus, serta menyajikan makanan sesuai hidangan tertentu dan kebutuhan budaya. Jika dilihat dari kompetensi khusus SKKNI tugas *waiter* atau *waitress* adalah berkomunikasi di telpon dan melaksanakan prosedur administrasi.”

Waiter pada restoran hotel memiliki tugas seperti yang telah

disebutkan sesuai dengan SKKNI diatas. Namun *waiter* pada restoran hotel sesuai dengan kompetensi dasar Menyediakan *Room Service* memiliki tugas yang lebih spesifik. Yakni :

1. *Preparation*, yakni menyiapkan dan mengatur segala peralatan yang diperlukan.
2. *Taking order*, yakni mengambil dan mencatat pesanan tamu.
3. *Service*, yakni menyajikan makanan dan minuman.
4. *Clear-up*, yakni mengambil serta memeriksa semua alat-alat *room service* yang telah digunakan.

Ditinjau dari cara pengelolaan manajemen dan operasionalnya, restoran dibedakan menjadi 2, yakni restoran yang dikelola dengan manajemen sendiri tanpa ada kaitannya dengan hotel dan restoran yang dikelola oleh manajemen hotel sebagai salah satu fasilitas hotel. Mengacu pada tugas *waiter* dalam pelayanan *room service* seperti yang telah disebutkan diatas, untuk menjadi *waiter* di restoran hotel maka siswa harus mampu memahami materi Menyediakan *Room Service* terutama dalam pelaksanaan menjadi *waiter* di restoran hotel.

Berdasarkan silabus tata hidang SMK Negeri 9 Bandung (2013), tugas yang harus dipahami berkaitan dengan kesiapan siswa menjadi *waiter* di restoran hotel adalah sebagai berikut :

Siswa harus mampu mengambil pesanan dari kamar tamu dan diproses sesuai standar operasional prosedur perusahaan, menyiapkan *item* minuman dan makanan, memilih perlengkapan layanan yang memadai dan tepat serta diperiksa kerusakan dan kebersihannya, menata nampun dan *trolley* sehingga aman saat disajikan, menyajikan makanan dan minuman sesuai

dengan standar prosedur perusahaan, memberikan tagihan kepada tamu sesuai standar prosedur perusahaan, memeriksa dan membersihkan alat yang sudah digunakan dari kamar tamu, dan membersihkan serta menyimpan nampan dan *trolley* dari kamar tamu sesuai dengan prosedur perusahaan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang penulis lakukan ke SMK Negeri 9 Bandung diperoleh keterangan dari data nilai siswa kelas XI yang mempelajari Tata Hidang dengan kompetensi dasar Menyediakan *Room Service* dan dua orang guru pengajar mata pelajaran Tata Hidang, yang menyatakan bahwa pemahaman materi tentang *room service* sebagai kesiapan untuk menjadi *waiter* masih belum optimal. Kemampuan tingkat pemahaman Siswa SMK Negeri 9 Bandung dalam menerima materi berbeda-beda.

Dari permasalahan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Analisis Hasil Belajar Menyediakan *Room Service* Siswa SMK Negeri 9 Bandung Sebagai Kesiapan Menjadi *Waiter* Di Restoran Hotel”.

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh data mengenai :

- a. Analisis pemahaman materi prosedur layanan *room service* berkaitan dengan menyiapkan dan mengatur segala peralatan yang diperlukan sebelum melakukan pelayanan.
- b. Analisis pemahaman materi prosedur layanan *room service* berkaitan dengan mengambil dan mencatat pesanan tamu.
- c. Analisis pemahaman materi prosedur layanan *room service*

berkaitan dengan menyajikan makanan dan minuman.

- d. Analisis pemahaman materi pembersihan area dan peralatan pelayanan kamar.

KAJIAN PUSTAKA

Kesiapan merupakan hal yang sangat penting karena kesiapan adalah satu faktor yang harus dimiliki oleh setiap orang dalam melaksanakan berbagai kegiatan termasuk pekerjaan juga harus memiliki kesiapan. Dengan memiliki kesiapan maka setiap orang mampu melakukan respon dari suatu situasi dengan optimal.

