

Pelatihan Perhotelan untuk Meningkatkan Pelayanan, Kualitas Pelayanan dan Keterampilan Komunikasi Melalui Metode Simulasi

Cornelia Tjai

corneliatjai@gmail.com

Dapur Solo, Indonesia

INFO ARTIKEL

DOI: [10.19166/jtp.v1i2.3459](http://doi.org/10.19166/jtp.v1i2.3459)

Riwayat artikel:

Diterima:

12 April 2021

Disetujui:

19 April 2021

Tersedia online:

27 Mei 2021

Kata Kunci:

Classroom Action Research (CAR), hospitality, simulation method, waiters, restaurant, service quality, communication skills.

ABSTRACT

This Classroom Action Research (CAR) was conducted to offer solutions for *Dapur Solo* (DS) Restaurant as the waiters' service quality and communication skill did not meet expectations: (1) the previous training had been done by the direct supervisor of the waiters; (2) optimal training had never been done, not inline with the training theory and management expectation; (3) no assessment had been used to measure the success of training. This CAR was done in three cycles. The subjects of this research were seven waiters of DS Jakarta. The data collection was conducted with observations, field notes, written assessments, rubrics and documentations with descriptive qualitative analysis. The result of this research showed: (1) there was an improvement in the learning: there were instructional design, post-training implementation in accordance to the lesson plans, and assessments to measure the success of the training; (2) 86% of the training participants had increased on the quality of service; and (3) 100% of the training participants had increased on communication skills.

PENDAHULUAN

Kebutuhan akan pendidikan untuk meningkatkan karyawan sebagai aset perusahaan saat ini sangat diperlukan (Abdulhak dan Ugi, 2013, p. 4). Pelatihan di perusahaan tidak terkecuali usaha restoran perlu dilakukan, untuk mengimbangi era informasi yang sarat dengan kecepatan perubahan saat ini (Mulyana, 2008, p. 35). Perusahaan yang ingin restorannya berkualitas tentunya harus memiliki pramusaji yang profesional atau ahli dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya melayani konsumen (Atmodjo dan Siti, 2016, p. 11).

Beberapa penelitian mengenai kepuasan konsumen restoran yang dilakukan baik di Indonesia maupun di luar negeri menemukan, bahwa kepuasan konsumen sangat dipengaruhi oleh pelayanan pramusajinya (Sasongko dan Hartono, 2013, pp. 3–4; Sabir et al., 2014, p. 22). Pelatihan yang tepat dari perusahaan akan mendukung keahlian pramusaji dalam melayani, selain ketersediaan peralatan; perhatian; keteladanan; dan motivasi dari pimpinan; serta keahlian dalam berkomunikasi (Atmodjo dan Siti, 2016, p. 12; No. KEP.318/MEN/IX/2007, 52).

Masalah kualitas layanan dan kemampuan komunikasi terjadi di Dapur Solo (DS), sebuah restoran masakan Jawa yang berdiri sejak 1988. Upaya mengatasi masalah kualitas layanan termasuk kemampuan komunikasi pramusaji kepada konsumen sudah dilakukan oleh perusahaan sejak tahun 2010. Berbagai inisiatif telah diimplementasikan, salah satunya adalah melalui pelatihan, namun belum sesuai dengan harapan manajemen. Dari kacamata perusahaan, manajemen mengharapkan implementasi pelatihan untuk pramusaji yang lebih efektif sehingga berdampak kepada peningkatan layanan kepada konsumen (Kumarga, 2016). *Customer care* DS juga menyatakan terdapat 22 tamu yang mengeluh dengan persoalan yang berbeda sehubungan dengan pelayanan pramusaji selama periode Januari sampai dengan Juli 2016 (Astrid, personal communication, June 6, 2016). Sehubungan dengan masukan tersebut, pelatih melakukan refleksi berdasarkan informasi dan hasil pengamatannya atas proses pelatihan yang selama ini dilakukan oleh atasan pramusaji di masing-masing cabang restoran DS.

Hasil refleksi ditemukan bahwa proses pelatihan yang dilaksanakan belum lengkap, yaitu: tidak terlihat adanya penyampaian tujuan pembelajaran yang ingin dicapai kepada peserta didik; tidak ada indikator keberhasilan yang jelas yang hendak dicapai di dalam pelatihan; dan yang paling utama menurut pelatih adalah tidak ada pembelajaran inti mengenai siapa dan apa peran pramusaji sesungguhnya di dalam sebuah restoran. Menurut Kroehnert (2008, p. 7), pelatihan kepada orang dewasa penting untuk diberikan penjelasan mengenai arti yang mendalam dari sebuah materi yang akan disampaikan, tidak hanya sekedar keahlian teknis supaya peserta didik memiliki motivasi, yaitu keinginan untuk terbuka bagi pembelajaran. Oleh karena itu pelatih merasa perlu melengkapi pelatihan yang sudah ada dengan memperbaiki proses pembelajaran tersebut di dalam kelas. Pelatih bermaksud untuk menyelesaikan persoalan pelatihan berdasarkan latar belakang permasalahan yang ada dengan menerapkan pembelajaran *hospitality* yang lebih lengkap dibandingkan dengan yang sudah ada selama ini untuk meningkatkan kualitas layanan serta kemampuan komunikasi pramusaji DS.

TINJAUAN PUSTAKA

Hospitality

Hospitality adalah pelayanan dalam institusi seperti hotel dan restoran yang memberikan tempat tinggal, layanan makanan dan minuman kepada para pengunjung (Powers dan Clayton, 2003, p. 4; Chon dan Thomas, 2010, 6.9). Di dalam dunia *hospitality* setiap pekerja di dalamnya harus memiliki sikap melayani orang lain dengan sebaik mungkin;

memuaskan konsumen termasuk terhadap tamu yang kurang menyenangkan (Wade, 2006, p. xv-xvi; Powers dan Clayton, 2003, p. 4). Organisasi yang bergerak di bidang *hospitality* tidak menjual akomodasi, makanan dan minuman tetapi layanan. Oleh karena itu, kualitas layanan harus menjadi prioritas (Kandampully, 2002, p. 13). Menurut Chon dan Thomas pelayanan adalah “produk” yang paling penting di dalam *hospitality*. Perilaku pelayanan dalam *hospitality* harus meliputi pemberian kenyamanan, keramahan dan interaksi sosial kepada konsumen (Chon dan Thomas, 2010, p. 14).

