

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 *Food and beverage service*

Food and beverage service merupakan salah satu departemen dalam industri perhotelan yang memegang peranan penting karena tanggung jawab utamanya adalah menjual makanan dan minuman kepada tamu, mencakup pula aspek pengembangan, presentasi, dan penyajian (Sulastiyono, 2011). Departemen ini berperan penting dalam menciptakan pengalaman tamu melalui penyediaan layanan yang berkualitas, profesional, dan sesuai dengan standar operasional yang berlaku Rain dan Sawitri (2025).

Menurut Rain dan Sawitri (2025), *food and beverage service* adalah bagian operasional hotel yang bertugas mengelola dan memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya berfokus pada penyajian produk, tetapi juga mencakup interaksi dengan tamu, penanganan kebutuhan pelanggan, serta upaya menciptakan kepuasan tamu selama menikmati layanan hotel

Sejalan dengan pendapat tersebut, Fitri Profita Aznam dkk., (2025) menyatakan bahwa *food and beverage service* memiliki peran penting dalam mendukung kualitas pelayanan hotel karena menjadi salah satu departemen yang paling sering berinteraksi langsung dengan tamu. Oleh karena itu, kompetensi sumber daya manusia pada departemen ini menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan operasional hotel.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa *food and beverage service* merupakan departemen yang bertanggung jawab terhadap pelayanan makanan dan minuman kepada tamu dengan tujuan memberikan kepuasan melalui pelayanan yang profesional, berkualitas, dan sesuai standar industri perhotelan.

2.1.1 Fungsi dan Peranan *Food and beverage service*

Rain & Safitri, (2025) *Food and beverage service* memiliki fungsi utama sebagai penyedia layanan makanan dan minuman bagi tamu hotel maupun restoran.

Selain itu, departemen ini juga berfungsi sebagai penghubung antara produk yang dihasilkan oleh dapur dengan tamu sebagai pengguna layanan.

Menurut Alfiah dkk., (2026) kualitas pelayanan yang diberikan oleh *food and beverage service* memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu. Pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional mampu meningkatkan pengalaman tamu selama berada di hotel sehingga berdampak positif terhadap citra perusahaan.

Dalam operasionalnya, *food and beverage service* memiliki beberapa fungsi, antar lain:

- A. Memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu.
- B. Menjaga kualitas pelayanan sesuai dengan standar hotel.
- C. Menciptakan pengalaman makan yang nyaman dan menyenangkan.
- D. Mendukung peningkatan pendapatan hotel melalui penjualan produk makanan dan minuman.
- E. Menjaga hubungan baik antara hotel dan tamu melalui pelayanan yang profesional.

Melalui fungsi tersebut, *food and beverage service* menjadi salah satu departemen yang berkontribusi langsung terhadap keberhasilan operasional hotel.

2.1.2 Struktur Organisasi *Food and beverage service* Hotel Bintang Lima.

Struktur organisasi merupakan pembagian kerja yang berupa koordinasi, aturan kerja, komunikasi, dan tanggung jawab yang memiliki hubungan langsung dengan kegiatan yang dilakukan dalam suatu organisasi. (Romadhon, 2024) untuk hotel bintang lima, struktur organisasi yang diterapkan cukup berbeda dibandingkan hotel bintang empat maupun bintang tiga, di mana semakin tinggi kelas bintang suatu hotel, semakin kompleks pula struktur organisasinya, dengan pemisahan yang jelas antara F&B Product dan F&B Service serta pengambilan keputusan yang melibatkan lebih banyak tingkatan manajemen (Romadhon, 2024). Dalam *food and beverage service*, struktur organisasi memiliki fungsi yang krusial dalam proses operasional hotel karena berkaitan langsung dengan tugas dan tanggung jawab setiap staf, sehingga diperlukan untuk memastikan seluruh

kegiatan operasional dapat berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan (Romadhon, 2024). Secara umum, struktur organisasi *food and beverage service* terdiri dari:

A. F&B Manager

Bertanggung jawab mengelola seluruh operasional departemen *food and beverage* serta memastikan pelayanan berjalan sesuai dengan standar hotel.

B. Restaurant Manager

Bertanggung jawab secara langsung terhadap operasional restoran sehari-hari terutama pada bagian pelayanan kepada tamu.