Sesuai dengan yang dikemukakan Slameto (2003:113) bahwa :

Kesiapan adalah keseluruhan kondisi seseorang yang membuatnya siap untuk memberi respon atau jawaban di dalam cara tertentu terhadap situasi. Penyesuaian kondisi pada suatu saat akan berpengaruh pada atau kecenderungan untuk memberi respons. Kondisi mencakup setidaknya 3 aspek, yaitu :

- a. Kondisi fisik, mental dan emosional.
- b. Kebutuhan-kebutuhan, motif dan tujuan.
- c. Keterampilan, pengetahuan dan pengertian yang lain yang telah dipelajari.

Kesiapan menurut kamus psikologi adalah “Tingkat perkembangan dari kematangan atau kedewasaan yang menguntungkan untuk mempraktikkan sesuatu” (Chaplin, 2006: 419).

Merujuk pada uraian di atas kesiapan dapat diartikan sebagai suatu kondisi dimana siswa siap untuk bekerja pada situasi tertentu dengan memiliki kemampuan berupa pengetahuan, sikap dan keterampilan

yang dibutuhkan untuk menjadi *waiter* di restoran hotel setelah memahami materi yang telah diberikan di SMK Negeri 9 Bandung yakni menyediakan *room service*.

Prinsip kesiapan merupakan hal penting yang harus dipenuhi dalam mengoptimalkan kesiapan seseorang. Slameto (2003:115) mengemukakan prinsip kesiapan yaitu :

- a. Semua aspek perkembangan berinteraksi (saling mempengaruhi)
- b. Kematangan jasmani dan rohani adalah perlu untuk memperoleh manfaat dari pengalaman
- c. Pengalaman-pengalaman mempunyai pengaruh yang positif terhadap kesiapan.

Kesiapan dasar untuk kegiatan tertentu terbentuk dalam periode tertentu selama masa pembentukan dalam masa perkembangan.

Ada beberapa faktor yang mampu mempengaruhi kesiapan seseorang. Faktor yang mampu mempengaruhi kesiapan seseorang ini erat kaitannya dengan pemikiran seseorang tersebut.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kesiapan menurut Slameto (2003:115) adalah sebagai berikut :

- a. Kematangan
Kematangan adalah proses yang menimbulkan perubahan tingkah laku sebagai akibat dari pertumbuhan dan perkembangan. Pertumbuhan mempengaruhi perkembangan sedangkan perkembangan berhubungan dengan fungsi-fungsi dan jiwa.
- b. Kecerdasan
Kecerdasan merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan berhasil tidaknya seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan.
- c. Keterampilan
Keterampilan merupakan salah satu faktor yang harus dimiliki

oleh siswa agar dapat mengembangkan dirinya dengan kreatif.

- d. Motivasi
Motivasi merupakan dorongan yang mendasar dan mempengaruhi setiap usaha serta kegiatan seseorang untuk mencapai tujuan yang diinginkan.
- e. Kesehatan
Kesehatan tubuh yang sehat merupakan kondisi yang memungkinkan siswa untuk melakukan tugasnya dengan baik.

Materi Pembelajaran Orientasi Room Service

Disarikan dari Ekawatiningsih, Komariah, Purwanti dalam buku Restoran (2008) pada umumnya dalam hotel ada *restaurant* dan *bar*, dimana para tamu dapat membeli dan menikmati makanan. Disamping itu, ada juga tamu yang ingin menikmati makanan dan minuman dikamarnya sendiri. Untuk memenuhi keperluan tersebut biasanya dalam suatu hotel ada bagian khusus untuk itu, yang disebut: *Room Service*. Disamping itu, *Room Service* juga menyajikan makanan dan minuman di tempat-tempat lain dalam hotel, seperti di lobby, toko dan kantor yang ada di hotel.

Room service adalah satu bagian di bawah *food & beverage service* yang mengelola penjualan makanan dan minuman yang diantar langsung ke kamar tamu yang menginap di hotel.