Pramusaji

Pramusaji adalah orang yang melakukan fungsi pelayanan di dalam restoran dengan berbagai tugas dan tanggung jawab, yaitu: membuat tamu nyaman; membuat tamu merasa disambut; menerima pesanan; menyajikan hidangan; membersihkan area restoran; dan mengatur kursi serta meja makan bagi tamu berikutnya (Powers dan Clayton, 2003, p. 4; Dahmer dan Kurt, 2002, p. 1).

Menurut Sugiarto dalam Meirina (2014, p. 492), pramusaji adalah sebutan untuk karyawan restoran yang mengemban tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan terhadap kebutuhan makan dan minum kepada tamu yang datang. Menurut Atmodjo dan Siti (2016, p. 17) pramusaji pria atau “*waiter*” dan pramusaji wanita atau “*waitress*” adalah seseorang yang menunggu dan melayani makan dan minum tamu di dalam sebuah restoran atau *bar* dengan tugas: menyambut tamu datang sampai dengan tamu meninggalkan restoran, serta merapikan kembali kursi serta meja makan bagi tamu berikutnya.

Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah proses penyediaan jasa dari sebuah perusahaan dilihat dari sisi penilaian pelanggan (Bates dan Hoffman dalam Sasongko dan Hartono, 2013, p. 2). Duffy *et al.* dalam Kitapci *et al.* (2013, p. 241) memaparkan kualitas layanan adalah mutu layanan yang diberikan kepada pelanggan dalam rangka untuk memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. Menurut Kandampully (2002, p. 90) kualitas layanan adalah salah satu faktor paling penting penentu tingkat kepuasan konsumen di dunia *hospitality*. Kepuasan konsumen akan kualitas layanan adalah salah satu faktor utama yang mempengaruhi terjadinya pembelian ulang oleh pelanggan (Ueltschy *et al.*, dalam Kitapci *et al.* 2013, p. 244). Oleh karena itu, Adinegara, dkk. (2015, p. 15) menyampaikan bahwa memahami sikap konsumen akan membantu perusahaan dalam memberikan kualitas pelayanan kepada konsumen yang lebih baik. Kurangnya perhatian kepada kepuasan konsumen dapat menyebabkan kegagalan bagi sebuah usaha restoran untuk berkembang (Wade, 2006, p. xvii). Menurut Knutson (Chon dan Thomas, 2010, p. 22) ada beberapa prinsip yang dapat diterapkan sebuah restoran untuk memuaskan konsumennya, yaitu:

1. Memberikan impresi yang positif kepada tamu dengan memberikan sapaan yang hangat dengan menyebutkan namanya;
2. Memberikan kenyamanan kepada tamu dengan menyediakan informasi kepada tamu mengenai produk yang ada supaya tamu dapat menyesuaikan ekspektasinya;
3. Memberikan usulan kepada tamu dalam kesulitan pengambilan keputusan terhadap makanan maupun minuman yang hendak dipilih;
4. Memberikan kenangan yang baik kepada tamu dengan memastikan pelayanan diberikan tepat waktu, sehingga tamu senang datang kembali.

Lima dimensi kualitas layanan menurut Parasuraman dan Berry (Sasongko dan Hartono 2013, 2), yaitu: *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, dan *Empathy* ditunjukkan dalam Tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Dimensi Kualitas Layanan

Dimensi	Keterangan
<i>Tangible</i>	Fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan karyawan
<i>Reliability</i>	Kemampuan untuk memenuhi janji layanan yang terpercaya dan tepat
<i>Responsiveness</i>	Keinginan menolong dan melayani secara cepat kepada pelanggan
<i>Assurance</i>	Pengetahuan dan sopan santun serta kemampuan dari karyawan dalam mengobarkan kepercayaan dan meyakinkan pelanggan
<i>Empathy</i>	Bentuk perhatian secara special kepada individu pelanggan

Sumber: Kitapci *et al.* (2013, 243).

Komunikasi

Komunikasi adalah proses menyampaikan pesan berupa pikiran atau perasaan kepada orang lain dengan menggunakan bahasa sebagai medianya (Effendy, 2003, p. 28; Mulyana, 2008, p. 61). Komunikasi merupakan salah satu kompetensi dasar yang harus dimiliki oleh pramusaji untuk menunjang keberhasilannya dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan restoran (Kep. 318/MEN/IX/2007). Pentingnya kompetensi ini didukung oleh pernyataan dari Atmodjo dan Siti yang menyampaikan bahwa komunikasi yang efektif diperlukan oleh pramusaji yang ahli dalam rangka meningkatkan hubungan yang baik dengan pelanggan untuk mengurangi atau memperkecil masalah yang ada ketika berinteraksi. Komunikasi juga merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan kualitas layanan menurut Vanniarajan dan Kim dalam Tipathy (2014, p. 14).

Hal-hal yang harus diperhatikan supaya komunikasi kepada pelanggan menjadi efektif, yaitu mengetahui kebutuhan konsumen sehubungan dengan komunikasi, yaitu (Engleberg dan Dianna, 2008, p. 235): konsumen membutuhkan sambutan melalui sapaan; kebutuhan informasi yang cukup untuk mengambil sebuah keputusan sehubungan dengan produk maupun jasa; ingin dihargai oleh perusahaan di mana konsumen melakukan proses interaksi. Ada empat komponen dalam berkomunikasi, yaitu: mendengar (40–70%), berbicara (20–35%), membaca (10–20%) dan menulis (5–15%). Mendengar adalah kemampuan untuk mengerti, menganalisa, menghargai dan memberikan respon yang pantas ketika orang lain berbicara baik secara verbal maupun nonverbal. Untuk menjadi pendengar yang baik, dibutuhkan pengetahuan, keahlian dan keinginan (Engleberg dan Dianna, 2008, p. 88). Berikut adalah beberapa hal yang dapat dikembangkan sehubungan dengan menjadi pendengar yang efektif dalam komunikasi (Trenholm, 2008, pp. 46–64): *attention* (perhatian); *interpretation* (menerjemahkan); *evaluation* (evaluasi); *responding* (merespons); *retrieval* (mengingat).