C. Supervisor

Supervisor atau asisten manajer berperan sebagai pengawas langsung di lapangan yang membantu manajer dalam mengontrol jalannya operasional.

D. Head Waiter/ Head Section

Head waiter adalah pemimpin dalam satu area pelayanan atau disebut *section* dan memiliki tanggung jawab mengoordinasikan waiter/waiterss.

E. Waiter/Waiterss

Waiter atau waitress merupakan staf utama yang berinteraksi langsung dengan tamu dan berperan penting dalam memberikan pelayanan.

F. Host/Hostess

Staf yang bertugas sebagai penerima tamu dan menjadi kesan pertama yang dilihat oleh tamu saat memasuki restoran.

G. Bartender

Bertanggung jawab atas pembuatan dan penghiasan minuman.

H. Cashier

Cashier bertanggung jawab atas proses transaksi pembayaran dan pengelolaan keuangan di restoran.

I. Runner

Bertugas membantu mengantarkan makanan dari dapur ke meja tamu.

J. Bushboy

Staf pendukung waiter dalam operasional, tugas busboy adalah mengangkat dan mengambil alat makan, piring, dan gelas setelah digunakan tamu.

K. Steward

Bertanggung jawab atas kebersihan peralatan dan area pendukung operasional. Meskipun memiliki tugas yang berbeda, seluruh posisi dalam departemen *food and beverage service* saling bekerja sama untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada tamu agar dapat memberikan kesan special kepada tamu dan mendukung kelancaran operasional restoran.

2.1.3 *Sequence of service*

Sequence of service merupakan urutan pelayanan yang dilakukan oleh staf restoran mulai dari tamu datang hingga tamu meninggalkan restoran Setianingrum dkk., (2025). Sequence of service menjadi pedoman yang digunakan untuk menjaga konsistensi pelayanan dan memastikan seluruh tamu mendapatkan pengalaman yang sama sesuai standar hotel.

Menurut Sipayung dkk., (2025) Sequence of service merupakan prosedur pelayanan yang mengatur tahapan pelayanan kepada tamu secara sistematis mulai dari penyambutan hingga proses pembayaran. Penerapan *sequence of service* yang tepat dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan tamu.

Tahapan *sequence of service* umumnya meliputi:

- A. Seating Guest** (mengantar tamu ke meja)
- B. Presenting Menu** (memberikan menu, promosi, dan menjelaskan menu secara singkat)
- C. Taking Order** (mencatat dan mengonfirmasi ulang pesanan tamu)
- D. Serving *Food and beverage*** (menyajikan menu dan minuman)
- E. Checking Guest Satisfaction** (menanyakan kepuasan tamu dan menangani keluhan tamu)
- F. Clearing** (mengangkat piring dan peralatan makan yang sudah tidak digunakan serta menjaga meja tetap bersih untuk menjaga kenyamanan tamu)
- G. Billing Process** (menyiapkan dan menyerahkan tagihan ketika tamu meminta)
- H. Farewell** (mengucapkan terima kasih ketika tamu meninggalkan restoran)

2.2 Hotel Bintang 5

Hotel merupakan usaha yang menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman, dan lainnya untuk memenuhi kebutuhan tamu. Berdasarkan klasifikasinya, hotel dibedakan menjadi beberapa kategori, salah satunya adalah hotel bintang lima yang memiliki standar pelayanan tertinggi Setianingrum dkk., (2025).

Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 9 Tahun 2014, hotel bintang 5 merupakan hotel yang memiliki fasilitas lengkap, kualitas pelayanan tinggi, serta memenuhi standar tertentu dalam aspek fasilitas, pelayanan, dan pengelolaan.

Hotel bintang lima dikenal dengan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan tamu, penggunaan standar internasional, serta penyediaan fasilitas yang lengkap dan berkualitas. Oleh karena itu, seluruh karyawan yang bekerja di hotel bintang lima dituntut memiliki kompetensi yang sesuai standar industri (Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 9 Tahun 2014).

Klasifikasi hotel di Indonesia didasarkan pada standar tertentu yang mencakup aspek fasilitas, pelayanan, sumber daya manusia, dan pengelolaan. Semakin tinggi klasifikasi hotel, semakin tinggi pula standar pelayanan dan kualitas fasilitas yang harus dipenuhi. Oleh karena itu, terdapat perbedaan yang cukup signifikan antara hotel bintang tiga, bintang empat, dan bintang lima, terutama dalam aspek pelayanan dan operasional (Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 9 Tahun 2014).