Materi Pembelajaran Fungsi Room Service

Pada pokoknya fungsi *room service* sama dan sejalan dengan *restaurant* dan *bar*. *Restaurant* dan *bar* menjual dan menyajikan makanan

dan minuman di restoran atau *bar*, sedangkan *room service* dikamar-kamar hotel. Dalam fungsi ini juga termasuk mengambil pesanan (*taking the order*), menyiapkan menyajikan di kamar dan mengambil kembali peralatan yang telah digunakan dari kamar. Selain itu, *room service* juga bertujuan untuk mendapatkan serta meningkatkan keuntungan (laba) hotel. Nama baik hotel perlu dipertahankan ditingkatkan demi tercapainya tujuan yang diharapkan. Untuk itu, perlu ditingkatkan keterampilan dalam pelayanan dan tetap berusaha memberi pelayanan yang memuaskan.

Materi Pembelajaran Susunan Petugas Room Service

Room service merupakan *section* di *F & B service*. Susunan (jenjang jabatan) petugas di *room service* dalam suatu hotel tergantung besar kecilnya operasi dan kebijaksanaan pimpinan hotel. Berikut adalah struktur organisasi dalam *room service* pada umumnya :

1. *Room Service Manager/ Room Service Head Waiter*
2. *Room Service Supervisor*
3. *Room Service Captain*
4. *Waiter/ Waitress/ Room Service Order Taker*
5. *Room Service Busboy*

Materi Pembelajaran Tugas Waiter Di Restoran Hotel

Preparation

1) *Mise en Scene*

Mise en scene adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan persiapan ruangan kerja dan lingkungannya sehingga menjadi menyenangkan, nyaman, aman dan bersih. Kegiatan yang dilakukannya yaitu:

- a) Menu (*daftar makanan*) harus rapi, bersih dan menarik.
- b) Taplak meja yang akan digunakan mengantar pesanan kotor kusut atau cacat harus diganti dengan yang baik dan bersih.
- c) Bunga dalam *vase* yang telah layu diganti dengan yang segar.

2) *Mise en Place*

Mise en place adalah meletakkan alat makan yang sudah bersih siap dipakai, ditata, diatur dan di susun dengan rapih; dikelompokkan menurut jenisnya dan diletakkan pada tempatnya.

3) Kerjasama *Room Service* dengan Bagian Lain

Operasional *Room Service* tidak dapat jalan dengan lancar apabila tidak didukung dengan bagian lainnya, karena tidaklah mungkin segala sesuatu yang berkaitan dengan *Room Service* dapat dikerjakan sendiri tanpa adanya kerjasama dengan bagian lain.

Misalnya *Room Service* mendapat kendala dengan *Air Condition*-nya yang tidak dingin, maka *Room Service* meminta bantuan kepada bagian *Engineering*, begitu juga *Room Service* membutuhkan *linen* yang bersih, tidak mungkin *Room Service* mencuci *linen-linen* kotor yang telah dipergunakan untuk kegiatannya, namun *Room Service* mengirim *linen* yang kotor tersebut ke bagian *Laundry* dan mengambil *linen* yang bersih dari *Laundry* pula.

Taking Order

Para tamu hotel, disamping dapat membeli dan menikmati makanan dan minuman di *restaurant* atau *bar*, mereka dapat menikmati dikamar sendiri. Untuk itu para tamu dapat memesannya melalui *room service*.

Pesanan makanan melalui *Room Service*, pada umumnya ada dua cara:

1) Secara tertulis :

Para tamu dapat memesan makanan dan minuman dengan cara menuliskannya pada menu list yang disediakan untuk itu. Cara ini biasanya digunakan untuk makan pagi dengan menggunakan *breakfast menu (Door Knob Menu)*. Berdasarkan atas pesanan yang tertulis di menu list, *order-taker* lalu mencatatnya ke dalam *order pad*.

Doorknob menu sudah disediakan *room boy* di kamar tamu, dan tamu mengisi *doorknob menu* pada malam hari sebagai berikut:

- a) Hidangan apa yang diinginkan
- b) Banyaknya hidangan yang dipesan
- c) Tanggal pemesanan
- d) Jam pengantaran hidangan
- e) Nomor kamar
- f) Tanda tangan tamu.

Setelah *doorknob menu* diisi oleh tamu, maka *doorknob menu* tersebut oleh tamu digantungkan di handel pintu kamar tamu di sebelah luar. Kemudian petugas *room service* mengambil *doorknob menu* di setiap kamar tamu yang memesan.