Porsi kedua terbesar dalam aktivitas komunikasi adalah bicara. Menurut Mulyana (2008, p. 261), bicara adalah sarana komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan pikiran dan maksud kepada lawan bicara. Komunikasi yang baik dengan pelanggan adalah komunikasi yang dilakukan secara profesional, ramah, terbuka dan sopan (Atmodjo dan Siti, 2016, p. 79). Bagian ketiga adalah membaca, yaitu menurut Nurhadi (2016, p. 3) dan Christianti (2013, p. 313) membaca adalah kegiatan aktif dalam menerima komunikasi dari seseorang yang sedang menyampaikan pesan atau kegiatan memahami makna dari sebuah tulisan serta isyarat verbal maupun nonverbal (Adler dan Charles, 2015, p. 19; Nurhadi, 2016, p. 3; Christianti, 2013, p. 313; Mulyana, 2008, p. 343). Fungsi bahasa nonverbal sehubungan dengan bahasa verbal menurut Mulyana (2008, pp. 349–350) adalah sebagai berikut: memperkuat bahasa verbal; menekankan atau melengkapi apa yang disampaikan lewat bahasa verbal; menggantikan bahasa verbal; regulasi bahasa verbal; bahasa nonverbal juga dapat berlawanan dengan bahasa verbal.

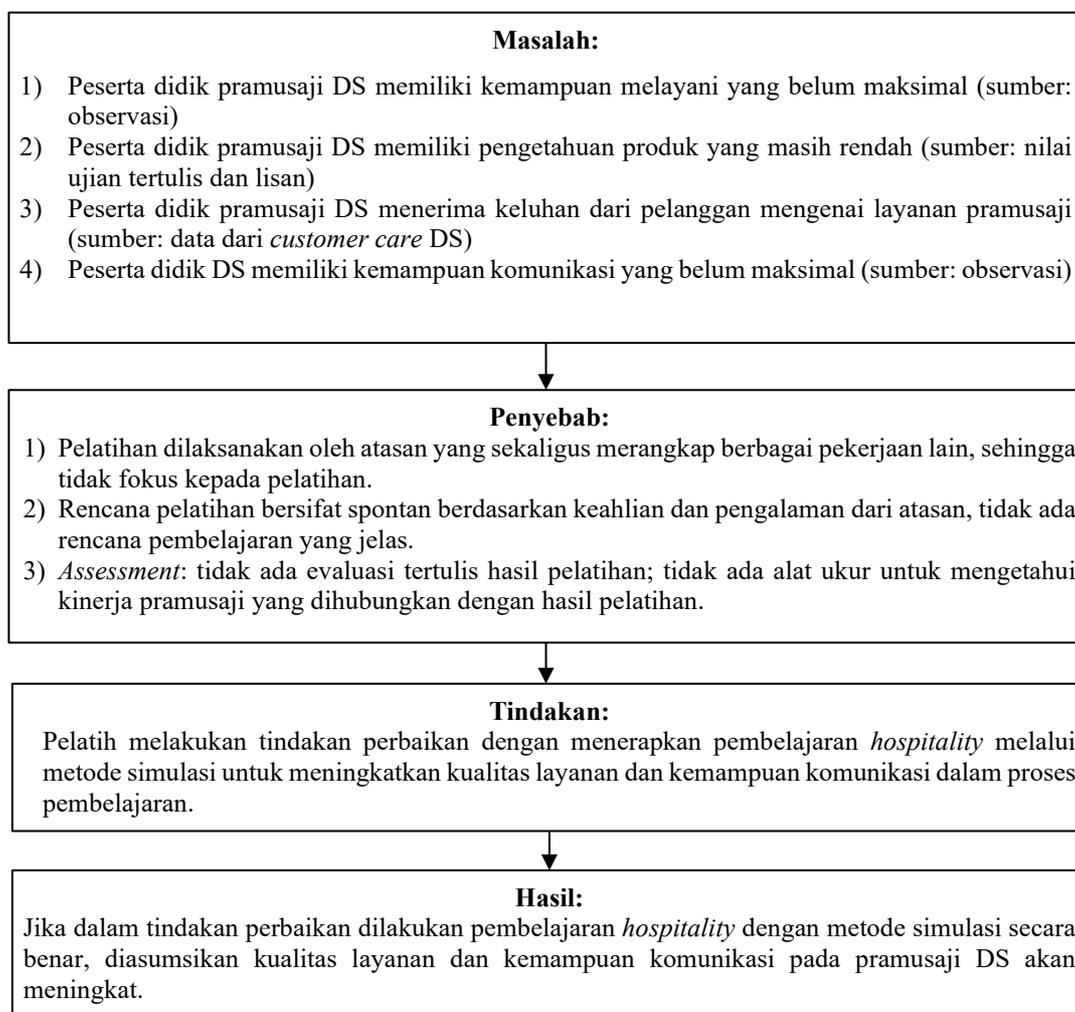
Bagian keempat adalah menulis. Menurut Christianti (2013, p. 313) menulis adalah aktivitas berkomunikasi melalui bentuk tulisan. Bentuk dan teknis penyampaian pesan yang efektif adalah dengan terstruktur disesuaikan dengan kebutuhan si komunikator (Biro Komunikasi dan Layanan Informasi Sekretariat Jenderal, 2013, p. 7).

Metode Simulasi

Simulasi yang berasal dari kata *simulation* adalah salah satu model pembelajaran yang mengharuskan siswa menirukan sebuah pekerjaan atau sistem nyata dengan tujuan untuk menguasai sebuah keterampilan (Fathurrohman, 2015, p. 34; Suparman, 1997, p. 79; Heizer dan Barry, 2011, p. 818). Mudlofir dan Evi (2016, p. 114) memaparkan metode simulasi adalah metode belajar yang dilakukan dengan memindahkan suatu situasi nyata ke dalam kelas supaya proses belajar lebih mudah dipahami.

Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini terdiri dari empat tahapan seperti yang ditunjukkan pada gambar 1.