Pada hotel bintang tiga, pelayanan yang diberikan umumnya berfokus pada pemenuhan kebutuhan dasar tamu dengan fasilitas yang memadai. Operasional restoran biasanya menerapkan standar pelayanan yang lebih sederhana dan jumlah staf yang relatif sedikit dibandingkan dengan hotel dengan klasifikasi yang lebih tinggi (Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 9 Tahun 2014).

Hotel bintang empat menawarkan fasilitas dan pelayanan yang lebih lengkap dibandingkan dengan hotel bintang tiga. Pada kategori ini, staf dituntut memiliki keterampilan pelayanan yang lebih baik, kemampuan komunikasi yang profesional,

serta pemahaman terhadap standar pelayanan yang lebih terstruktur. Restoran pada hotel bintang empat umumnya telah menerapkan standar pelayanan yang lebih formal dan berorientasi pada kepuasan tamu (Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 9 Tahun 2014).

Sementara itu, hotel bintang lima memiliki standar pelayanan yang tertinggi dalam industri perhotelan. Pelayanan yang diberikan bersifat personal, eksklusif, berorientasi pada pengalaman tamu (*guest experience*). Setiap detail pelayanan diperhatikan secara menyeluruh, mulai dari penyambutan tamu, penggunaan bahasa yang profesional, penerapan *sequence of service*, hingga penyajian makanan dan minuman sesuai standar internasional. Selain itu, staf pada hotel bintang lima dituntut memiliki pengetahuan yang lebih mendalam mengenai produk, etika pelayanan, komunikasi, serta kemampuan menangani berbagai kebutuhan tamu dengan cepat dan tepat (Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 9 Tahun 2014).

Dalam departemen *food and beverage service*, perbedaan tersebut terlihat pada standar pelayanan yang diterapkan, di mana semakin tinggi kelas bintang suatu hotel, semakin kompleks pula standar pelayanan yang diterapkan, termasuk pemisahan tugas yang lebih jelas dan prosedur kerja yang lebih formal dibandingkan hotel dengan kelas bintang di bawahnya (Romadhon, 2024). Pada praktiknya, hotel bintang lima umumnya menerapkan *fine dining service*, penggunaan peralatan restoran yang lebih beragam, standar *table setting* yang lebih kompleks, serta prosedur pelayanan yang lebih rinci dibandingkan dengan hotel bintang tiga dan bintang empat. Oleh karena itu, mahasiswa yang akan melaksanakan magang di hotel bintang lima perlu memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai operasional *food and beverage service* agar dapat beradaptasi dengan lingkungan kerja yang memiliki standar tinggi.

2.3 Magang

Magang merupakan salah satu bentuk pembelajaran yang memberikan kesempatan pada mahasiswa untuk memperoleh pengalaman kerja secara langsung di dunia industri. Menurut Pasal 15 Permendikbud Nomor 3 tahun 2020 tentang

Standar Nasional Pendidikan Tinggi, magang merupakan kegiatan pembelajaran yang dilaksanakan di dunia kerja untuk memberikan pengalaman praktis kepada mahasiswa sehingga mampu mengembangkan kompetensi yang relevan dengan kebutuhan industri. Sejalan dengan hal tersebut, Sipayung dkk., (2025) menyatakan bahwa magang merupakan sarana yang efektif dalam mempersiapkan mahasiswa untuk memasuki dunia kerja karena memberikan pengalaman langsung mengenai standar operasional, budaya kerja, dan tuntutan profesi yang akan dihadapi setelah lulus. Melalui pengalaman tersebut, mahasiswa tidak hanya memperoleh keterampilan teknis, tetapi juga mengembangkan kemampuan komunikasi, kerja sama tim, pemecahan masalah, dan profesionalisme kerja. Dalam industri perhotelan, program magang memiliki peran yang sangat penting karena sebagian besar kompetensi kerja diperoleh melalui praktik langsung, seperti interaksi dengan tamu, penerapan standar pelayanan, penanganan keluhan, serta koordinasi antar departemen, sehingga magang menjadi salah satu tahapan penting dalam mempersiapkan sumber daya manusia yang siap bekerja di industri perhotelan.

