

LAMPIRAN

1. Surat Izin/Pengantar Penelitian dari Fakultas/Universitas



UNIVERSITAS SALI AL-AITAAM
 Surat Keputusan Nomor : 541/E/O/2021 Tanggal 7 Desember 2021
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
 Jl. Aceng Sali Al-Aitaam No.1 Ciganitri, Bojongsoang Kabupaten Bandung 40287 Telp. 022-8750 0756
 Email : fakultasikom@unisal.ac.id

Nomor : 059/SPeng/UNISAL-FIKOM/DEK/V/2026
 Perihal : Surat Pengantar Penelitian
 Lampiran : -

Kepada Yth,
Bapak Eko Okta Jumari, M.Pd.
Kepala Sekolah Menengah Kejuruan SMIP YPPT Bandung
 Di Tempat

Dengan Hormat,

Teriring salam serta doa semoga Bapak senantiasa ada dalam lindungan Allah SWT dan sukses dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Sehubungan dengan kegiatan akademik mahasiswa, bersama ini kami sampaikan bahwa :

Nama : Athaya Irsyanda Maulina
 NIM : 2270201003
 Program Studi : Ilmu Komunikasi
 Fakultas : Ilmu Komunikasi

Adalah benar mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Sali Al-Aitaam yang sedang menyusun tugas akhir/skripsi dengan judul :
 “PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL GURU PRODUKTIF DALAM MEMBANGUN SERVICE EXCELLENCE SISWA PERHOTELAN (Studi Deskriptif Kualitatif di SMK SMIP YPPT Bandung)”.

Adapun penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam rangka penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.).

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon kiranya Bapak Pimpinan dapat memberikan izin serta arahan kepada mahasiswa yang bersangkutan selama pelaksanaan penelitian, dengan tetap memperhatikan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

Demikian surat pengantar ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Bandung, 19 Mei 2026
Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi


 Dery Fitriadi Ginanjar, S.I.Kom., M.I.Kom.
 NIDN . 0410087803

Tembusan :
 1. Arsip

2. Dokumen-dokumen yang relevan dengan penelitian



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS SALI AL-AITAAM
 Jl. Aceng Sali Al-Aitaam No. 1, Ciganitri. Telp. 022-8750 4223 Bojong Soang,
 Kabupaten Bandung.

SURAT KETERANGAN MENYUSUN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : OGY MAHENDRA, S.I.kom, M.I.kom

NIDN/NUPTK: 0909109701 /

Menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas sebagai berikut:

Nama : Athaya Irsyanda Maulina

NIM : 2170201003

Telah memenuhi syarat untuk menyusun skripsi dan sudah lulus mata kuliah Seminar Proposal dan Metodologi Penelitian Komunikasi (MPK).

Mata kuliah yang masih harus diikuti yaitu:

1. Skripsi
- 2.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan bersangkutan dan diketahui seperlunya oleh yang berkepentingan.

Bandung,
 Dosen Wali,

(..OGY MAHENDRA, M.I.kom)

3. Pedoman wawancara

LAMPIRAN 01: INSTRUMEN PENELITIAN

I. IDENTITAS PENELITIAN

- **Judul:** PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL GURU PRODUKTIF DALAM MEMBANGUN SERVICE EXCELLENCE SISWA PEROTELAN (Studi Deskriptif di SMK SMIP YPPT Bandung)
- **Teori:** 5 Dimensi teori Komunikasi Interpersonal (Joseph A. DeVito) & Peran Guru (Fasilitator, Motivator, Teladan, Evaluator).

II. IDENTITAS INFORMAN

• Informan Utama:

1. Bapak Fajar Maulana Wibowo, SE., Gr. (Guru *Front Office*)
2. Bapak Suhana (Guru *Housekeeping*)
3. Bapak Eddy Herdianan (Guru *Food and Beverage Service*)

• Informan Pendukung:

1. Kepala Sekolah Bapak Eko Okta Jumari, M.Pd., Gr.
- 2.
- 3.
- 4.

III. PROTOKOL WAWANCARA

1. Peneliti memperkenalkan diri dan menjelaskan tujuan wawancara.
2. Peneliti meminta izin untuk merekam percakapan sebagai bukti akademik.
3. Peneliti menjamin kerahasiaan data pribadi informan.
4. Wawancara bersifat semi-terstruktur, peneliti dapat melakukan *probing* (pendalaman) sesuai dinamika jawaban informan.

IV. PANDUAN WAWANCARA INFORMAN

NO	PERTANYAAN WAWANCARA	INFORMAN
1.	[RQ1 - Keterbukaan(<i>openness</i>)] Bagaimana cara yang Bapak/Ibu lakukan dalam menerapkan keterbukaan melalui komunikasi interpersonal untuk membangun pemahaman awal siswa mengenai konsep <i>service excellence</i> ?	GURU PRODUKTIF
2.	[RQ1 - Empati(<i>empathy</i>)] Bagaimana cara yang Bapak/Ibu lakukan dalam menerapkan empati melalui komunikasi interpersonal untuk membangun pemahaman awal siswa mengenai konsep <i>service excellence</i> ?	
3.	[RQ1 - Sikap Mendukung(<i>supportiveness</i>)] Bagaimana cara yang Bapak/Ibu lakukan dalam menerapkan sikap mendukung melalui komunikasi interpersonal untuk membangun pemahaman awal siswa mengenai konsep <i>service excellence</i> ?	
4.	[RQ1 - Sikap Positif(<i>positiveness</i>)] Bagaimana cara yang Bapak/Ibu lakukan dalam menerapkan sikap positif melalui komunikasi interpersonal untuk membangun pemahaman awal siswa mengenai konsep <i>service excellence</i> ?	

