

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Kemampuan komunikasi merupakan aspek penting dalam pendidikan kejuruan, khususnya di bidang perhotelan yang menuntut peserta didik untuk terbiasa berinteraksi langsung dengan *customer*. Berdasarkan observasi di SMK SMIP YPPT Bandung (Sekolah Menengah Kejuruan Sekolah Menengah Ilmu Pariwisata Yayasan Pendidikan Pelita Tiga), ditemukan berbagai macam kemampuan komunikasi interpersonal siswa. Misalnya, terlihat jelas beberapa siswa mampu menyapa tamu dengan suara jelas dan kontak mata yang baik, sementara lainnya masih berbicara dengan suara pelan dan menghindari kontak langsung. Fenomena ini menunjukkan kesiapan komunikasi mereka masih belum merata.

SMK SMIP YPPT Bandung merupakan salah satu lembaga pendidikan kejuruan pionir yang secara khusus berfokus pada bidang pariwisata dan perhotelan. Sebagai sekolah menengah industri pariwisata (SMIP), institusi ini memiliki visi untuk mencetak tenaga kerja profesional yang siap terjun ke industri *hospitality*. Pemilihan SMK SMIP YPPT Bandung sebagai lokasi penelitian didasari oleh profil sekolah yang memiliki konsentrasi keahlian Akomodasi Perhotelan yang komprehensif.

Sebagai sekolah menengah kejuruan di bidang pariwisata, SMK SMIP YPPT Bandung menaungi beberapa konsentrasi keahlian, diantaranya Akomodasi Perhotelan (AP), Kuliner/Jasa Boga, dan Usaha Perjalanan Wisata (UPW). Meskipun setiap jurusan memiliki karakteristiknya masing-masing, peneliti secara spesifik memfokuskan kajian pada jurusan Akomodasi Perhotelan. Hal ini dikarenakan jurusan tersebut menjadi representasi utama dalam interaksi langsung dengan tamu hotel, di mana peran komunikasi guru produktif sangat terlihat dalam membentuk perilaku siswa.

Sebagai institusi pendidikan vokasi yang berfokus pada penciptaan tenaga kerja profesional, kesiapan kompetensi lulusan SMK SMIP YPPT Bandung selalu diselaraskan dengan kebutuhan nyata di dunia industri. Dalam upaya mencapai standar pelayanan prima (*service excellence*) tersebut, tenaga pendidik kejuruan atau guru produktif menjadi ujung tombak utamanya.

Berikut adalah data mengenai ketersediaan guru produktif pada program keahlian Akomodasi Perhotelan di SMK SMIP YPPT Bandung dalam empat tahun terakhir:

Tabel 1.1 Data Jumlah Guru Produktif Akomodasi Perhotelan SMK SMIP YPPT Bandung

Tahun Ajaran	Jumlah Guru Produktif	Bidang Pengampu Pokok
2022/2023	4 Orang	<i>Front Office, Housekeeping, F&B Service, Laundry</i>
2023/2024	3 Orang	<i>Front Office, Housekeeping, F&B Service</i>
2024/2025	3 Orang	<i>Front Office, Housekeeping, F&B Service</i>
2025/2026	3 Orang	<i>Front Office, Housekeeping, F&B Service</i>

(Sumber: Data Tata Usaha dan Kurikulum SMK SMIP YPPT Bandung, 2026)

Sekolah ini tidak hanya membekali siswa dengan kemampuan teknis (*hard skills*) seperti tata graha (*housekeeping*) dan layanan makanan minuman (*food and beverage service*), tetapi juga menekankan pada pembentukan karakter dan etika profesi. Dalam industri perhotelan, aspek komunikasi dan pelayanan prima (*service excellence*) merupakan kompetensi inti yang harus dimiliki oleh setiap siswa.

Sebagai sekolah yang telah melahirkan ratusan bahkan ribuan lulusan di sektor pariwisata, interaksi antara guru produktif dan siswa di SMK SMIP YPPT Bandung menjadi sangat krusial. Guru produktif di sekolah ini berperan sebagai mentor sekaligus model peran (*role model*) dalam mendemonstrasikan bagaimana

komunikasi interpersonal yang efektif dapat membangun standar pelayanan yang tinggi. Oleh karena itu, memahami dinamika komunikasi di lingkungan SMK SMIP YPPT Bandung menjadi relevan untuk melihat bagaimana nilai-nilai *service excellence* ditanamkan secara konsisten melalui komunikasi interpersonal sehari-hari.