Program magang diselenggarakan dengan tujuan untuk menjembatani kesenjangan antara teori yang diperoleh di perguruan tinggi dengan praktik yang diterapkan di dunia kerja. Melalui kegiatan magang, mahasiswa memperoleh kesempatan untuk mengembangkan kompetensi sesuai kebutuhan industri sehingga lebih siap menghadapi dunia kerja setelah menyelesaikan pendidikan. Menurut Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi (2020), tujuan magang adalah memberikan pengalaman belajar yang nyata kepada mahasiswa sehingga mampu mengembangkan keterampilan teknis (*hard skills*) maupun keterampilan nonteknis (*soft skills*). Kegiatan magang juga bertujuan membangun hubungan antara perguruan tinggi dengan dunia industri dalam rangka menghasilkan lulusan yang sesuai dengan kebutuhan pasar kerja.

Menurut Aksa dkk., (2025) secara khusus, tujuan magang meliputi peningkatan kompetensi mahasiswa sesuai bidang pekerjaan yang ditekuni, seperti pemberian pengalaman kerja nyata dalam lingkungan profesional, pengembangan keterampilan komunikasi, kerja sama tim, kemampuan beradaptasi, serta membantu mahasiswa mempersiapkan diri untuk memasuki dunia kerja setelah

lulus. Bagi mahasiswa yang melaksanakan magang di departemen *food and beverage service*, program magang menjadi sarana untuk memahami secara langsung proses pelayanan makanan dan minuman, penggunaan peralatan restoran, penerapan *sequence of service*, serta standar pelayanan yang berlaku di hotel bintang lima Setianingrum dkk., (2025).

Kegiatan magang memberikan manfaat bagi berbagai pihak, baik mahasiswa, perguruan tinggi, maupun industri. Bagi mahasiswa, magang memberikan kesempatan untuk memperoleh pengalaman praktis yang relevan dengan bidang pekerjaan yang diminati, yang dapat membantu meningkatkan kompetensi, memperluas jaringan profesional, serta memahami tuntutan dunia kerja secara lebih nyata Romdoni dkk., (2025). Bagi perguruan tinggi, magang menjadi sarana untuk menyelaraskan kurikulum dengan kebutuhan industri sekaligus mempersiapkan lulusan yang memiliki kemampuan akademis dan profesional yang siap diaplikasikan di dunia kerja Tanjung dkk.,(2023). Sementara bagi industri, program magang dapat menjadi media untuk menghasilkan lingkungan kerja bagi calon tenaga kerja serta membantu proses regenerasi sumber daya manusia yang berkualitas Aksa dkk., (2025). Dalam penelitian ini, magang menjadi kegiatan yang memerlukan persiapan yang matang, terutama bagi mahasiswa yang tidak memiliki latar belakang pendidikan perhotelan. Oleh karena itu, diperlukan suatu media pembelajaran yang dapat membantu mahasiswa memahami dasar-dasar operasional *food and beverage service* sebelum memasuki lingkungan kerja hotel bintang lima.

2.4 Modul Pembelajaran

Modul merupakan salah satu bentuk bahan ajar yang dirancang secara khusus dan sistematis, dilengkapi petunjuk yang berisi pengalaman belajar dengan mengorganisasikan materi pelajaran, sehingga dapat dipelajari secara mandiri maupun terbimbing oleh peserta didik menurut Famulaqih dkk, (2024). Modul dirancang agar pengguna dapat memahami materi secara bertahap sesuai dengan tujuan pembelajaran yang telah ditetapkan. Berbeda dengan buku ajar pada umumnya, modul memiliki susunan yang lebih terarah karena dilengkapi dengan tujuan pembelajaran, materi, latihan, dan evaluasi.

Menurut Rahdiyanta (2020), modul adalah bahan ajar yang disusun secara sistematis sehingga memungkinkan peserta didik belajar secara mandiri dengan atau tanpa bantuan pengajar. Modul disusun berdasarkan kompetensi tertentu yang ingin dicapai sehingga materi yang disajikan lebih terfokus dan relevan dengan kebutuhan pembelajaran.