5.	[RQ1 - Kesetaraan(<i>equality</i>)] Bagaimana cara yang Bapak/Ibu lakukan dalam menerapkan kesetaraan melalui komunikasi interpersonal untuk membangun pemahaman awal siswa mengenai konsep <i>service excellence</i> ?	
6.	[RQ2 - Peran Fasilitator] Bagaimana cara yang Bapak/Ibu lakukan dalam mengimplementasikan peran sebagai fasilitator melalui komunikasi interpersonal dalam membentuk kompetensi <i>service excellence</i> kepada siswa pada saat kegiatan praktik?	
7.	[RQ2 - Peran Teladan] Bagaimana cara yang Bapak/Ibu lakukan dalam mengimplementasikan peran sebagai teladan (<i>role model</i>) melalui komunikasi interpersonal dalam membentuk kompetensi <i>service excellence</i> kepada siswa pada saat kegiatan praktik?	
8.	[RQ2 - Peran Motivator] Bagaimana cara yang Bapak/Ibu lakukan dalam mengimplementasikan peran sebagai motivator melalui komunikasi interpersonal dalam membentuk kompetensi <i>service excellence</i> kepada siswa pada saat kegiatan praktik?	
9.	[RQ2 - Peran Evaluator] Bagaimana cara yang Bapak/Ibu lakukan dalam mengimplementasikan peran sebagai evaluator melalui komunikasi interpersonal	

	dalam membentuk kompetensi <i>service excellence</i> kepada siswa pada saat kegiatan praktik?	
10.	[RQ3 - Hambatan] Apa saja hambatan komunikasi interpersonal dan pelaksanaan peran yang Bapak/Ibu alami dalam proses pembelajaran praktik tersebut?	
11.	[RQ3 - Solusi] Bagaimana strategi atau cara yang Bapak/Ibu lakukan untuk mengatasi hambatan tersebut untuk memastikan pengembangan keterampilan <i>service excellence</i> siswa perhotelan?	

V. PANDUAN WAWANCARA INFORMAN PENDUKUNG

NO	PERTANYAAN	INFORMAN
1.	[RQ1 - Keterbukaan] Apakah guru produktif menunjukkan sikap keterbukaan saat berkomunikasi agar kamu dapat memahami konsep dasar <i>service excellence</i> ?	SISWA PERHOTELAN
2.	[RQ1 - Empati] Bagaimana bentuk empati yang ditunjukkan guru produktif melalui komunikasi mereka dalam membangun pemahamanmu tentang <i>service excellence</i> ?	
3.	[RQ1 - Sikap Mendukung] Bagaimana bentuk sikap mendukung yang ditunjukkan guru produktif melalui komunikasi mereka dalam membangun pemahamanmu tentang <i>service excellence</i> ?	
4.	[RQ1 - Sikap Positif] Bagaimana bentuk sikap positif yang ditunjukkan guru produktif melalui komunikasi mereka dalam membangun pemahamanmu tentang <i>service excellence</i> ?	
5.	[RQ1 - Kesetaraan] Bagaimana bentuk kesetaraan yang ditunjukkan guru produktif melalui komunikasi mereka dalam membangun pemahamanmu tentang <i>service excellence</i> ?	

6.	[RQ2 - Peran Fasilitator] Bagaimana cara guru produktif menjalankan perannya sebagai fasilitator melalui komunikasi interpersonal saat membimbingmu di ruang praktik?	
7.	[RQ2 - Peran Teladan] Bagaimana cara guru produktif menjalankan perannya sebagai teladan (<i>role model</i>) melalui komunikasi interpersonal saat membimbingmu di ruang praktik?	
8.	[RQ2 - Peran Motivator] Bagaimana cara guru produktif menjalankan perannya sebagai motivator melalui komunikasi interpersonal saat membimbingmu di ruang praktik?	
9.	[RQ2 - Peran Evaluator] Bagaimana cara guru produktif menjalankan perannya sebagai evaluator melalui komunikasi interpersonal saat membimbingmu di ruang praktik?	
10.	[RQ3 - Hambatan] Apa kesulitan atau hambatan komunikasi terbesar yang kamu rasakan saat berinteraksi dengan guru produktif selama proses pembelajaran?	

VI. PANDUAN WAWANCARA INFORMAN PENDUKUNG

NO	PERTANYAAN WAWANCARA	INFORMAN
1	[RQ1 - Evaluasi Teori] Bagaimana hasil pengamatan Bapak/Ibu terhadap penerapan 5 dimensi komunikasi interpersonal (keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, kesetaraan) oleh guru produktif dalam membangun pemahaman awal <i>service excellence</i> siswa?	KEPALA SEKOLAH
2	[RQ2 - Evaluasi Peran] Bagaimana hasil evaluasi Bapak/Ibu mengenai pelaksanaan 4 peran guru produktif (fasilitator, teladan, motivator, evaluator) melalui komunikasi mereka di ruang praktik?	
3	[RQ3 - Hambatan & Solusi] Apa saja hambatan pelaksanaan peran dan komunikasi guru yang dipantau oleh sekolah, serta bagaimana dukungan manajerial yang diberikan untuk mengatasinya?	