Gaya komunikasi guru yang beragam turut memengaruhi pemahaman siswa terhadap materi dan model pelayanan yang mereka duplikasi. Kondisi ini menegaskan perlunya kajian mendalam bagaimana komunikasi interpersonal guru produktif berperan dalam membangun *service excellence* siswa perhotelan. Meskipun penelitian sebelumnya (Dhesiyanti & Wibowo, 2025) menemukan bahwa pendekatan komunikasi interpersonal yang diterapkan guru berdampak signifikan terhadap keaktifan siswa dalam kelas telah menegaskan pentingnya komunikasi interpersonal guru dalam mendukung perkembangan keterampilan sosial dan profesional siswa, namun masih terdapat keterbatasan dalam kajian yang secara spesifik menelaah peran komunikasi interpersonal guru produktif dalam membangun keterampilan keramahan siswa di SMK SMIP YPPT Bandung.

Fenomena perbedaan kemampuan komunikasi antar siswa dengan gaya komunikasi guru dalam konteks ini menunjukkan adanya kesenjangan antara teori dan praktik yang belum banyak diungkap secara mendalam. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengisi celah tersebut dengan pendekatan deskriptif kualitatif yang berfokus pada pemahaman mendalam terhadap praktik komunikasi guru produktif dampaknya pada pengembangan siswa. Profil komunikasi interpersonal siswa sering kali menunjukkan variasi yang signifikan, di mana faktor psikologis seperti rendahnya kepercayaan diri menjadi penghambat utama dalam interaksi di lingkungan sekolah (Putra & Jamal, 2020).

Dalam industri *hospitality*, pencapaian pelayanan prima (*service excellence*) merupakan tantangan besar namun vital bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, dimana kepuasan pelanggan sering kali masih dinilai rendah dibandingkan kepuasan terhadap produk fisik. Perusahaan yang mampu memberikan kualitas layanan unggul tidak hanya dapat menetapkan harga yang lebih tinggi, tetapi juga

mampu tumbuh dua kali lebih cepat dan memperoleh keuntungan yang lebih besar dibanding kompetitornya (Cina, 2012).

Sebagai garda terdepan, staf di departemen *front office* memiliki peran penting dalam menciptakan kesan pertama yang positif melalui interaksi yang ramah, sopan, dan responsif agar tamu merasa dihargai serta diprioritaskan (Nizar et al., 2024). Oleh karena itu, SMK SMIP YPPT Bandung memiliki rasa tanggung jawab besar untuk memastikan siswa menguasai keterampilan komunikasi inti seperti menyimak secara aktif (*active listening*), berbicara dengan jelas, serta memiliki jiwa profesional demi menjaga reputasi hotel.

Berbeda dengan komunikasi instruksional yang cenderung searah, pendekatan komunikasi interpersonal memungkinkan guru membangun kedekatan untuk memahami permasalahan individu siswa, termasuk mengatasi tantangan seperti kurangnya rasa percaya diri atau hambatan perbedaan budaya yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan di lapangan. Melalui pelatihan yang sistematis dan berkelanjutan, sekolah diharapkan dapat meningkatkan kompetensi siswa dalam memberikan pelayanan optimal yang berdampak langsung pada peningkatan kepuasan dan loyalitas *customer* di masa depan.

Dalam proses pembelajaran, guru produktif sebagai pengajar memiliki peran yang krusial karena mereka bukan hanya mengajarkan keterampilan teknis seperti *front office*, *housekeeping*, atau *food and beverage service*, tetapi juga bertanggung jawab dalam menanamkan nilai-nilai profesionalitas dan kemampuan komunikasi interpersonal serta pelayanan prima.

Guru produktif dituntut tidak hanya menyampaikan instruksi teknis, tetapi juga menjadi *role model* dalam hal keramahan dan etika melayani tamu. Melalui keteladanan komunikasi guru, siswa belajar bagaimana menampilkan sikap profesional yang sesuai dengan karakter industri *hospitality*.

Penelitian terdahulu juga memperkuat pentingnya komunikasi interpersonal guru dalam perkembangan siswa. Dalam penelitian di SMK Negeri *x* menemukan bahwa guru mampu menangani masalah perilaku siswa melalui komunikasi interpersonal yang efektif (Qatira et al., 2024). Penelitian ini menunjukkan bahwa keterbukaan, kesetaraan, empati, dukungan, dan sikap positif dari guru sesuai

dengan teori (DeVito, 2016) berhasil bantu siswa mengatasi masalah kecanduan *game online*. Guru berperan tidak hanya sebagai pengajar, tetapi juga sebagai pendidik, pembimbing, motivator, administrator, evaluator, dan teladan bagi siswa (Lumbanjulu et al., 2024).