Prastowo (2021) menjelaskan bahwa modul merupakan bahan ajar yang berisi seperangkat pengalaman belajar yang dirancang secara terencana untuk membantu peserta didik mencapai tujuan pembelajaran secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, modul tidak hanya berfungsi sebagai sumber informasi, tetapi juga sebagai panduan belajar yang dapat digunakan secara mandiri.

Dalam penelitian ini, modul digunakan sebagai media pembelajaran yang bertujuan membantu mahasiswa memperoleh pemahaman dasar mengenai *food and beverage service* sebelum melaksanakan magang di hotel bintang lima. Modul tersebut diharapkan dapat menjadi sumber belajar yang praktis, sistematis, dan mudah dipahami oleh mahasiswa dari berbagai latar belakang pendidikan.

2.4.1 Karakteristik Modul

Suatu modul yang baik harus memiliki karakteristik tertentu agar dapat digunakan secara efektif dalam proses pembelajaran. Menurut kementerian pendidikan, kebudayaan, riset, dan teknologi (2021) dan Famulaqih dkk, (2024), terdapat lima karakteristik utama yang harus dimiliki oleh modul, yaitu

A. *Self-Instruction*

Modul yang memungkinkan pengguna untuk belajar secara mandiri tanpa ketergantungan yang tinggi terhadap pengajar. Materi disusun secara sistematis sehingga pengguna dapat mempelajarinya secara bertahap.

B. *Self-Contained*

Seluruh materi yang diperlukan untuk mencapai tujuan pembelajaran tersedia dalam satu modul sehingga pengguna tidak perlu mencari sumber lain untuk memahami materi dasar.

C. *Stand Alone*

Modul yang dapat digunakan secara mandiri tanpa harus bergantung pada media pembelajaran lain.

D. *Adaptive*

Isi modul mampu menyesuaikan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan kebutuhan pengguna.

E. *User Friendly*

Modul disusun menggunakan bahasa yang jelas, mudah dipahami, serta memiliki tampilan yang menarik sehingga memudahkan pengguna dalam mempelajari materi.

Karakteristik tersebut menjadi dasar dalam penyusunan modul *food and beverage service* agar dapat digunakan secara optimal sebagai panduan persiapan magang mahasiswa.

2.4.2 Fungsi Modul

Modul memiliki beberapa fungsi penting dalam proses pembelajaran, baik bagi peserta didik maupun pendidik. Menurut Prastowo (2021) dan Fitri Anggraini dkk., (2025), fungsi modul meliputi:

A. Sebagai sumber mandiri

Modul memungkinkan peserta didik mempelajari suatu materi tanpa harus selalu bergantung pada kehadiran pendidik, sehingga proses belajar dapat berlangsung sesuai dengan kecepatan dan kebutuhan masing-masing individu.

B. Sebagai panduan pembelajaran yang sistematis.

Modul disusun dengan urutan materi yang runtut dan terstruktur, mulai dari tujuan pembelajaran hingga evaluasi, sehingga peserta didik dapat mengikuti tahapan belajar secara bertahap dan terarah.

C. Sebagai sarana untuk meningkatkan pemahaman peserta didik terhadap suatu materi.

Modul dirancang dengan bahasa yang komunikatif serta dilengkapi contoh dan ilustrasi, sehingga membantu peserta didik memahami konsep yang disampaikan secara lebih mendalam.

D. Sebagai alat evaluasi pembelajaran.

Modul dilengkapi dengan latihan dan instrumen penilaian yang memungkinkan peserta didik maupun pendidik mengetahui sejauh mana pencapaian kompetensi telah tercapai setelah mempelajari materi yang disajikan (Fitri Anggraini dkk., 2025)

E. Sebagai media untuk mencapai kompetensi yang ditetapkan.

Modul menjadi alat bantu yang mengarahkan proses belajar agar selaras dengan tujuan dan kompetensi yang telah dirumuskan sejak awal penyusunan.

Berdasarkan kelima fungsi tersebut, dapat disimpulkan bahwa modul tidak hanya berperan sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai sarana yang mendukung kemandirian belajar, mengarahkan proses pembelajaran secara sistematis, serta menjadi alat ukur pencapaian kompetensi peserta didik. Dalam penelitian ini, modul berfungsi sebagai panduan belajar yang membantu mahasiswa memahami konsep dasar *food and beverage service* secara mandiri dan bertahap, mulai dari pengenalan standar pelayanan, penggunaan peralatan restoran, hingga penerapan *sequence of service*, sebelum mahasiswa melaksanakan magang di hotel bintang lima. Dengan demikian, modul ini diharapkan tidak hanya berfungsi sebagai bahan bacaan, tetapi juga sebagai sarana evaluasi mandiri yang membantu mahasiswa mengukur kesiapannya sebelum benar-benar terjun ke lingkungan kerja yang menuntut standar tinggi.