4. Transkrip wawancara

TRANSKIP WAWANCARA**DATA PRIBADI INFORMAN**

Hari dan Tanggal Wawancara : Selasa, 02 Juni 2026

Nama Informan : Bapak Fajar Wibowo

Tempat : SMK SMIP YPPT Bandung

Status : Guru Produktif (*Front Office*)

Pertanyaan	Jawaban
Opening	
[RQ1 - Keterbukaan] Pak/Bu, bagaimana caranya memancing anak-anak supaya mereka nggak sungkan dan mau ngomong jujur kalau belum paham dasar-dasar tata krama pelayanan tamu?	Baik, kalau untuk membangun keterbukaan di awal, langkah pertama yang biasanya Bapak lakukan itu semacam <i>deep knowing</i> ya, atau pendekatan mendalam untuk mengetahui bagaimana karakteristik dari masing-masing siswa tersebut. Kita sebagai guru tidak bisa menyamaratakan semua anak. Jadi, Bapak harus melihat dulu secara personal bagaimana latar belakang dan karakter mereka. Kalau kita sudah pegang karakteristiknya, baru kita bisa memetakan bagaimana cara menyampaikan konsep <i>service excellence</i> ini agar bisa diterima dengan baik oleh masing-masing anak tanpa membuat mereka merasa tertekan atau takut untuk bertanya.
[RQ1 - Empati] Kalau ada siswa yang lambat menangkap materi atau kesulitan bersikap ramah, bagaimana cara Bapak/Ibu menempatkan diri dan memahami perasaan mereka?	Nah, kalau menghadapi anak-anak yang memang agak kesulitan untuk menumbuhkan rasa empati atau agak lambat responsnya, biasanya Bapak akan melakukan pendekatan khusus secara personal. Bapak coba tempatkan diri Bapak di posisi mereka. Kita cari tahu dulu, apa yang bikin dia susah tersenyum atau kaku. Dari situ, baru kita bimbing pelan-pelan, kita beri pengertian kalau di dunia perhotelan, empati itu bukan cuma sekadar teori, tapi soal bagaimana kita

	benar-benar peduli dan paham apa yang dibutuhkan oleh tamu kita.
[RQ1 - Sikap Mendukung] Bentuk dukungan atau kata-kata penyemangat seperti apa yang biasanya Bapak/Ibu berikan di awal supaya anak-anak yakin mereka bisa jadi staf hotel yang baik?	Untuk sikap mendukung, Bapak lebih suka langsung ke aspek aktual atau penerapannya di lapangan. Bapak selalu berikan penyemangat ke mereka dan membangun pemahaman yang nyata tentang <i>service excellence</i> itu seperti apa di industri. Bapak sering bilang ke mereka, <i>"Apa yang kalian pelajari hari ini, ini yang akan jadi modal utama kalian di dunia kerja nanti. Kalian semua punya potensi, jadi jangan takut salah selama masih belajar di sini."</i> Dukungan-dukkungan seperti itu penting untuk membangun mental kerja mereka.
[RQ1 - Sikap Positif] Bagaimana cara Bapak/Ibu menunjukkan suasana yang positif (misal: senyum, antusias, ramah) saat pertama kali mengenalkan materi <i>service excellence</i> di kelas?	Yang pertama dan paling utama itu, kita sebagai guru harus membangun situasi belajar yang menyenangkan terlebih dahulu di kelas. Guru harus masuk dengan senyuman, antusias, dan ramah. Tujuannya apa? Untuk memancing <i>interest</i> atau ketertarikan anak-anak tersebut. Kalau gurunya sudah bawa aura positif, anak-anak akan lebih mudah tertarik dengan konsep yang akan dipelajari, yaitu bagaimana memberikan pelayanan yang luar biasa kepada orang lain.
[RQ1 - Kesetaraan] Bagaimana cara Bapak/Ibu memposisikan diri saat ngobrol di kelas agar siswa merasa dianggap setara, dihargai, dan tidak canggung?	Seperti yang Bapak singgung di awal tadi ya, lewat pendekatan personal atau <i>deep knowing</i> itu, kita jadi bisa menempatkan diri dengan fleksibel. Di dalam suasana kelas, Bapak berusaha memposisikan diri bukan sebagai sosok yang ditakuti. Ada kalanya Bapak memposisikan diri bisa menjadi teman diskusi mereka, dan ada kalanya juga bisa menjadi orang tua bagi mereka. Jadi mereka merasa dihargai sebagai individu, ngga canggung, tapi tetep ada rasa hormat.
[RQ2 - Peran Fasilitator] Pas kegiatan praktik, bagaimana cara Bapak/Ibu menjembatani dan memfasilitasi anak-	Sebagai fasilitator, Bapak fokus memberikan contoh-contoh riil bagaimana <i>service excellence</i> itu diterapkan di dunia

