

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang terus berkembang dan menuntut sumber daya manusia yang memiliki kompetensi sesuai dengan standar industri. Salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam operasional hotel adalah *food and beverage service* (FBS), yaitu departemen yang bertanggung jawab terhadap pelayanan makanan dan minuman kepada tamu. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh departemen ini secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan tamu dan citra hotel secara keseluruhan. Menurut Ainayya & Syaroh Ikhsani, (2022). Selain itu, penelitian Alfiah dkk. (2026) juga menegaskan bahwa kualitas pelayanan *food and beverage service* menjadi salah satu faktor penting dalam membentuk pengalaman tamu selama berada di hotel.

Dalam operasional hotel bintang lima, standar pelayanan yang diterapkan jauh lebih kompleks dibandingkan dengan hotel pada umumnya. Staf *food and beverage service* dituntut memahami berbagai aspek operasional, mulai dari struktur organisasi departemen, penggunaan peralatan pelayanan seperti *plate, cutleries, glassware, dan service equipment*, hingga pemahaman *sequence of service* yang menjadi pedoman dalam memberikan pelayanan kepada tamu. *Sequence of service* tidak hanya mengatur urutan pelayanan, tetapi juga menjadi standar yang menentukan kualitas interaksi antara staf dan tamu. Penelitian yang dilakukan Sipayung dkk. (2025) menjelaskan bahwa *sequence of service* merupakan pedoman pelayan yang mengatur seluruh tahapan pelayanan kepada tamu sejak tamu datang hingga tamu meninggalkan restoran dan menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan tamu. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa pelatihan *sequence of service* berkontribusi terhadap kesiapan mahasiswa untuk memasuki dunia industri perhotelan.

Meskipun demikian, tidak semua mahasiswa yang melaksanakan magang di hotel berasal dari program studi perhotelan atau pariwisata. Mahasiswa dari berbagai disiplin ilmu, termasuk program bahasa asing terapan, memiliki peluang untuk melaksanakan magang di hotel, khususnya pada departemen yang membutuhkan kemampuan komunikasi dan pelayanan tamu. Rizki dkk. (2025) Pengalaman mahasiswa non-perhotelan yang menjalani magang di departemen Food and Beverage menunjukkan bahwa keterbatasan latar belakang akademik di bidang perhotelan menimbulkan kekhawatiran tersendiri ketika pertama kali dihadapkan pada lingkungan kerja hotel, termasuk penggunaan peralatan restoran dan prosedur pelayanan yang belum pernah dipelajari sebelumnya. Kondisi semacam ini sejalan dengan temuan Prisila dkk. (2021) yang menunjukkan bahwa mahasiswa non-perhotelan umumnya belum memperoleh pembelajaran khusus mengenai operasional *food and beverage service* selama masa perkuliahan, sehingga pengetahuan mereka mengenai standar pelayanan hotel, istilah operasional, maupun prosedur pelayanan di hotel berbintang lima masih sangat terbatas saat memasuki lingkungan magang.

Beberapa penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada pengembangan media pembelajaran *food and beverage service* untuk mendukung proses pembelajaran di lingkungan pendidikan perhotelan. Namun, penelitian yang secara khusus mengembangkan modul *food and beverage service* sebagai panduan persiapan magang bagi mahasiswa non-perhotelan masih relatif terbatas. Berdasarkan kondisi tersebut, penyusunan modul *food and beverage service* menjadi penting untuk dilakukan sebagai sarana pembelajaran mandiri yang dapat membantu mahasiswa dalam memahami dasar-dasar operasional *food and beverage service* sebelum memasuki dunia kerja. Modul ini diharapkan mampu membantu mahasiswa untuk mengatasi kesenjangan antara pengetahuan akademik yang dimiliki mahasiswa dengan kompetensi yang dibutuhkan oleh industri perhotelan, khususnya pada hotel bintang lima.