2.4.3 Komponen Modul

Selain karakteristik dan fungsinya, penyusunan sebuah modul juga perlu memperhatikan kelengkapan komponen di dalamnya agar dapat berfungsi secara utuh sebagai bahan ajar mandiri. Komponen-komponen ini disusun secara sistematis mulai dari bagian pembuka hingga bagian penutup, sehingga pengguna dapat mengikuti alur pembelajaran secara runtut tanpa mengalami kebingungan. Menurut Rahdiyanta (2020) dan Toe dkk., (2023). modul umumnya terdiri atas beberapa komponen utama yang saling mendukung dalam proses pembelajaran, yaitu:

A. Sampul (cover)

Bagian ini memuat judul modul, identitas penyusun, serta ilustrasi yang mencerminkan isi modul, sehingga pengguna dapat mengenali topik modul sejak awal.

B. Kata Pengantar

Berisi gambaran umum tentang tujuan penyusunan modul serta ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat dalam proses penyusunannya.

C. Daftar Isi

Memuat kerangka (outline) modul secara keseluruhan yang dilengkapi dengan nomor halaman, sehingga memudahkan pengguna menemukan bagian tertentu dengan cepat.

D. Petunjuk Pengguna Modul

Berisi arahan mengenai cara mempelajari modul secara sistematis, termasuk urutan pembelajaran yang disarankan agar pengguna dapat memanfaatkan modul secara optimal.

E. Tujuan Pembelajaran

Memuat rumusan capaian yang diharapkan dapat dicapai oleh pengguna setelah mempelajari modul, sehingga proses belajar menjadi lebih terarah.

F. Materi Pembelajaran

Merupakan inti dari modul yang menyajikan konsep, teori, maupun praktik yang perlu dipelajari secara bertahap dan sistematis.

G. Ringkasan Materi

Menyajikan intisari dari keseluruhan materi yang telah dipelajari, membantu pengguna mengingat kembali poin-poin penting sebelum melanjutkan ke bagian evaluasi.

H. Latihan atau Evaluasi

Berfungsi sebagai alat ukur untuk mengetahui sejauh mana pengguna telah memahami dan menguasai materi yang disajikan dalam modul Toe dkk., (2023)

I. Daftar Pustaka

Memuat sumber-sumber referensi yang digunakan dalam penyusunan modul, sekaligus menjadi rujukan tambahan bagi pengguna yang ingin memperdalam materi lebih lanjut.

Kesembilan komponen tersebut saling melengkapi satu sama lain sehingga modul dapat berfungsi secara optimal sebagai bahan ajar mandiri, bukan sekadar kumpulan informasi yang tidak terstruktur. Dalam penelitian ini, modul *food and beverage service* akan memuat materi mengenai pengenalan *food and beverage service*, struktur organisasi, sequence of service, table setting, jenis-jenis peralatan pelayanan, standar pelayanan hotel bintang lima, serta informasi pendukung lainnya yang diperlukan mahasiswa sebagai persiapan magang. Penyusunan modul ini mengikuti kesembilan komponen di atas agar mahasiswa non-perhotelan dapat mempelajari materi secara runtut, mulai dari pengenalan konsep dasar hingga evaluasi pemahaman, sebelum benar-benar diterapkan pada praktik langsung di lingkungan kerja hotel berbintang lima.