anak agar mereka gampang mempraktikkan cara melayani tamu?	usaha atau industri aslinya. Bapak selalu tekankan ke anak-anak kalau <i>service excellence</i> itu bukan cuma sekedar rumus 3S—Senyum, Salam, Sapa—saja, itu baru dasarnya. Tapi kalau di industri perhotelan sendiri, penerapannya harus lebih <i>advanced</i>, contohnya selalu menggunakan teknik <i>call by name</i> atau menyebutkan nama tamu tersebut saat berinteraksi. Hal-hal detail industri seperti itu yang Bapak fasilitasi dan kenalkan ke mereka.
[RQ2 - Peran Teladan] Sebagai contoh (role model), sikap, gaya bicara, atau tindakan nyata seperti apa yang paling sering Bapak/Ibu praktikkan langsung di depan anak-anak?	Kalau pas kegiatan praktik, keteladanan itu harus terlihat dari penampilan dan pembawaan kita dulu. Bapak harus mencontohkan langsung bagaimana sikap berdiri yang benar, artikulasi dan nada suara dalam berbicara yang sopan, serta gestur-gestur tubuh yang tepat. Hambatan terbesar anak-anak kan biasanya di gestur dan cara bicara yang masih kaku, jadi Bapak harus praktikkan itu langsung di depan mereka sebagai standar yang bisa mereka tiru.
[RQ2 - Peran Motivator] Kalau pas simulasi praktik ada anak yang kaku, nge-blank, atau kurang percaya diri, gimana cara Bapak/Ibu memotivasi mereka biar berani tampil?	Biasanya kalau melihat anak yang tiba-tiba panik atau nge-blank, Bapak ngga akan nge-push dia saat itu juga. Bapak minta dia buat tarik napas dulu, tenang. Bapak motivasi dengan kalimat, "<i>Jangan gugup, santai aja. Anggap ini simulasi tempat kita salah, ngga apa-apa. Jalani aja dulu sebisanya, nanti kita perbaiki bareng.</i>" Intinya dibikin rileks dulu biar mentalnya ngga kaku duluan.
[RQ2 - Peran Evaluator] Waktu melihat anak-anak salah seragam (grooming) atau salah ngomong ke tamu, bagaimana cara Bapak/Ibu menegur mereka supaya sadar tapi nggak bikin mentalnya down?	Untuk cara menegur, Bapak sangat menghindari menegur yang langsung menjatuhkan mental anak di depan umum ya. Jadi pendekatannya lebih halus. Kita berikan contoh atau analogi kecil. Misalkan kalau ada anak yang seragamnya dikeluarkan, Bapak ngga langsung bentak. Tapi Bapak tanya dan ajak berpikir, "<i>Coba kamu lihat, kalau seragam dikeluarkan begini, kira-kira menurut pandangan tamu</i>

	<i>baik atau tidak? Etis tidak?". Dengan memberikan contoh-contoh kecil dan pertanyaan reflektif seperti itu, anak-anak jadi sadar tanpa harus merasa canggung atau merasa dipojokkan di depan teman-temannya.</i>
[RQ3 - Hambatan] Selama ngajar praktik, kendala atau kesulitan apa sih yang paling sering Bapak/Ibu alami pas berkomunikasi sama anak-anak angkatan ini?	Hambatan yang paling sering dialami itu memang murni di masalah mental komunikasi anak-anak ya. Kadang ada beberapa anak yang memang tipikalnya tertutup, masih belum berani atau belum terbuka untuk berkomunikasi secara langsung. Padahal di jurusan kita, komunikasi itu nomor satu. Mereka masih malu-malu dan takut salah kalau harus berbicara langsung, baik itu nanti saat simulasi dengan tamu ataupun bahkan saat berdiskusi dengan rekan-rekan mereka sendiri di sekolah.
[RQ3 - Solusi] Terus, biasanya Bapak/Ibu ngakalin atau mengatasi kendala komunikasi tersebut pakai cara apa?	Biasanya untuk menyiasati anak-anak yang pasif atau kurang berani ini, Bapak selalu membagi mereka ke dalam kelompok-kelompok kecil saat praktik. Tapi pembagian kelompoknya diacak dan disebar. Bapak pastikan di dalam satu kelompok itu tidak isinya anak yang belum paham semua, atau anak yang sudah jago semua. Jadi, siswa yang komunikasinya sudah bagus dan sudah paham materi, sengaja Bapak sebar agar mereka bisa memicu dan membantu merangkul teman-temannya yang masih belum paham atau masih malu-malu. Strategi <i>peer teaching</i> atau belajar bareng temen sebaya ini biasanya jauh lebih efektif buat mencairkan kekakuan mereka.

TRANSKIP WAWANCARA

DATA PRIBADI INFORMAN

Hari dan Tanggal Wawancara : Selasa, 02 Juni 2026

Nama Informan : Bapak Suhana

Tempat : SMK SMIP YPPT Bandung

Status : Guru Produktif (*Housekeeping*)

Pertanyaan	Jawaban
Opening	
[RQ1 - Keterbukaan] Pak/Bu, bagaimana caranya memancing anak-anak supaya mereka nggak sungkan dan mau ngomong jujur kalau belum paham dasar-dasar tata krama pelayanan tamu?	Biasanya yang Bapak terapkan, di awal itu Bapak sampaikan dulu tema hari itu apa yang akan dipelajari. Umpamanya, temanya hari ini <i>"How to make a clean room"</i> . Nah, kemudian supaya anak-anak itu berani bertanya dan jujur, Bapak selalu bilang di awal, <i>"Pokoknya nanti setelah Bapak menjabarkan materi, harus ada pertanyaan dari kalian."</i> Dan titik berat Bapak selalu bilang, jangan pernah takut salah kalau ada pertanyaan. Kamu menjawab benar atau salah, akan Bapak hargai usahanya. Yang penting itu kamu ada keberanian dulu untuk ngomong.
[RQ1 - Empati] Kalau ada siswa yang lambat menangkap materi atau kesulitan bersikap ramah, bagaimana cara Bapak/Ibu menempatkan diri dan memahami perasaan mereka?	Hahaha oh dalam hal menangkap materi ya. Kalau untuk Bapak ya, kita sadar tidak semua IQ atau daya tangkap anak itu sama rata di sekolah. Pasti ada kalanya yang agak lama memahaminya, dan ada yang memang lebih cerdas. Tapi yang jelas, Bapak tidak pernah membedakan. Tidak ada istilah, <i>"Wah ini pintar, penangkapannya cepat, yang ini agak kurang."</i> Justru anak yang penangkapannya kurang ini yang harus lebih diperhatikan. Jangan sampai dia tertinggal terus malah nangis atau <i>down</i> , jangan. Bila perlu, Bapak selalu rela mengulang materinya sampai tiga kali. <i>"Tolong ulangin lagi praktiknya, tolong ulangin... Nah, sudah, kamu sudah bagus."</i>