Doorknob menu langsung diberikan ke *order taker* untuk dibuatkan *guest bill* dan dipilah-pilah sesuai dengan jam yang sama serta jam yang lebih dahulu hidangan yang akan dikirim.

2) Secara lisan :

Disamping cara tersebut diatas, tamu dapat pula memesan makanan dan minuman secara langsung ke *room service* melalui telepon. Pesanan melalui telepon

diterima dan dicatat oleh *order-taker* dengan sebagaimana mestinya, di dalam *order pad*.

Menurut Sulastiyono (2007:122) Telepon yang menghubungkan hotel dengan dunia luar, oleh sebab itu tidak dapat dipungkiri lagi bahwa sarana komunikasi telepon sangatlah penting sekali didalam tubuh organisasi hotel. Hal ini harus pula diimbangi dengan tenaga personil yang cakap untuk melayaninya. Mereka harus menyadari pelayanan yang buruk terhadap penggunaan telepon akan merupakan salah satu faktor penyebab larinya tamu hotel.

Jika tamu memesan hidangan melalui telepon, pemesanan tersebut langsung diterima oleh petugas yaitu *order taker*. *Order taker* akan menulis pesanan tamu di *order slip* sebanyak rangkap tiga, masing-masing order slip itu terdiri dari:

- a) Lembar kesatu dikirim ke kasir untuk dibuatkan *guest bill* (bon makanan untuk tamu);
- b) Lembar kedua dikirim ke dapur (kitchen); dan
- c) Lembar ketiga untuk pramusaji.

Service

Tugas dan tanggung jawab *waiter* adalah saat melakukan *service* :

- 1) Ketuklah pintu kamar dengan pelan-pelan, tidak terlalu keras, asal tamu mendengar dan dengan sopan mengucapkan pemberitahuan bahwa makanan sudah datang.
- 2) Dengarkan jawaban dengan seksama, sikap menunggu diluar kamar atau dilorong. Bila belum ada jawaban dari tamu, ketuk

- dan ucapkan kembali hingga mendapatkan jawaban. Biarkan tamu yang membukakan pintunya atau anda dipersilahkan masuk.
- 3) Saat anda masuk kamar, sapa lah tamu dengan mengucapkan namanya ; selamat pagi, nona tan, ini sarapan anda “ atau dengan kata-kata lain yang ramah untuk suatu percakapan. Dilanjutkan dengan menggunakan nama kecil tamu diluar ketentuan prosedur *room service*.
 - 4) Periksa bahwa segala sesuatu sudah benar dan telah tersusun rapi di atas meja dan lengkapilah dengan kursi bila diperlukan.
 - 5) Jangan cepat-cepat meninggalkan tamu apabila belum yakin benar bahwa segala sesuatunya telah beres. Tinggalkan tamu apabila tamu sudah meneliti makanannya, meneliti jumlah yang tertera dalam *bill*, menandatangani *bill* dan mencantumkan nomor kamarnya dengan tepat, dan sebagainya.
 - 6) Bila *waiter* lupa menyertakan sesuatu, maka katakan kepada tamu bahwa *waiter* akan menyusulkan secepatnya.
 - 7) Apabila tamu mengkritik karena keterlambatan pelayanan atau mengeluh karena sesuatu hal, sebaiknya *waiter* cepat-cepat meminta maaf atas hal-hal yang tidak menyenangkan tamu tersebut.
 - 8) Jika pesanan tidak benar, *waiter* tidak boleh terlibat pertengkaran dengan tamu. *Waiter* harus meminta maaf kepada tamu atas kekeliruan tersebut, dan memberitahu kepada *room service captain* agar masalah dapat cepat teratasi.
 - 9) Jika piring yang dipergunakan adalah piring panas, *waiter* wajib memberitahu kepada tamu agar berhati-hati.
 - 10) Menyarankan kepada tamu agar menelpon *room service* kembali apabila tamu telah selesai makan dan menghendaki supaya baki dan alat-alat kotor lainnya segera diangkat dan dibersihkan.
 - 11) Jika ada pertanyaan dari tamu mengenai harga atau total harga karena kekeliruan di dalam memberikan harga pada *bill*, maka *waiter* harus segera meminta maaf dan segera memberitahukan kepada kasir agar kesalahan tersebut diperbaiki.
 - 12) Jika ada tamu yang bertanya mengenai *service change* (tambahan uang pelayanan yang digabungkan dengan harga makanan) katakanlah kepada tamu bahwa *service change* sudah termasuk dalam *bill*.
 - 13) Apabila tamu tidak mau menandatangani *bill* karena suatu hal maka *waiter* dapat mengatakan bahwa *room service captain* akan datang untuk meluruskan permasalahan.
 - 14) Saat melayani dan masuk ke kamar tamu, atur makanan tamu dengan segera, bereska segala sesuatunya, dan segeralah keluar. Karena *waiter* harus memberikan pelayanan yang efisien, baik, dan rapi.
 - 15) Apabila tamu bertanya dan *waiter* tidak mengetahui apa yang ditanyakan tamu, maka *waiter* dapat memberikan saran untuk menghubungi *front office* atau *front office cashier*. Atau *waiter* dapat meminta ijin untuk