Penelitian (Romawan, 2018) membuktikan bahwa komunikasi interpersonal guru yang diterjemahkan dalam model komunikasi linier, interaktif, dan transaksional dapat mempengaruhi motivasi beribadah siswa (Andriyani, 2021). Penelitian ini memperlihatkan bahwa keterampilan komunikasi guru seperti mendengarkan dengan baik, menjelaskan penjelasan, dan menanggapi pertanyaan siswa suportif terkait dengan partisipasi yang lebih baik, kepuasan belajar, dan hubungan siswa yang lebih baik.

Dalam konteks pendidikan vokasi, bahwa pembelajaran komunikasi antarpribadi mampu meningkatkan pemahaman siswa tentang pentingnya sikap persuasif dan ramah dalam industri *hospitality*, terutama ketika guru menggunakan stimulus komunikasi dan praktik langsung dalam kelas (Burhanuddin et al., 2024). Sejalan dengan itu, *Soft skills* seperti komunikasi, sikap, dan etika kerja merupakan kunci keberhasilan lulusan SMK untuk terserap di dunia usaha dan dunia industri, serta menjadi faktor yang dinilai lebih tinggi daripada *hard skills* (Apriyani et al., 2020).

Komunikasi interpersonal dalam konteks pembelajaran tidak dapat dipahami hanya sebagai mekanisme penyampaian pesan, melainkan sebagai proses strategis yang memungkinkan guru membangun kedekatan psikologis, menciptakan iklim belajar yang kondusif, memfasilitasi motivasi, serta menanamkan nilai-nilai yang relevan dengan tujuan pembelajaran. Dengan demikian, komunikasi menjadi medium utama yang menghubungkan tujuan instruksional dengan perkembangan kompetensi sosial maupun profesional siswa.

Peran sosial seorang guru mencakup perilaku, tanggung jawab, dan ekspektasi masyarakat dan institusi pendidikan. Guru tidak hanya dituntut untuk menyampaikan materi, tetapi juga untuk membimbing, mengarahkan, mengevaluasi, serta berfungsi sebagai model perilaku bagi siswa. Ekspektasi sosial ini yang kemudian diwujudkan melalui praktik komunikasi interpersonal yang

dilakukan guru dalam berbagai situasi pembelajaran, baik formal maupun nonformal.

Dalam upaya membangun standar pelayanan yang unggul di industri perhotelan, guru produktif memegang peranan sentral sebagai fasilitator yang menjembatani antara kurikulum sekolah dengan kebutuhan industri nyata. Kualitas layanan yang harus dibentuk dalam diri siswa tidak terlepas dari konsep *Service Quality (ServQual)* yang dikembangkan oleh Parasuraman, di mana kualitas diukur melalui persepsi keunggulan layanan yang dirasakan. Guru produktif bertanggung jawab untuk mentransformasikan lima dimensi utama kualitas layanan ke dalam perilaku harian siswa. Transformasi ini dimulai dari dimensi bukti fisik atau *tangibles*, di mana guru melalui komunikasi interpersonalnya menanamkan pentingnya kedisiplinan *grooming* dan kerapihan diri sebagai representasi visual layanan perhotelan (Parasuraman et al., 1988). Hal ini selaras dengan argumen yang menyatakan bahwa salah satu penyebab utama kegagalan kualitas layanan adalah adanya kendala dalam komunikasi internal (Parasuraman et al., 1988).

Oleh karena itu, guru produktif di SMK SMIP YPPT Bandung secara konsisten memerankan fungsi komunikasi interpersonalnya untuk menjembatani dunia pendidikan dengan industri. Guru secara nyata melakukan bimbingan langsung di laboratorium hotel guna mengarahkan perilaku siswa. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif guna memperoleh pemahaman yang utuh mengenai praktik komunikasi guru serta dampaknya terhadap perkembangan keterampilan pelayanan siswa.

1.1 Fokus Penelitian dan Pertanyaan Penelitian

1.2.1. Fokus Penelitian

Melalui pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian ini berupaya memahami bagaimana guru produktif menciptakan interaksi yang positif, membangun kedekatan emosional, serta menanamkan nilai-nilai profesionalitas dan pelayanan yang ramah kepada siswa sebagai calon tenaga kerja di industri perhotelan.

Adapun fokus penelitian ini adalah “Peran Komunikasi Interpersonal Guru Produktif Dalam Pembelajaran Siswa Perhotelan”.