Gambar 1.
Kerangka Berpikir Penelitian Peserta Didik Pramusaji DS

Hipotesis Tindakan

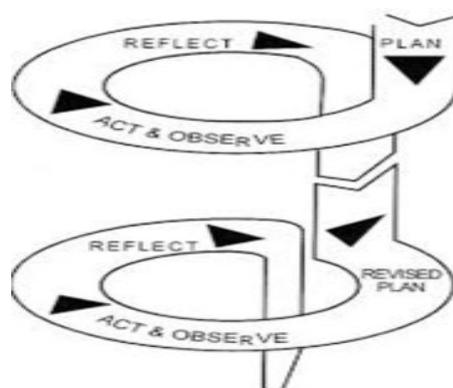
Hipotesis tindakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apabila tindakan perbaikan dilakukan sesuai dengan langkah-langkah metode simulasi dalam pembelajaran *Hospitality*, maka kualitas layanan pramusaji DS akan meningkat.
2. Apabila tindakan perbaikan dilakukan sesuai dengan langkah-langkah metode simulasi dalam pembelajaran *Hospitality*, maka kemampuan komunikasi pramusaji DS akan meningkat.

METODE

Dasar Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode Penelitian Tindakan Kelas (PTK) model Kemmis dan McTaggart (Kusumah dan Dedi, 2012, pp. 20-21) yang terdiri dari empat komponen, yaitu: perencanaan, pelaksanaan tindakan, pengamatan dan refleksi. Berikut adalah desain PTK model Kemmis dan McTaggart ditunjukkan pada gambar 2:



Gambar 2.

Desain PTK Model McTaggart
Sumber Kusumah dan Dedi 2012, 21

Tempat, Waktu, dan Subjek Penelitian

Penelitian tindakan kelas ini dilaksanakan di kelas pelatihan di mana peneliti bertindak sebagai pelatih di kelas yang berlangsung di restoran DS, Jakarta Utara dengan waktu penelitian dari awal bulan Juli sampai dengan akhir Oktober 2016 terbagi dalam tiga siklus. Subjek penelitian berjumlah tujuh orang dengan karakteristik seperti yang ditunjukkan oleh Tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Pramusaji DS

No.	Inisial Peserta Didik	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Usia	Lama kerja	Pengalaman Kerja Sebelumnya
1.	RJ	L	SMA	18	1 bulan	<i>Sales Promotion Boy</i>
2.	AR	L	SMA	18	4 bulan	<i>Fresh Graduate</i>
3.	DN	P	SMK	19	1 tahun	<i>Fresh Graduate</i>
4.	DW	P	SMK	20	4 bulan	Pramusaji Paruh Waktu

5.	YN	P	SMK	19	1 bulan	Pramusaji
6.	IS	P	SMK	19	2 bulan	Pramusaji
7.	SV	P	SMK	22	5 bulan	<i>Sales Promotion Girl</i>

Instrumen Pengumpulan Data dan Prosedur Tindakan Kelas

Instrumen pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut (Abdulhak dan Ugi, 2011, pp. 145, 175, 176, 178; Iskandar, 2012, p. 42; Burke, 2016, p. 126; Stevens dan Antonia, 2005, p. 3): observasi; wawancara; catatan lapangan peneliti dan kolaborator; audio-visual; angket atau kuesioner; serta rubrik. Skala dalam rubrik yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert 1-4 menurut Burke (2006, p. 129).

Prosedur tindakan kelas dilakukan sebanyak tiga siklus, dengan masing-masing siklus memiliki prosedur seperti yang ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Prosedur Tindakan Kelas Siklus I

Siklus	I, II, dan III
Tanggal	27 September s/d 04 Oktober 2016 06 Oktober s/d 18 Oktober 2016 20 Oktober s/d 27 Oktober 2016
Jumlah Pertemuan	3 kali pertemuan @120 menit
Perincian Waktu Pertemuan	Kegiatan awal 10 menit, kegiatan inti 100 menit sudah termasuk istirahat ke kamar kecil dan bagian penutup 10 menit
<p>1. Perencanaan</p> <p>a) Mempersiapkan program dan materi kegiatan pembelajaran <i>hospitality</i>.</p> <p>b) Menyusun situasi ruangan kelas untuk pembelajaran <i>hospitality</i> dengan susunan meja dan bangku seperti bangku dan meja yang terdapat dalam restoran.</p> <p>c) Membuat lembar/pedoman observasi (Lembar Pengamatan Kegiatan), daftar presensi peserta didik, membuat lembar kuesioner serta membuat jadwal pelatihan.</p> <p>d) Mempersiapkan LCD proyektor, <i>flipchart</i> dan alat tulis yang diperlukan.</p>	
<p>2. Pelaksanaan Tindakan</p> <p>Kegiatan awal @10 menit</p> <p>a) Pelatih menyapa peserta didik dan meminta salah satu peserta didik membuka pelatihan dengan berdoa.</p> <p>a) Pelatih menjelaskan tujuan pembelajaran <i>Hospitality</i>. Topik Pertemuan I (Siklus I): <i>Greeting, Escorting, Sitting the Guest</i>. Topik Pertemuan II: <i>Giving the Menu, Taking Order, Input Order</i>. Topik Pertemuan III: <i>Serving Order, Clear Up, Complaint Handling</i>. Topik Pertemuan IV (Siklus II): <i>Greeting, Escorting, Sitting the Guest</i>. Topik Pertemuan V: <i>Giving the Menu, Taking Order, Input Order</i>. Topik Pertemuan VI: <i>Serving Order, Clear Up, Complaint Handling</i>. Topik Pertemuan VII (Siklus III): <i>Greeting, Escorting, Sitting the Guest</i>. Topik Pertemuan II: <i>Giving the Menu, Taking Order, Input Order</i>. Topik Pertemuan III: <i>Serving Order, Clear Up, Complaint Handling</i>.</p> <p>b) Pelatih menjelaskan kegiatan kelas yang akan berlangsung.</p> <p>Kegiatan Inti @100 menit</p> <p>c) Pelatih menjelaskan pengantar materi <i>hospitality</i>.</p> <p>d) Pelatih memulai proses pembelajaran simulasi dengan membagi peserta didik dalam kelompok sebagai pelanggan atau tamu restoran dan kelompok sebagai pramusaji (1 kelompok pramusaji terdiri dari 2 peserta didik dan selebihnya menjadi pelanggan). Sebelum melakukan simulasi peserta didik dipersilakan ke kamar kecil dan menikmati cemilan yang telah disediakan.</p>	