membantu menghubungkan melalui telepon kamar tamu.

- 16) Gunakan alat-alat, bumbu-bumbu, atau sedap-sedapan dengan sewajarnya dan hemat.
- 17) Membuat catatan mengenai :
 - a) Kesukaan atau pesanan spesial, terutama bagi tamu yang tinggal lama di Hotel (*long staying guests*).
 - b) Permintaan spesial, terutama jika itu adalah tamu penting. Contohnya “*fruit basket* untuk Bapak Budi cukup dengan buah sawo saja”.
 - c) Pernyataan tidak puas dari para tamu atau keluhan-keluhan dan juga saran, dan sebagainya.

Yakinkan bahwa pesanan tamu telah diteliti dengan benar, terutama saat menyalin pesanan tamu dari daftar makanan yang digantungkan di tombol pintu kamar tamu sebelah luar, yakni untuk pesan makan pagi (*door knob menu*) karena mungkin tulisannya kurang jelas akibat tamu sudah mengantuk saat menuliskan pesanan atau terburu-buru.

Clear-up

Semua peralatan yang telah selesai digunakan harus segera diangkat dari kamar tamu. Hal ini menjadi tanggung jawab penuh *room service waiter* yang bersangkutan. Ia harus memastikan bahwa semua peralatan telah kembali dan sesuai dengan jumlah pada saat pengiriman.

Ada tiga tempat di mana *waiter* bisa mendapatkan kembali peralatan yang sudah selesai dipergunakan untuk *room service*.

- a) Kamar tamu
- b) Koridor (biasanya tamu meletakkan di luar kamar dekat pintu masuk.)

- c) *The housekeeping floor stations*. Dikumpulkan oleh *room-boy/maid* dan disimpan di *housekeeping station*.

Prosedur pelaksanaan *clear-up* adalah sebagai berikut :

- a) Tunggu 1 jam setelah pengiriman.
- b) Tamu akan memberitahukan bagian *room service* agar piring kotor segera diangkat.
- c) Gunakan format pencatatan peralatan yang digunakan baik untuk pengiriman maupun pengembalian.
- d) Masuk ke kamar tamu bila sudah dipersiapkan.
- e) Angkat semua piring kotor dan susun di atas baki dengan susunan :
 - (1) Sisa makanan tersendiri.
 - (2) Alat makan tersendiri.
 - (3) Piring/gelas tersendiri.
 - (4) Serbet makan dan lain-lain.
- f) Jumlah baki dan peralatan yang ada harus sesuai pada waktu pengiriman.
- g) Laporkan bila ada kehilangan, namun sebelumnya harus dicari lebih dulu.

Pengontrolan dan pengawasan terhadap peralatan yang digunakan di *room service* harus dilakukan dengan baik dan ketat. Untuk mencegah terjadinya kehilangan terhadap pemakaian peralata di *room service*, terapkan penggunaan format isian yang diletakkan di baki atau *rolling table* atau *trolley* yang dikirim ke kamar-kamar. Ketika *room service waiter* kembali membawa perlengkapan dan peralatan dari kamar tamu, ia harus segera memeriksa ulang dan menyesuaikan dengan apa yang tercantum pada format tersebut.

Bila terjadi kehilangan harus segera membuat laporan kepada

penyelia (*supervisor*). Pemeriksaan ulang yang dilakukan sangat penting karena pengembalian baki dan peralatan harus dilakukan pada waktu yang bersamaan dan secara langsung menjadi tanggung jawab *waiter* yang bersangkutan.