	Begitu. Berarti kan sekaligus mencoba memberanikan diri si anak itu. Dalam keadaan dia <i>down</i> , salah, atau benar, kita harus selalu memberi nilai yang positif.
[RQ1 - Sikap Mendukung] Bentuk dukungan atau kata-kata penyemangat seperti apa yang biasanya Bapak/Ibu berikan di awal supaya anak-anak yakin mereka bisa jadi staf hotel yang baik?	Kalau dari Bapak sih, Bapak selalu menyemangati dengan kalimat, " <i>Kamu belajar di tempat ini, udah fokus sekolah di sini, kamu pasti bisa.</i> " Pasti bisa dalam artian kamu harus tetap belajar, belajar, dan belajar. Jangan pernah bosan, jangan pernah <i>boring</i> . Belajar itu tidak ada batasnya, dari A sampai Z kalian selalu belajar. Termasuk Bapak, Bapak juga belajar di sini. Bapak belajar gimana caranya mengajar kamu dengan baik. Walaupun Bapak masih kurang, ya kita sempurnakan lagi bareng-bareng. Jadi titik beratnya, jika kamu belajar sungguh-sungguh, pasti kamu bisa.
[RQ1 - Sikap Positif] Bagaimana cara Bapak/Ibu menunjukkan suasana yang positif (misal: senyum, antusias, ramah) saat pertama kali mengenalkan materi service excellence di kelas?	Yang jelas, Bapak sebagai guru produktif apalagi tentang perhotelan, usahakan masuk ke anak-anak dengan sesuatu yang sangat gembira dan ceria. Bikinlah suasana kelas yang <i>happy</i> . Jangan sampai kita mengeluh. Yang jelas Bapak selalu senyum, sapa. Dalam absen pun, kadang-kadang Bapak suka sedikit selipin humor. Contohnya, ada anak nanya, " <i>Pak kenapa kok nama saya dilewat, belum dipanggil?</i> ". Terus Bapak tanya, " <i>Emang nama kamu siapa? Oh, pantesan dilewat, nama kamu mah sudah ada di dalam hati Bapak.</i> " Hahaha. Ya yang gitu-gitu kan bikin keceriaan terbongkar, kelas jadi cair. Bapak ngga galak gitu loh. Dari dulu sampai detik ini Bapak ngga bisa jadi orang galak, mungkin itu kelemahan Bapak ya.
[RQ1 - Kesetaraan] Bagaimana cara Bapak/Ibu memposisikan diri saat ngobrol di kelas agar siswa merasa dianggap setara, dihargai, dan tidak canggung?	Yang jelas dari Bapak, Bapak pakai istilah "Empat Mata". Jadi semua siswa, semua murid, wajib bakal dikasih pertanyaan giliran. Jangan sampai ada yang terlewat. Kalau ada yang dilewat, nanti dia merasa, " <i>Loh kok saya ngga ditanya?</i> ", nah jangan seperti itu. Walaupun dia tidak bisa

	menjawab saat ditanya, akan Bapak balikkan ke dia. <i>"Kalau kamu tidak bisa menjawab, tolong kamu yang bikin pertanyaan buat Bapak."</i> Jadi <i>feedback</i> komunikasinya tetap ada. Semudah apapun pertanyaannya, semuanya Bapak hargai. Yang Bapak kasih <i>value</i> atau nilai plusnya itu adalah keberaniannya ngomong.
[RQ2 - Peran Fasilitator] Pas kegiatan praktik, bagaimana cara Bapak/Ibu menjembatani dan memfasilitasi anak-anak agar mereka gampang mempraktikkan cara melayani tamu?	Dalam kegiatan praktik, utamanya Bapak harus memberikan contoh dulu. Bapak sangat anti "NATO" (<i>No Action Talk Only</i>), jadi tidak hanya ngomong teori doang. Bapak praktikkan langsung di depan mereka: ini langkahnya seperti ini, posisi badannya seperti ini. Setelah itu Bapak tanya, <i>"Udah paham sampai sini?"</i>. Kalau udah, oke sekarang siap satu persatu giliran maju. <i>"Sok, apa yang Bapak kerjakan, kamu praktikkan. Jangan dilebihi, jangan dikurangi untuk sementara. Persis dulu aja ikuti seperti Bapak."</i> Kecuali nanti kalau kalian udah PKL di luar, pasti ada improvisasi dari masing-masing hotel. Tapi untuk dasar, anak-anak harus ngelihat dulu gaya dan langkah Bapak, misal cara <i>dusting</i>, <i>vacuuming</i>, atau <i>making bed</i> yang benar.
[RQ2 - Peran Teladan] Sebagai contoh (role model), sikap, gaya bicara, atau tindakan nyata seperti apa yang paling sering Bapak/Ibu praktikkan langsung di depan anak-anak?	Kalau dalam gaya bicara, Bapak kan sudah setua ini ya, tapi gaya Bapak saat ngajar tetap pakai bahasa gaul anak-anak. Bapak masih mau gaul, biar lebih mudah dimengerti dan lebih dekat dari hati ke hati sama mereka. Jadi mereka mikir, <i>"Oh, gaya bicara si Bapak asyik nih, menyenangkan."</i> Terus untuk tindakan, Bapak menjembatani kesulitan praktik mereka lewat contoh fisik langsung. Bapak tunjukin, posisi badannya harus begini supaya kalian tidak sakit pinggang, tumpuannya di sini, kalau <i>spreading</i> spreid harus dari sini. Nah, kalau Bapak pakai bahasa zaman jadul Bapak, malah ngga akan dimengerti sama anak-anak sekarang.