<p>e) Pelatih mempersilakan peserta didik yang mendapatkan giliran untuk melakukan simulasi langkah-langkah melayani pelanggan, dari pelanggan masuk sampai dengan meninggalkan restoran dengan mengingatkan peserta didik untuk menunjukkan sikap-sikap yang harus dimiliki oleh seorang pramusaji seperti tersenyum, menyapa, dan sigap dalam melayani tamu.</p> <p>Kegiatan Penutup @10 menit</p> <p>f) Pelatih mengajak peserta didik untuk berkumpul dan melakukan evaluasi tentang kegiatan simulasi yang sudah dilakukan.</p> <p>g) Pelatih meminta salah satu peserta didik memimpin doa tutup acara pelatihan.</p>
<p>3. Pengamatan</p> <p>a) Pelatih bersama kolaborator mengamati kegiatan yang sedang berlangsung.</p> <p>b) Pelatih bersama kolaborator mencatat hasil kegiatan yang dilakukan.</p>
<p>4. Refleksi</p> <p>a) Pelatih dan kolaborator melihat kekurangan dan kemajuan peserta didik serta mengevaluasi hasil pengamatannya.</p> <p>b) Pelatih dan kolaborator membuat kesimpulan yang dicapai setiap peserta didik untuk memperbaiki tindakan selanjutnya</p>

Analisis Data

Secara keseluruhan analisis data proses pengolahan data dalam penelitian ini meliputi tahapan: reduksi data (Wardhani, 2008, 5.9; Iskandar, 2013, p. 258); triangulasi data (Iskandar, 2013, p. 232); penyajian data (data disajikan dalam bentuk narasi, tabel dan grafik) (Wardhani, 2008, 5.9); kesimpulan (kesimpulan akhir terhadap data-data dalam bentuk temuan umum dan temuan khusus) (Iskandar, 2013, p. 259). Tingkat keberhasilan penerapan metode simulasi ditentukan dengan rumus nilai rata-rata sebagai berikut:

$$\text{Nilai} = \frac{\text{Jumlah skor}}{\text{Jumlah skor maksimal}} \times 100\%$$

Penentuan kriteria keberhasilan pencapaian nilai dalam rubrik untuk mengukur peningkatan kualitas layanan dan kemampuan komunikasi ditunjukkan dalam tabel 3.09. Indikator keberhasilan dalam penelitian ini ditentukan sebagai berikut (Kumarga, 2016): hasil kualitas layanan dan kemampuan komunikasi minimum dalam kategori Berkembang Sesuai Harapan (BSH). Kriteria penilaian rubrik dengan kategori skala Likert 1-4, yaitu Belum Berkembang (BB), Mulai Berkembang (MB), Berkembang Sesuai Harapan (BSH), Berkembang Sangat Baik (BSB).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan Kualitas Layanan (Siklus I – Siklus II)

Berikut adalah kesimpulan perkembangan kualitas layanan peserta didik DS yang dapat dilihat dari perbandingan hasil penilaian kondisi awal, siklus I, II sampai dengan siklus ke III dalam skala 1-4 (Tabel 4).

Tabel 4. Perkembangan Kualitas Layanan Peserta Didik DS dari Kondisi Awal - Siklus I, Siklus II dan Siklus III

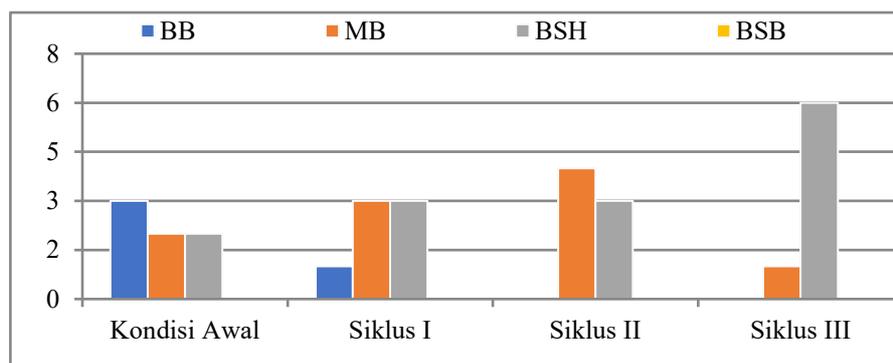
No.	Inisial Peserta Didik	Kondisi Awal	Siklus I	Siklus II	Siklus III	Persentase Kenaikan dari kondisi awal		
						I	II	III

1.	AR	3.00	3.15	3.30	3.90	5%	10%	30%
2.	DN	2.60	3.00	3.30	3.85	15%	27%	48%
3.	DW	2.10	2.30	2.80	2.90	10%	33%	38%
4.	IS	1.60	2.25	2.85	3.40	41%	78%	113%
5.	RJ	1.55	2.25	2.66	3.35	45%	72%	116%
6.	SV	3.13	3.18	3.55	3.90	2.0%	13%	25%
7.	YN	1.50	1.80	2.00	3.05	20%	33%	103%
Total		15.48	17.93	20.46	24.35			
Rata-rata		2.21	2.56	2.92	3.48	MB	MB	BSH
% kenaikan			16%	14%	19%			

Berdasarkan Tabel 4 nilai rata-rata setiap siklus mengalami peningkatan, yaitu dari kondisi awal sebesar 2.21 menjadi 2.56 (16%) di siklus I, kemudian siklus II menjadi 2.92 (14%) dan siklus III mengalami kenaikan menjadi 3.48 (19%). Perihal ini dapat disimpulkan bahwa telah terjadi peningkatan kualitas layanan pramusaji melalui kegiatan simulasi yang dilakukan dalam bentuk siklus. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Wardani dalam Suparman (1997, 79) dan Fathurrohman (2015, 34) bahwa simulasi membantu peserta didik dalam menguasai sebuah keterampilan.