METODOLOGI

Metode yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi pada saat sekarang (Sudjana dan Ibrahim:2010:64). Menurut Sugiyono (2011:147) “analisis statistik deskriptif adalah teknik analisis data yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (generalisasi)”.

Metode deskriptif dalam penelitian ini ditujukan untuk mengetahui pemahaman materi menyediakan *room service* SMK Negeri 9 Bandung sebagai kesiapan menjadi *waiter* di restoran hotel.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *simple random sampling* (Teknik Acak Sederhana). Teknik acak sederhana adalah teknik penarikan sampel yang paling mudah dilakukan, pengambilan sampel yang dilakukan secara acak dari populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah siswa kelas XI Program Keahlian Jasa Boga yang berjumlah 52 orang.

Analisis Data

Pengolahan data penelitian dilakukan dengan cara tabulasi kemudian teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan rumus persentase. Data kemudian ditafsirkan dan dikonversikan ke dalam skala 100 menggunakan rumus T yang mengacu pada PAP dan dikategorikan.

HASIL PENELITIAN

Dalam penelitian ini, analisis pemahaman materi “Menyediakan *Room Service*” sebagai kesiapan menjadi *waiter* di restoran hotel penulis membatasi hanya terkait tahap *preparation*, tahap *taking order*, tahap *service*, dan tahap *clear up*.

1. Pemahaman Materi Menyediakan *Room Service* Sebagai Kesiapan Menjadi *Waiter* Di Restoran Hotel Berkaitan Dengan Tahap *Preparation* Pelaksanaan *Room Service*

Tahap *preparation* merupakan langkah awal yang harus dilakukan sebelum melakukan pelayanan *room service*.

Nilai rata-rata siswa setelah dikonversikan dalam skala 100 yaitu 52.5. berdasarkan nilai tersebut dapat ditafsirkan bahwa pemahaman materi Menyediakan *Room Service* sebagai kesiapan menjadi *waiter* di restoran hotel pada tahap *preparation* berada pada kriteria cukup.

Hal ini mengandung makna bahwa pada umumnya pemahaman materi Menyediakan *Room Service* sebagai kesiapan menjadi *waiter* di restoran hotel pada tahap *preparation*, siswa memiliki pemahaman cukup mengenai kegiatan *service*. Sejalan dengan yang dikemukakan oleh Mertayasa, I. G. A (2012:76) dalam

Food and Beverage Service Operational dalam pelayanan *room service* di restoran hotel meliputi pelaksanaan *mise en scene*, *mise en place*, memahami kerjasama *room service* dengan bagian lain, memahami peralatan *room service*, melakukan penyiapan dan pengemasan peralatan makan di atas *tray*, menyiapkan baki dan *trolley*, serta tugas dan tanggung jawab *waiter* saat *preparation*.

2. Pemahaman Materi Menyediakan Room Service Sebagai Kesiapan Menjadi Waiter Di Restoran Hotel Berkaitan Dengan Tahap Taking Order Pelaksanaan Room Service

Tahap *taking order* merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mencatat pesanan dari tamu.

Nilai rata-rata siswa setelah dikonversikan dalam skala 100 yaitu 62. Berdasarkan nilai tersebut dapat ditafsirkan bahwa pemahaman materi Menyediakan *Room Service* siswa SMK Negeri 9 Bandung sebagai kesiapan menjadi *waiter* di restoran hotel pada tahap *taking order* berada pada kriteria baik.

Hal ini mengandung makna bahwa pada umumnya pemahaman materi Menyediakan *Room Service* sebagai kesiapan menjadi *waiter* di restoran hotel pada tahap *taking order*, siswa memiliki pemahaman baik mengenai kegiatan *taking order*. Sejalan dengan yang dikemukakan oleh Mertayasa, I. G. A (2012:70) dalam *Food and Beverage Service Operational*, *taking order* dalam pelayanan *room service* di restoran hotel meliputi pemesanan secara tertulis dan secara lisan, prosedur pemesanan melalui telepon, kriteria telepon operator, dan cara pencatatan dalam *order pad*.