[RQ2 - Peran Motivator] Kalau pas simulasi praktik ada anak yang kaku, nge-blank, atau kurang percaya diri, gimana cara Bapak/Ibu memotivasi mereka biar berani tampil?	Untuk memotivasi anak supaya berani tampil, kata pertama Bapak selalu: <i>"Coba kalian lakukan dulu apa yang Bapak lakukan."</i> Saya bekali mereka dengan kalimat sakti: <i>"Jangan pernah takut salah."</i> Praktikkan <i>making bed</i> sesuai yang kamu ingat. Kalaupun salah, itu hal wajar. Ingat, salah adalah awal daripada kebenaran dan kemudahan.
[RQ2 - Peran Evaluator] Waktu melihat anak-anak salah seragam (grooming) atau salah ngomong ke tamu, bagaimana cara Bapak/Ibu menegur mereka supaya sadar tapi nggak bikin mentalnya down?	Bapak jaga supaya dia tetap berani. Jadi kalau anak salah itu jangan di-blank-kan di depan umum, <i>"Kamu salah!"</i>, jangan seperti itu. Bapak pakai cara mempermudah. Bapak bilang, <i>"Supaya kamu tidak sakit pinggang, supaya gerakannya enak, melakukannya harusnya seperti ini lho."</i> Jadi Bapak selalu jaga mental anak-anak. Tidak ada kata <i>"Kamu salah"</i>. Bapak pakainya, <i>"Kamu itu sudah benar, tapi yang lebih tepat gerakannya seperti ini."</i> Bagi Bapak, anak itu mau maju dan punya keberanian aja udah dapat nilai 7. Kalau dalam praktiknya beneran bagus dan rapi, baru nilainya 9.
[RQ3 - Hambatan] Selama ngajar praktik, kendala atau kesulitan apa sih yang paling sering Bapak/Ibu alami pas berkomunikasi sama anak-anak angkatan ini?	Kalau untuk praktik yang Bapak rasakan selama ini, nggak ada sih Thaya. Apalagi kalau udah dengar kata praktik, anak-anak itu selalu antusias. Bahkan mereka ingin selalu praktik terus, nggak mau teori. Karena di porsi mengajar Bapak kan memang 70% praktik, 30% teori. Jadi kebanyakan anak-anak sangat menyukai kelas Bapak. Apalagi kalau angkatan yang mau persiapan PKL, itu harus betul-betul digenjot terus fisiknya supaya terbiasa kerja. Jadi dalam hal komunikasi praktik, alhamdulillah untuk Bapak tidak ada kesulitan yang berarti.
[RQ3 - Solusi] Terus, biasanya Bapak/Ibu ngakalin atau mengatasi kendala komunikasi tersebut pakai cara apa?	-

TRANSKIP WAWANCARA

DATA PRIBADI INFORMAN

Hari dan Tanggal Wawancara : Selasa, 02 Juni 2026

Nama Informan : Bapak Eddy Herdiaman

Tempat : SMK SMIP YPPT Bandung

Status : Guru Produktif (*F&B Service*)

Pertanyaan	Jawaban
Opening	
[RQ1 - Keterbukaan] Pak/Bu, bagaimana caranya memancing anak-anak supaya mereka nggak sungkan dan mau ngomong jujur kalau belum paham dasar-dasar tata krama pelayanan tamu?	Baik, kalau masalah pemahaman terkait interpersonal, siswa-siswi ini sejak awal sudah saya ajak bicara secara terbuka mengenai paparan-paparan di dunia pelayanan. Kita sampaikan ke mereka dari awal bahwa pelayanan itu nggak mudah. Jadi intinya, terlepas dari praktik-praktik yang sudah kami siapkan, mereka ini tetap harus mempersiapkan mental kepribadiannya. Karena urusan mental ini kadang-kadang susah. Meskipun dia pintar secara teori, tapi kalau mentalnya kurang berani, ya tetap aja mereka akan ketinggalan. Jadi di sekolah ini, target saya di atas itu adalah lebih banyak melatih komunikasi. Karena pelayanan ini, <i>core of service</i> -nya adalah lebih ke interaktif antara seorang pramusaji dengan tamu. Jadi mereka harus berani. Intinya, praktik inilah yang terkait langsung dengan profesi yang akan mereka dapatkan nanti.
[RQ1 - Empati] Kalau ada siswa yang lambat menangkap materi atau kesulitan bersikap ramah, bagaimana cara Bapak/Ibu menempatkan diri dan memahami perasaan mereka?	Kalau urusan empati ini, pertama mungkin saya mendemonstrasikan dan mempresentasikan dulu. Kalau nampak presentasinya aja mereka nggak paham, nah barulah kita memberikan contoh langsung. Biarkan mereka melihat, melihat dulu, baru mempraktikkan. Selanjutnya mereka akan diarahkan kepada latihan-latihan dasar komunikasi. Kenapa? Ya itulah intinya, karena komunikasi ini tiada henti, mereka akan selalu bertatap muka dengan seseorang di pekerjaannya nanti. Karena yang disebut <i>frontliner</i> itu pasti harus