Perubahan terhadap tempat dalam proses perbaikan dari hasil refleksi di siklus ke II juga mempengaruhi suasana belajar yang lebih baik pada siklus III, di mana peningkatan yang dialami peserta didik secara keseluruhan paling tinggi dibandingkan dengan siklus lainnya. Sesuai dengan pendapat Kroehnert (2008, p. 31) bahwa tempat pelatihan yang nyaman dan sesuai sangat penting bagi proses pembelajaran baik bagi peserta didik maupun pelatih. Selain itu, penguatan yang baik dari pelatih berupa apresiasi juga terbukti efektif membantu proses pembelajaran mencapai sasaran. Menurut Kroehnert (2008, p. 9) pemberian penguatan berupa apresiasi untuk memotivasi peserta didik akan membantu peserta didik dalam proses perubahan sikap, selain itu Kroehnert juga mengatakan suasana kelas yang mendukung pembelajaran bagi orang dewasa adalah pembelajaran yang melibatkan peserta didik berperan aktif di dalam kegiatan belajar. Perihal ini mendukung proses simulasi di mana kegiatan sebagian besar dilakukan oleh peserta didik secara aktif.

Peningkatan terbesar terjadi kepada peserta didik dengan inisial RJ, sedangkan peningkatan yang paling rendah dialami oleh SV. Perbedaan peningkatan ini disebabkan oleh berbedanya keahlian dasar ketika memasuki pelatihan. RJ belum memiliki dasar sedangkan SV sudah memiliki kemampuan kualitas layanan yang lebih baik, yaitu terlihat dari kondisi awal yang sudah dalam kategori Berkembang Sesuai Harapan (BSH) sehingga untuk mencapai kategori Berkembang Sangat Baik (BSB) lebih mudah, sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Dick dan Carey (2009, pp. 70–71), bahwa pengaruh pencapaian belajar seseorang ditentukan pula oleh level kemampuannya ketika awal memasuki pembelajaran di level yang akan dicapai. Semakin sesuai *entry skill* dengan bidang yang dipelajari, semakin mudah peserta didik mencapai level pembelajaran dengan maksimal.



Gambar 3.

Grafik Peningkatan Kualitas Layanan Peserta Didik DS dari Kondisi Awal, Siklus I, Siklus II dari Siklus III

Berdasarkan gambar 3 grafik peningkatan kualitas layanan pada siklus III terlihat adanya perubahan yang baik dibandingkan dengan kondisi awal. Hampir semua peserta didik sebanyak 85.7% atau enam peserta didik mengalami perkembangan sesuai harapan, yaitu dalam skala Berkembang Sesuai Harapan. Hanya ada satu (14.3%) peserta didik yang belum mengalami peningkatan yang sesuai dengan ekspektasi manajemen, yaitu baru mencapai skala mulai berkembang.

Perkembangan peserta didik sebagian besar tersebut tidak terlepas dari peran pelatih dalam memberikan semangat, pujian dan apresiasi kepada peserta didik sebagai motivasi, sehingga peserta didik tidak berhenti untuk berusaha melakukan kegiatan simulasi dengan lebih baik lagi dari siklus ke siklus. Sesuai dengan pendapat Sardiman (2012, pp. 84–85) motivasi mendorong hasil belajar menjadi optimal, karena melalui motivasi peserta didik terdorong untuk melakukan kegiatan yang diarahkan oleh pelatih untuk berprestasi. Perihal motivasi dari pelatih memberikan penguatan yang positif dalam proses belajar peserta didik juga didukung oleh paparan Atmojo dan Siti (2016, p. 12) yang mengatakan bahwa keahlian seorang pramusaji akan berkembang salah satunya adalah adanya motivasi yang diberikan oleh pimpinan kepada si pramusaji dalam proses pengembangan. Kenaikan terbesar dari kondisi awal sampai dengan siklus III terjadi pada peserta didik dengan inisial RJ, yaitu sebesar 116%.

Perkembangan Kemampuan Komunikasi (Siklus I – Siklus III)

Setelah melakukan tiga siklus dan menganalisis setiap siklus yang telah dilakukan, maka berikut adalah kesimpulan perkembangan kemampuan komunikasi peserta didik DS dari hasil penilaian kondisi awal, siklus I, II sampai dengan siklus ke III dalam skala 1-4 (Tabel 4) pada kemampuan komunikasi.

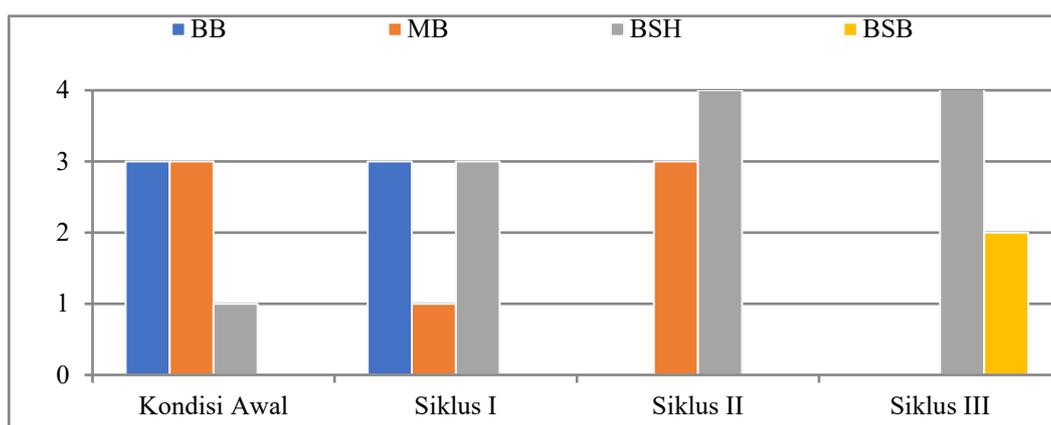
Tabel 5. Perkembangan Kemampuan Komunikasi Peserta Didik DS dari Kondisi Awal - Siklus I, Siklus II dan Siklus III