3. Pemahaman Materi Menyediakan Room Service Sebagai Kesiapan Menjadi Waiter Di Restoran Hotel Berkaitan Dengan Tahap Service Pelaksanaan Room Service

Tahap *service* merupakan kegiatan yang dilakukan oleh *waiter* setelah *waiter* telah melaksanakan kegiatan *preparation* dan telah menerima pesanan tamu melalui kegiatan *taking order*.

Nilai rata-rata siswa setelah dikonversikan dalam skala 100 yaitu 68. Berdasarkan nilai tersebut dapat ditafsirkan bahwa pemahaman materi Menyediakan *Room Service* sebagai kesiapan menjadi *waiter* di restoran hotel pada tahap *service* berada pada kriteria baik.

Hal ini mengandung makna bahwa pada umumnya pemahaman materi Menyediakan *Room Service* sebagai kesiapan menjadi *waiter* di restoran hotel pada tahap *service*, siswa memiliki pemahaman baik mengenai kegiatan *service*. Sejalan dengan yang dikemukakan oleh Ekawatiningsih, Prihastuti (2008:414) dalam Restoran Untuk Sekolah Menengah Kejuruan Jilid 2, *service* dalam pelayanan *room service* di restoran hotel meliputi pemahaman mengenai tugas dan tanggung jawab *waiter* saat melakukan *service*, dan peralatan yang digunakan saat melakukan *service*.

4. Pemahaman Materi Menyediakan Room Service Sebagai Kesiapan Menjadi Waiter Di Restoran Hotel Berkaitan Dengan Tahap Clear Up Pelaksanaan Room Service

Tahap *clear up* merupakan kegiatan terakhir yang dilakukan oleh *waiter* setelah tamu selesai

menggunakan jasa pelayanan *room service*.

Nilai rata-rata siswa setelah dikonversikan dalam skala 100 yaitu 50. Berdasarkan nilai tersebut dapat ditafsirkan bahwa pemahaman materi Menyediakan *Room Service* sebagai kesiapan menjadi *waiter* di restoran hotel pada tahap *clear up* berada pada kriteria cukup.

Hal ini mengandung makna bahwa pada umumnya pemahaman materi Menyediakan *Room Service* sebagai kesiapan menjadi *waiter* di restoran hotel pada tahap *clear up*, siswa memiliki pemahaman cukup mengenai kegiatan *clear up*. Sejalan dengan yang dikemukakan oleh Mertayasa, I. G. A (2012:70) dalam *Food and Beverage Service Operational, clear up* dalam pelayanan *room service* di restoran hotel meliputi pemahaman prosedur pelaksanaan *clear up* dan cara pengontrolan pengembalian peralatan.

5. Analisis Pemahaman Materi Menyediakan Room Service Sebagai Kesiapan Menjadi Waiter Di Restoran Hotel

Data menunjukkan analisis pemahaman materi Menyediakan *Room Service* sebagai kesiapan menjadi *waiter* di restoran hotel dengan 30 item soal yang dituangkan dalam bentuk tes objektif *multiple choice* (pilihan ganda).

Berdasarkan data dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden (79%) memiliki pemahaman materi Menyediakan *Room Service* siswa sebagai kesiapan menjadi *waiter* di restoran hotel berada pada kriteria cukup. Sebagian kecil responden masing-masing (19%) memiliki pemahaman materi Menyediakan *Room Service* sebagai kesiapan menjadi *waiter* di

restoran hotel berada pada kriteria baik, (2%) memiliki pemahaman materi Menyediakan *Room Service* sebagai kesiapan menjadi *waiter* di restoran hotel berada pada kriteria kurang.

Nilai rata-rata siswa setelah dikonversikan dalam skala 100 yaitu 54. Berdasarkan nilai tersebut dapat ditafsirkan bahwa pemahaman materi Menyediakan *Room Service* sebagai kesiapan menjadi *waiter* di restoran hotel berada pada kriteria cukup.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini disusun berdasarkan dari pembahasan hasil penelitian mengenai analisis pemahaman materi Menyediakan *Room Service* sebagai kesiapan menjadi *waiter* di restoran hotel berkaitan dengan tahap *preparation*, tahap *taking order*, tahap *service* dan tahap *clear up*.