Selain itu, modul ini juga diharapkan dapat membantu mahasiswa beradaptasi lebih cepat, meningkatkan kesiapan kerja, serta memberikan pengalaman magang

yang lebih optimal. Pembekalan yang diberikan sebelum mahasiswa non-perhotelan memasuki lingkungan kerja hotel terbukti membantu proses adaptasi mereka, sebagaimana ditunjukkan oleh (Rizki dkk., 2025) melalui kegiatan pembekalan mengenai gambaran umum bisnis perhotelan, tata cara berpakaian, hingga penampilan kerja bagi mahasiswa non-perhotelan sebelum menjalani magang di hotel-hotel kawasan wisata Pulau Lombok. Dengan bekal pengetahuan yang memadai sebelum terjun ke lapangan, mahasiswa diharapkan tidak lagi menghadapi kendala berarti dalam memahami standar pelayanan, istilah operasional, maupun prosedur kerja di departemen Food and Beverage, sehingga proses adaptasi dapat berlangsung lebih cepat dan pengalaman magang yang diperoleh menjadi lebih optimal. Dengan demikian, ketersediaan modul yang secara khusus membekali mahasiswa non-perhotelan dengan pengetahuan operasional *food and beverage service* sebelum magang diharapkan dapat mempercepat proses adaptasi, meningkatkan kesiapan kerja, serta mengoptimalkan pengalaman magang mahasiswa di hotel berbintang lima. Oleh karena itu, peneliti melaksanakan penelitian mengenai "Pengembangan Modul *Food and beverage service* sebagai Panduan Persiapan Magang Mahasiswa di Hotel Bintang 5".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan apa yang telah dijabarkan di latar belakang di atas maka bisa dirumuskan beberapa permasalahan yang dapat diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana proses pengembangan modul *food and beverage service* sebagai panduan persiapan magang mahasiswa di hotel bintang lima?
2. Bagaimana tingkat kelayakan modul *food and beverage service* yang dikembangkan sebagai panduan persiapan magang mahasiswa di hotel bintang 5, berdasarkan penilaian ahli dan tanggapan pengguna?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah disebutkan, maka tujuan yang ingin dicapai adalah:

1. Mendeskripsikan proses pengembangan modul *food and beverage service* sebagai panduan persiapan magang.
2. Mengetahui tingkat kelayakan modul *food and beverage service* yang dikembangkan berdasarkan penilaian ahli dan tanggapan pengguna.

1.4 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat untuk semua pihak yang membaca ataupun terkait langsung dengan topik penelitian ini. Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian dalam bidang pendidikan vokasi, perhotelan, dan pengembangan bahan ajar, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengembangan modul atau media pembelajaran di bidang *food and beverage service*.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat membantu mahasiswa memperoleh pemahaman dasar tentang *food and beverage service* sebelum melaksanakan magang di hotel bintang 5. Yang bisa dijadikan bahan belajar mandiri untuk mengenal operasional di F&B Service, yang terdiri dari struktur organisasi, *sequence of service*, *table setting*, peralatan pelayanan, dan standar pelayanan yang berlaku di industri perhotelan

2. Bagi Program Studi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi atau bahan pendukung dalam mempersiapkan mahasiswa yang berkeinginan untuk melaksanakan magang di hotel.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini menjadi sarana untuk menerapkan dan mengembangkan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan, sekaligus menambah wawasan dalam proses penyusunan modul pembelajaran

1.5 Luaran

Luaran yang dihasilkan dalam penelitian ini berupa modul pembelajaran berjudul “Modul Pemahaman Perhotelan untuk Departemen *Housekeeping* dan *Food and beverage service*” yang dikembangkan sebagai media pembelajaran untuk membantu mahasiswa non-perhotelan mempersiapkan diri sebelum melaksanakan program magang di hotel bintang 5. Namun, sesuai dengan ruang lingkup penelitian, proses pengembangan, validasi, dan evaluasi dalam skripsi ini difokuskan pada materi *Food and beverage service*. Modul disusun berdasarkan hasil analisis kebutuhan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta memuat materi mengenai pengenalan Departemen *Food and beverage service*, struktur organisasi, *sequence of service*, jenis dan fungsi peralatan restoran, serta materi pendukung lainnya yang relevan dengan kebutuhan kompetensi mahasiswa sebelum memasuki dunia kerja di industri perhotelan. Luaran ini diharapkan dapat menjadi sumber belajar mandiri sekaligus media pembekalan yang mendukung kesiapan mahasiswa dalam menghadapi lingkungan kerja profesional di hotel bintang 5.