No.	Inisial Peserta Didik	Kondisi Awal	Siklus I	Siklus II	Siklus III	Persentase Kenaikan dari Kondisi Awal		
						Siklus I	Siklus II	Siklus III
1.	AR	2.88	3.21	3.46	4.00	11%	20%	39%
2.	DN	2.60	3.06	3.56	3.85	18%	37%	48%
3.	DW	1.79	1.88	2.79	3.19	5%	56%	78%
4.	IS	2.19	2.46	3.31	3.60	12%	51%	64%

5	RJ	1.38	1.50	2.21	3.29	8%	60%	138%
6	SV	3.23	3.31	3.71	4.00	2%	15%	24%
7	YN	1.27	1.75	2.19	3.19	38%	25%	151%
Total		15.34	17.17	21.23	25.12			
Rata-rata		2.19	2.45	3.03	3.59	MB	BSH	BSH
Persentase kenaikan			12%	24%	19%			

Berdasarkan Tabel 5 nilai rata-rata setiap siklus mengalami peningkatan, yaitu dari kondisi awal sebesar 2.19 menjadi 2.45 (12%) di siklus I, kemudian siklus II menjadi 3.03 (24%) dan siklus III mengalami kenaikan menjadi 3.59 (18%). Perihal ini dapat disimpulkan bahwa telah terjadi peningkatan kemampuan komunikasi peserta didik melalui kegiatan simulasi. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Wardani dalam Suparman (1997, p. 79) dan Fathurrohman (2015, p. 34) bahwa simulasi membantu peserta didik dalam menguasai sebuah keterampilan. Perkembangan kemampuan komunikasi melalui metode simulasi juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Choiriyah, Samidi dan Rukayah (2014, p. 6) dalam penelitian tindakan kelas yang dilakukan didapatkan bahwa kemampuan komunikasi pada anak kelompok B4 di TKT Nur Hidayah Surakarta mengalami perkembangan melalui metode simulasi.

Perkembangan tertinggi terjadi pada peserta didik dengan inisial YN, sedangkan yang mengalami perkembangan paling sedikit dalam tindakan kelas ini adalah SV, perihal ini disebabkan oleh faktor keahlian awal yang sudah ada sebelum pelatihan yang dimiliki oleh SV, sehingga dalam pelatihan dasar *Sequence of Service* ini SV sudah mengalami perkembangan maksimal pada level Berkembang Sangat Baik (BSB). Sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Dick dan Carey (2009, pp. 70–71), bahwa pengaruh pencapaian belajar seseorang ditentukan pula oleh level kemampuannya ketika awal memasuki pembelajaran di level yang akan dicapai. Semakin sesuai *entry skill* dengan bidang yang dipelajari, semakin mudah peserta didik mencapai level pembelajaran dengan maksimal.



Gambar 4.

Grafik Peningkatan Kemampuan Komunikasi Peserta Didik DS dari Kondisi Awal, Siklus I, Siklus II, dan Siklus III

Berdasarkan gambar 4 grafik peningkatan kemampuan komunikasi pada siklus III mengalami peningkatan dibandingkan dengan kondisi awal. Hampir semua peserta didik sebanyak 71% mengalami perkembangan dalam kategori Berkembang Sesuai Harapan (BSH)

dan dua peserta didik (29%) yang berkembang dalam kategori Berkembang Sangat Baik (BSB), yaitu AR dan SV. Peningkatan tertinggi pada kemampuan komunikasi dialami oleh peserta didik dengan inisial YN, yaitu sebesar 151%.

KESIMPULAN

Faktor yang paling mempengaruhi keberhasilan pembelajaran pramusaji DS adalah perbaikan pembelajaran yang dilakukan sejak persiapan kegiatan pelatihan, pada saat pelatihan dan setelah pelatihan. Metode Simulasi yang digunakan sebagai salah satu metode dalam proses perbaikan berhasil meningkatkan kualitas layanan maupun kemampuan komunikasi pramusaji. 86% peserta didik Berkembang Sesuai Harapan (BSH) pada kualitas layanan; 29% peserta didik mengalami peningkatan Berkembang Sangat Baik (BSB) dan 71% peserta didik Berkembang Sesuai Harapan (BSH) pada kemampuan komunikasi. Peningkatan tertinggi dari kondisi awal sampai dengan akhir penelitian untuk kualitas layanan adalah peserta didik dengan inisial RJ, yaitu sebesar 116% dan peningkatan kemampuan komunikasi yang paling tinggi adalah YN sebesar 151%. Hal menarik dalam penelitian ini, YN terancam diberhentikan dari pekerjaannya sebagai pramusaji dikarenakan hasil penilaian kinerjanya tidak sesuai harapan atasan, yaitu kurang memberikan kontribusi bagi perusahaan secara teknis dalam melakukan fungsinya sebagai pramusaji. Di tengah pelatihan pada siklus ke II, YN dipertahankan dengan alasan ada perubahan kinerja.

Perbaikan pembelajaran berhasil dilakukan juga dipengaruhi oleh motivasi yang didorong baik dari internal maupun eksternal serta suasana belajar yang kondusif baik dari pelatih maupun atasan di mana peserta didik berada. Beberapa hal yang perlu dilakukan oleh Manajemen DS sehubungan dengan hasil perbaikan ini, yaitu: memperhatikan motivasi belajar para karyawan; mengembangkan keteladanan dalam sisi kepemimpinan yang dapat mendorong karyawan untuk berprestasi di dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya termasuk dalam mengikuti pelatihan; mengukur kepuasan konsumen dan meneruskan *feedback* dari konsumen kepada departemen pelatihan secara berkelanjutan; menyediakan sistem yang dapat diintegrasikan dengan departemen pelatihan, sehingga proses pembelajaran menjawab kebutuhan *stakeholder* baik internal maupun eksternal perusahaan; mendukung lingkungan belajar yang kondusif bagi karyawan dengan menyediakan infrastruktur yang mendorong proses belajar yang efektif; mengembangkan departemen pelatihan termasuk kualitas pelatih yang ada di dalamnya, supaya proses pembelajaran dapat memberikan kontribusi secara berkesinambungan.