	punya empati dan komunikasi yang jalan terus.
[RQ1 - Sikap Mendukung] Bentuk dukungan atau kata-kata penyemangat seperti apa yang biasanya Bapak/Ibu berikan di awal supaya anak-anak yakin mereka bisa jadi staf hotel yang baik?	Kalau untuk sikap mendukung, ya seperti yang saya sampaikan tadi, teman-temannya di kelas itu akan dilibatkan sebagai <i>partner</i> komunikasi. Dari situ mereka akan saling menilai. Seorang teman itu akan dijadikan <i>partner</i> bicara dan akan dijadwalkan secara bergiliran. Jadi mereka ini ada timbal baliknya, kebahagiaan bahwa komunikasi ini harus mereka rasakan bersama terkait dengan <i>core of service</i> ini.
[RQ1 - Sikap Positif] Bagaimana cara Bapak/Ibu menunjukkan suasana yang positif (misal: senyum, antusias, ramah) saat pertama kali mengenalkan materi service excellence di kelas?	Endingnya, kalau yang namanya <i>guest contact</i> ini pertama pasti dilihat dari <i>perform</i> -nya dulu. Tapi <i>perform</i> seseorang itu harus dibarengi dengan <i>inner beauty</i> ataupun keikhlasan dalam melaksanakan tugas sebagai pramusaji. Contohnya ya senyum, sapa. Itu SOP pekerjaan yang harus mereka jalankan. Kenapa tadi saya bilang kuncinya keberanian bicara? Karena kesan pertama yang dibawa ini, ya minimalnya dilihat dari <i>grooming</i> -nya, dari ucapannya, dari senyumannya. Itu menandakan bahwa mereka ini siap menyambut, dan dengan begitu pelayanan maksimal akan tercapai
[RQ1 - Kesetaraan] Bagaimana cara Bapak/Ibu memposisikan diri saat ngobrol di kelas agar siswa merasa dianggap setara, dihargai, dan tidak canggung?	Dari awal saya selalu memperkenalkan diri. Saya sampaikan, " <i>Saya ini selaku guru di bidang ini, punya pengalaman yang kalau dicari itu susah</i> ". Jadi pengalaman dari industri ini saya sampaikan ke mereka supaya mereka paham, bahwa saya sendiri tuh sudah mengalami apa yang siswa-siswi ini sedang dan akan alami ke depannya. Jadi setiap pengajar produktif khususnya, minimal punya <i>background</i> atau pengalaman di luar akademis. Pengalaman nyata ini yang benar-benar harus dimiliki guru produktif. Dengan begitu, kan jadi ngga sulit buat mereka melaksanakan instruksi saya, mikirnya kan " <i>Ya gurunya saja bisa, kenapa siswa ngga bisa?</i> ". Guru ini kan cerminan. Bagaimana siswa mau maju kalau gurunya sendiri tidak paham tentang pelayanan? Nanti jadinya ngawur. Nah apa yang saya sampaikan, pengalaman itulah yang akan berharga buat mereka.
[RQ2 - Peran Fasilitator] Pas kegiatan praktik, bagaimana cara Bapak/Ibu	Kita biasanya membuat grup kelas, ada 5 atau 6 grup anak-anak. Di situ akan

menjembatani dan memfasilitasi anak-anak agar mereka gampang mempraktikkan cara melayani tamu?	disampaikan materi ajarnya, khususnya terkait komunikasi dulu. Nah, setelah itu di grup masing-masing, siapapun siswanya akan dilatih untuk berani mengungkapkan pendapat, menilai temannya sendiri, dan kebalikannya dia juga akan dinilai. Di situ mereka akan melihat apakah kompetensi temannya ini sudah berjalan sesuai dengan standar. Jadi difasilitasi untuk berani dulu dalam hal mengungkapkan permasalahan terkait pelayanan, baru nanti diarahkan pada <i>personality</i> ke arah pekerjaan.
[RQ2 - Peran Teladan] Sebagai contoh (role model), sikap, gaya bicara, atau tindakan nyata seperti apa yang paling sering Bapak/Ibu praktikkan langsung di depan anak-anak?	Sebenarnya kalau didemonstrasikan di depan anak-anak, kita tetap membawakan dasar pekerjaannya yaitu melayani tamu. Tapi di luar itu, mereka juga diajarkan pemahaman peralatan: nama, jenis, dan fungsinya mereka harus paham dulu. Nah, setiap kompetensi itu, saya selalu memberikan arahan terkait cara-caranya secara runtut. Karena <i>core of service</i> ini mutlak jantungnya pelayanan. Ngga cukup bagi <i>professional waiter</i> hanya datang, <i>greeting</i>, tamu duduk, terus selesai. Tapi dari mulai set up meja, peralatannya di kiri atau kanan, penataannya harus sebagus mungkin, apalagi ada aturan <i>hygiene</i> dan sanitasinya. Nah, hal-hal seperti itu yang selalu saya contohkan. Intinya, pengalaman saya di industri ini yang disalurkan ke mereka lewat praktik langsung.
[RQ2 - Peran Motivator] Kalau pas simulasi praktik ada anak yang kaku, nge-blank, atau kurang percaya diri, gimana cara Bapak/Ibu memotivasi mereka biar berani tampil?	Ya pasti ada, yang kaku, <i>nervous</i>, takut, gugup. Ngga semuanya anak-anak begitu praktik langsung mulus. Nah inilah tugas pengajar produktif. Memotivasi itu ngga cukup sekali, pasti ada pengulangan. Minimal 3 kali mereka mengulang. Yang tadinya ngga berani bawa 3 piring, diulang dua kali, tiga kali akhirnya berani. Nah, kalau ada <i>accident</i> (kecelakaan/jatuh), saya melatih mereka pakai trik. Contoh mungkin dulu lah, pas bawa air nampan gitu kan, masih inget kan? Tetes lima ribu, satu tetes sepuluh ribu...
[RQ2 - Peran Evaluator] Waktu melihat anak-anak salah seragam (grooming) atau salah ngomong ke tamu, bagaimana cara Bapak/Ibu menegur mereka supaya sadar tapi nggak bikin mentalnya down?	Kalau mereka melakukan kesalahan, guru tetap harus mengedepankan kesabaran, karena guru ini punya target produknya, minimal mereka harus bisa. Tegurannya seperti apa? Tegurannya ya di tempat itu saja, tapi ada edukasinya. Kenapa <i>accident</i>