1.2.2. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses komunikasi interpersonal guru produktif dalam membangun pemahaman siswa mengenai konsep *service excellence* di SMK SMIP YPPT Bandung?
2. Bagaimana implementasi dimensi peran guru produktif melalui komunikasi interpersonal dalam membentuk kompetensi *service excellence* siswa pada saat kegiatan praktik?
3. Bagaimana hambatan komunikasi interpersonal dan pelaksanaan perannya yang dialami oleh guru produktif dalam proses pembelajaran, serta bagaimana guru mengatasinya untuk memastikan pengembangan keterampilan siswa perhotelan?

1.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut untuk:

1. Mendeskripsikan aktivitas komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh guru produktif dalam membangun pemahaman siswa mengenai konsep *service excellence* di SMK SMIP YPPT Bandung.
2. Menganalisis dan mendeskripsikan implementasi dimensi peran guru produktif melalui komunikasi interpersonal dalam membentuk kompetensi *service excellence* siswa pada saat kegiatan praktik.
3. Mengidentifikasi hambatan yang dihadapi guru produktif dalam komunikasi interpersonal maupun pelaksanaan peran agar proses pembelajaran tetap efektif bagi pengembangan kompetensi siswa perhotelan.

1.3 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoretis maupun praktis, adalah sebagai berikut:

1.4.1. Kegunaan Teoretis

Secara teoretis:

1. Memperkaya kajian ilmu komunikasi, khususnya pada bidang komunikasi pendidikan dan komunikasi interpersonal
2. Menambah referensi ilmiah bagi penelitian selanjutnya yang membahas peran komunikasi interpersonal guru dalam pembelajaran produktif
3. Memberikan kontribusi teori pada konteks pendidikan menengah kejuruan, khususnya pada program keahlian perhotelan.
4. Memberikan perspektif baru mengenai integrasi antara konsep komunikasi interpersonal humanistik (Joseph A. DeVito) dengan dimensi kualitas layanan (*ServQual*) di lingkungan pendidikan vokasi.
5. Menjadi landasan konseptual bagi kajian akademis lanjutan mengenai strategi penyelesaian hambatan komunikasi instruksional—baik hambatan psikologis maupun semantik—dalam pembentukan *soft skills* di sekolah kejuruan.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Bagi guru produktif yaitu memberikan masukan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi interpersonal dengan siswa agar pembelajaran produktif berjalan lebih optimal dan menyenangkan.
2. Bagi pihak sekolah agar menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan dalam mengembangkan strategi pembelajaran berbasis komunikasi yang lebih humanis dan sesuai dengan kebutuhan industri perhotelan.
3. Bagi siswa yaitu menumbuhkan kesadaran tentang pentingnya keterampilan komunikasi dan keramahan sebagai bagian dari profesionalitas di dunia kerja perhotelan.
4. Bagi pihak industri perhotelan (DUDI - Dunia Usaha dan Dunia Industri), hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran riil mengenai proses pembentukan karakter *service excellence* lulusan SMK, sehingga membantu

penyelarasan standar kompetensi saat program Praktik Kerja Lapangan (PKL) maupun rekrutmen. (*Poin Tambahan*)

5. Bagi pembuat kebijakan atau pengembang kurikulum vokasi, dapat dijadikan referensi dalam merancang modul pembelajaran yang menyeimbangkan proporsi pelatihan kompetensi teknis (*hard skills*) dengan penguatan etika komunikasi (*soft skills*).

1.4 Setting Penelitian

Setting penelitian ini dibuat penulis untuk memudahkan navigasi dan perencanaan dalam proses perencanaan dan pelaksanaan penelitian.

1.5.1. Lokasi

Adapun lokasi penelitian ini berada di SMK SMIP YPPT Bandung Jl. Sukabumi Dalam No. 3, Kelurahan Kacapiring, Kecamatan Batununggal, Kota Bandung, Jawa Barat, dengan kode pos 40271.

1.5.2. Waktu

Penulis melakukan penelitian ini dengan kurun waktu tertentu pada tabel berikut:

Tabel 1.1 *Tabel Time Penelitian*

No	Kegiatan	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	April	Mei	Juni	Juli	Keterangan
1	Memastikan Subjek Penelitian										Minggu ke 2
2	Penyusunan BAB I										Minggu ke 3-4
3	Penyusunan BAB II										Minggu 3 – minggu ke 2
4	Penyusunan BAB III										Minggu ke 1 - minggu ke 3
5	Sidang UP										Minggu ke 2
6	Perbaikan UP										Minggu ke 3 - minggu ke 2
7	Pelaksanaan kegiatan lapangan										Minggu ke 1
8	Penyusunan BAB IV dan V										Minggu 1- 4
9	Perbaikan										Minggu ke 4-5

(Sumber: Olahan Peneliti 2026)