Saran-saran yang dapat diberikan oleh peneliti kepada penelitian selanjutnya, adalah sebagai berikut:

1. Rubrik dapat dikonstruksi dari indikator kontekstual restoran dengan teori bloom taksonomi.
2. Penelitian dapat ditambahkan dengan hasil *survey* dengan jangka waktu lebih lama mengenai bagaimana pendapat tamu terhadap pramusaji.
3. Kegiatan simulasi mengatasi keluhan pelanggan perlu dilakukan lebih lama dan lebih terencana dengan kasus yang sering terjadi di restoran, sehingga peserta didik mampu secara mandiri menyelesaikan keluhan tamu dengan baik.
4. Pengelompokkan peserta didik sebaiknya dilakukan dengan mengombinasikan karyawan dari beberapa restoran sehingga peserta didik merasakan perbedaan antara suasana kerja sehari-hari dengan suasana pelatihan dan dapat dilakukan dengan jumlah sampel yang lebih besar.

REFERENSI

- Abdulhak, I., & Suprayogi, U. (2013). *Penelitian tindakan dalam pendidikan nonformal*. RajaGrafindo Persada.
- Adinegara, GN J. A., Yanti, N. K. P., & Astuti, N. M. E. O. (2015). Analisis tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan pramusaji di Sunset Restaurant pada Hotel Puri Raja di Legian, Kuta-Bali. *Jurnal Universitas Dhyana Pura*, 10(2), 12–21, <http://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/virgin/article/download/58/57>
- Adler, M. J., & Doren, C. V. (2015). *How to read a book*. Nuansa Cendekia.
- Biro Komunikasi dan Layanan Informasi Sekretariat Jenderal. (2013). *Komunikasi yang efektif*. Kementerian Keuangan RI.
- Burke, K. (2006). *From standards to rubrics in 6 steps*. Corwin Press.
- Choiriyah, S., Samidi, & Rukayah. (2014). Upaya meningkatkan kemampuan berkomunikasi lisan melalui bermain peran pada anak kelompok B TKIT Nur Hidayah Surakarta tahun ajaran 2013/2014. *Jurnal FKIP*, 2(1). <https://jurnal.fkip.uns.ac.id/index.php/paud/%20article/view/4293>
- Chon, K., & Maier, T. A. (2010). *Welcome to hospitality: An introduction*. Delmar Cengage Learning.
- Christinati, M. (2013). Membaca dan menulis permulaan untuk anak usia dini. *Jurnal Pendidikan Anak*, 2(2), 312–317. <https://doi.org/10.21831/jpa.v2i2.3042>
- Dick, W., Carey, L., & Carey, J. O. (2009). *The systematic design of instruction*. Pearson.
- Effendy, O. U. (2003). *Ilmu, teori dan filsafat komunikasi*. Citra Aditya Bakti.
- Engleberg, I. N., & Wynn, D. R. (2008). *The challenge of communicating: guiding principles and practices*. Pearson.
- Fathurrohman, M. (2015). *Model-model pembelajaran inovatif: Alternatif desain pembelajaran yang menyenangkan*. Yogyakarta Ar-Ruzz Media.
- Heizer, J., & Render, B. (2011). *Operations management*. Pearson.
- Iskandar. (2013). *Metodologi penelitian pendidikan dan sosial*. Referensi.
- Kahl, K. W., & Dahmer, S. J. (2002). *Restaurant service basics*. John Willey and Sons.
- Kandampully, J. (2002). *Service management: The new paradigm in hospitality*. Pearson Education Australia.
- Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor: Kep. 318/MEN/IX/2007 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Penyedia Makanan dan Minuman Sub Sektor Restoran, Bar dan Jasa Boga Bidang Industri Jasa Boga.

- Kitapci, O., Dortyol, I. T., Yaman, Z., & Gulmez, M. (2013). The paths from service quality dimensions to customer loyalty: An application on supermarket customers. *Management Research Review*, 36(3), 239–256.
<https://doi.org/10.1108/01409171311306391>
- Kroehnert, G. (2008). *Basic training for trainers*. McGraw-Hill.
- Kusumah, W., & Dwitagama, D. (2012). *Mengenal penelitian tindakan kelas*. Indeks.
- Levi, A., & Stevens, D. D. (2005). *Introduction to rubrics: An assessment tool to save grading time, convey effective feedback, and promote student learning*. Stylus Publishing.
- Meirina, I. (2014). Peningkatan kompetensi profesional pramusaji restoran di Sumatera Barat. *Prosiding Konvensi Nasional APTEKINDO VII dan Temu Karya XVIII FPTK/-JPTK Se-Indonesia*, 3, 374–579.
<http://jurnal.upi.edu/proceedingfptk/view/3060/peningkatan-kompetensi-profesional-pramusaji-restoran-di-sumatera-barat.html>
- Mulyanam, D. (2008). *Ilmu komunikasi: Suatu pengantar*. Remaja Rosdakarya.
- Nurhadi. (2016). *Teknik membaca*. Bumi Aksara.
- Powers, T., & Barrows, C. W. (2003). *Introduction to the hospitality industry*. John Wiley and Sons.
- Sabir, R. I., Irfan, M., Akhtar, N., Pervez, M. A., & Rehman, A. U. (2014). Customer satisfaction in the restaurant; Examining the model in local industry perspective. *Journal of Asian Strategy*, 4(1), 18–31. [http://www.aessweb.com/pdf-files/2-104-4\(1\)2014-JABS-18-31.pdf](http://www.aessweb.com/pdf-files/2-104-4(1)2014-JABS-18-31.pdf)
- Sardiman. (2012). *Interaksi & motivasi belajar mengajar*. RajaGrafindo Persada.
- Sasongko, F., & Subagio, H. (2013). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan restoran ayam penyet. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1(2), 1–7.
<http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/viewFile/519/453>
- Suparman, A. (1997). *Model-model pembelajaran interaktif*. STIA-LAN.
- Trenholm, S. (2008). *Thinking Through Communication: An introduction to the study of human communication*. Pearson Education.
- Tipathy, G., & Dave, K. (2014). Exploration of service quality factors in restaurant industry: a study of selected restaurants in New Delhi region. *Journal of Service Research*, 14(1). 8–26.
- Wade, D. (2006). *Successful restaurant management: From vision to execution*. Thomson Delmar Learning.

Wardani, I. G. A. K. (2008). *Penelitian tindakan kelas*. Universitas Terbuka.