2.5 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji pengembangan bahan ajar dalam bidang *food and beverage service* maupun pembekalan magang bagi mahasiswa di industri perhotelan. Penelitian pertama dilakukan oleh Prisila, Riska, dan Kandriasari (2021) yang mengembangkan panduan praktikum berbentuk flipbook digital untuk materi sequence of service pada mata kuliah Tata Hidang. Menurut Prisila dkk., (2021), pengembangan media dilakukan menggunakan model 4D (define, design, develop, disseminate) yang dikembangkan oleh Thiagarajan, Semmel, dan Semmel, dengan hasil validasi ahli materi sebesar 82% dan ahli media sebesar 88%, sehingga produk dinyatakan sangat layak digunakan dalam pembelajaran praktik. Namun, produk yang dihasilkan masih memiliki keterbatasan, yaitu materi yang dibahas hanya berfokus pada satu aspek operasional *food and beverage service*, yakni sequence of service, sehingga belum memberikan gambaran menyeluruh mengenai operasional FBS secara umum, seperti struktur organisasi, penggunaan peralatan restoran, maupun

contoh percakapan pelayanan yang dibutuhkan mahasiswa sebelum magang. Penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan peneliti karena sama-sama mengembangkan bahan pembelajaran pada bidang *food and beverage service*, khususnya pada materi *sequence of service*. Namun, penelitian tersebut berbeda dengan penelitian ini dari segi model pengembangan yang digunakan, yaitu model 4D, sedangkan penelitian ini menggunakan model R&D Sugiyono yang diadaptasi menjadi delapan tahap, serta dari segi bentuk produk yang dihasilkan, yaitu media flipbook digital untuk mata kuliah Tata Hidang, sedangkan penelitian ini menghasilkan modul cetak sebagai panduan persiapan magang bagi mahasiswa non-perhotelan.

Berbeda dengan penelitian tersebut, modul yang dikembangkan dalam penelitian ini memiliki cakupan materi yang lebih komprehensif, tidak hanya membahas *sequence of service*, tetapi juga mencakup operasional FBS secara menyeluruh, mulai dari struktur organisasi dan pembagian tugas setiap posisi, jenis-jenis peralatan restoran (*plate, cutleries, glassware*) beserta fungsinya, hingga contoh percakapan pelayanan dalam bahasa Jepang yang dilengkapi kosakata operasional. Dengan demikian, modul ini memberikan gambaran yang lebih utuh dan aplikatif bagi mahasiswa sebelum melaksanakan magang.

Penelitian kedua dilakukan oleh peneliti dari Politeknik Negeri Jember (2025) mengenai pembekalan mahasiswa magang hotel di area khusus pariwisata Pulau Lombok. Penelitian tersebut bertujuan menghasilkan model program pelatihan pra-magang guna meningkatkan kemampuan komunikasi mahasiswa Program Studi Bahasa Inggris yang akan melaksanakan magang di industri perhotelan. Menurut penelitian tersebut, penelitian dan pengembangan dilakukan dengan mengadaptasi langkah-langkah Borg and Gall melalui tahap studi pendahuluan, perencanaan, pengembangan produk awal, dan pengembangan produk akhir, dengan produk akhir berupa skema program pelatihan, buku pedoman pembekalan Praktik Kerja Lapangan, modul, dan handout materi reservasi hotel serta pemanduan wisata. Namun, produk yang dihasilkan masih memiliki keterbatasan, yaitu materi yang dikembangkan berfokus pada aspek reservasi hotel dan pemanduan wisata secara umum, sehingga belum menjangkau kebutuhan mahasiswa yang secara khusus

akan ditempatkan di Departemen *Food and beverage service*, seperti pemahaman mengenai *sequence of service* maupun penggunaan peralatan restoran. Penelitian ini memiliki relevansi yang tinggi dengan penelitian yang dilakukan peneliti karena sama-sama menyoroti mahasiswa non-perhotelan yang akan menjalani magang di hotel dan sama-sama menggunakan pendekatan R&D yang diadaptasi dari Borg and Gall. Perbedaannya terletak pada fokus materi yang dikembangkan, yaitu reservasi hotel dan pemanduan wisata, sedangkan penelitian ini berfokus pada pengembangan modul *Food and beverage service* sebagai panduan persiapan magang mahasiswa non-perhotelan di hotel bintang lima. Selain itu, modul ini memiliki kelebihan dari segi kekhususan materi, karena secara spesifik menyoroti kebutuhan mahasiswa yang akan ditempatkan di departemen *food and beverage service*, sehingga materi yang disajikan lebih relevan dan langsung dapat diterapkan, seperti pemahaman *sequence of service*, penggunaan peralatan restoran, serta simulasi percakapan dengan tamu dalam bahasa Jepang sesuai situasi kerja nyata di lapangan.