Analisis pemahaman materi Menyediakan *Room* sebagai kesiapan menjadi *waiter* di restoran hotel dalam tahap *preparation* sebagian besar berada pada kriteria cukup, menunjukkan bahwa siswa memiliki analisis pemahaman cukup pada materi tentang kegiatan menyiapkan dan mengatur segala peralatan yang diperlukan sebelum melakukan pelayanan *room service* berkaitan dengan kegiatan *mise en scene*, *mise en place*, kerjasama *room service* dengan bagian lain, peralatan *room service*, penyiapan dan pengemasan peralatan makan di atas *tray*, menyiapkan baki dan *trolley*, serta tugas dan tanggung jawab *waiter* saat *preparation* yang akan digunakan sebagai kesiapan untuk menjadi *waiter* di restoran hotel.

Analisis pemahaman materi Menyediakan *Room Service* sebagai kesiapan menjadi *waiter* di restoran hotel dalam tahap *taking order* sebagian besar berada pada kriteria baik, menunjukkan bahwa siswa memiliki analisis pemahaman baik pada mengambil dan mencatat pesanan tamu pada saat pelaksanaan *room service* berkaitan dengan kegiatan pemesanan secara tertulis dan secara lisan, prosedur pemesanan melalui telepon, kriteria telepon operator, dan cara pencatatan dalam *order pad* yang akan digunakan sebagai kesiapan untuk menjadi *waiter* di restoran hotel.

Analisis pemahaman materi Menyediakan *Room Service* sebagai kesiapan menjadi *waiter* di restoran hotel dalam tahap *service* sebagian besar berada pada kriteria baik, menunjukkan bahwa siswa memiliki analisis pemahaman baik pada materi menyajikan makanan dan minuman saat melakukan *service* sebagai kesiapan untuk menjadi *waiter* di restoran hotel.

Analisis pemahaman materi Menyediakan *Room Service* sebagai kesiapan menjadi *waiter* di restoran hotel dalam tahap *clear up* sebagian besar berada pada kriteria cukup, menunjukkan bahwa siswa memiliki analisis pemahaman cukup pada materi pembersihan area dan peralatan pelayanan kamar yang akan digunakan sebagai kesiapan untuk menjadi *waiter* di restoran hotel.

Saran

Saran disusun berdasarkan kesimpulan penelitian. Penulis mencoba mengajukan saran yang ditujukan kepada berbagai pihak, diantaranya :

1. Siswa program keahlian Jasa Boga SMK Negeri 9 Bandung melalui guru:
 - a. Lebih menambah pengetahuan yang telah didapat dengan membaca buku maupun dari sumber lain seperti internet yang berhubungan dengan kompetensi dasar “Menyediakan *Room Service*” terutama buku-buku yang membahas tentang kegiatan menyiapkan dan mengatur segala peralatan yang diperlukan sebelum melakukan pelayanan (*preparation*) dan kegiatan pembersihan area dan peralatan pelayanan (*clear up*).
 - b. Lebih menambah keterampilan yang telah dimiliki dengan cara memperbanyak latihan terkait kegiatan *preparation*, *taking order*, *service* dan *clear up* sehingga siswa siap dengan keterampilan yang dimiliki sebagai *waiter* di restoran hotel.
2. Guru yang mengajar mata pelajaran Tata Hidang, diharapkan guru dapat lebih memotivasi proses pembelajaran agar siswa menggali materi pembelajaran diluar materi yang telah diberikan dari sekolah agar pemahaman dan pengetahuan siswa bertambah dan memiliki keterampilan sebagai *waiter* di restoran hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Chaplin, J. P. 2006. Kamus Lengkap Psikologi . Jakarta: PT RajaGrafindoPersada.
- Ekawatiningsih, Prihastuti. (2008). *Restoran Untuk Sekolah Menengah Kejuruan Jilid 2*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan.
- Marsum WA. (2005). *Restoran Dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi Offset
- Mertayasa, I. G. A. (2012). *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Slameto. (2003). *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian, Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sudjana, Nana dan Ibrahim. (2010). *Penelitian dan Penelitian Pendidikan*. Bandung: Sinar Baru Algesindo
- Sulastiyono, A. (2007). *Teknik Dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel*. Bandung: Alfabeta.