	itu muncul? Karena mereka ini mungkin masih bingung, takut, malu. Nah ini yang harus dihilangkan. Kadang saya bawa tegurannya secara santai tapi tegas, saya bagikan pengalaman saya waktu dulu kerja di luar. Karena saya ingin transfer <i>knowledge</i> ini, pramusaji itu <i>first impression</i>-nya harus kelihatan. Begitu tamu disamperin, tamunya udah seneng lihat pramusajinya. Kalau tamunya lihat kita udah ngga mengesankan, ya mereka kadang malas. Nah, yang selalu saya wanti-wanti ke anak-anak, jangan sampai dirinya yang dikomplain. Kalau komplain fasilitas atau makanan itu hal biasa. Tapi kalau dirinya (sikapnya) yang dikomplain, lari ke mana pun kerja dia akan kena komplain. Itu cara saya menegur biar mereka sadar.
[RQ3 - Hambatan] Selama ngajar praktik, kendala atau kesulitan apa sih yang paling sering Bapak/Ibu alami pas berkomunikasi sama anak-anak angkatan ini?	Ada, kesulitan terbesarnya itu ngga lepas dari bahasa Inggris. Bahasa Inggris ini salah satu syarat utama di mana pun, apalagi di perhotelan. Konsep yang saya bawa kan, gimana kalau siswa-siswi ini menghadapi orang asing? Nah, kadang-kadang mereka ini masih kurang keberanian untuk ngomong bahasa Inggris, dari ucapannya atau bahasa tubuhnya mereka masih takut. Tapi saya ngga peduli ucapannya kurang sesuai, yang penting berani dulu. Masa <i>greeting</i> aja ngga berani? Itu baru pembukaan, apalagi kalau udah masuk ke ruang lingkup pelayanannya. Jadi biarin aja, yang penting berani ngomong. Titik awal dari maju itu kan salah dulu. Gak ada yang sempurna. Makanya saya berusaha menghilangkan rasa takut dan malunya dulu di kelas.
[RQ3 - Solusi] Terus, biasanya Bapak/Ibu ngakalin atau mengatasi kendala komunikasi tersebut pakai cara apa?	Solusinya yaitu: Praktik terus. Makanya di sekolah saya minta lebih banyak praktik daripada teori, rasionya 70% praktik, 30% teori. Kalau teori itu mudah, kasih buku, baca. Tapi praktik ini yang penting. Target saya adalah kualitas diri siswa-siswi terkait dengan adab, akhlak, <i>knowledge</i>. Ada pepatah bilang 'Adab lebih tinggi dari ilmu', emang benar. Kalau <i>staffing</i> karyawannya bagus, tamu itu ngga ada yang nanya berapa harga satu kamarnya. Kayak masuk ke restoran elit, tamu mana pernah nanya kenapa harganya segini pas dikasih menu?

	Karena <i>service</i>-nya luar biasa. Jadi pintar-pintarkan dulu sikap karyawannya. Itulah solusinya, praktik berulang kali. Jadi jangan sampai nanti anak itu tahu nama alat, tapi ngga tahu bentuk. Makanya saya selalu menuntut mereka paham nama, jenis, fungsi, bukan cuma ngejar nilai sepuluh di kertas. Saya jamin dari anak-anak kita ini pasti akan <i>link and match</i>, nyambung di pekerjaannya nanti. Itulah kira-kiranya.
--	--



TRANSKIP WAWANCARA

DATA PRIBADI INFORMAN

Hari dan Tanggal Wawancara : Selasa, 02 Juni 2026

Nama Informan : Kayla Nadia Mecca

Tempat : SMK SMIP YPPT Bandung

Status : Siswa Akomodasi Perhotelan Kelas 11

Pertanyaan	Jawaban
Opening	
[RQ1 - Keterbukaan] Kamu merasa nyaman dan berani nggak sih buat nanya ke guru produktif kalau ada materi tentang cara melayani tamu yang belum kamu ngerti?	Nyaman dan berani sih Kak. Soalnya aku mikirnya gini, kalau ada materi yang aku ngga ngerti terus aku ngga berani nanya, ke depannya malah ngga paham terus bingung sendiri jadinya. Kan sayang juga ya Kak, masuk kelas tapi ngga dapet ilmunya, ntar pas disuruh praktik malah celingak-celinguk sendiri liatin temen yang lain udah pada bisa. Jadi mending nanya aja.
[RQ1 - Empati] Pernah nggak kamu ngerasa kesulitan pas belajar, terus gurunya nunjukin sikap peduli dan paham sama kesulitan kamu itu? Boleh diceritain contohnya?	Pernah banget Kak. Kan kalau kita lagi bingung mikir biasanya kelihatan ya dari muka, berkerut gitu. Nah, biasanya guru tuh suka ngeh gitu merhatiin muridnya satu-satu. Terus suka nyamperin dan langsung nanya, " <i>Paham atau ngga? Kelihatan bingung tuh mukanya, tanyain aja ngga usah malu,</i> " gitu Kak. Jadinya kita ngerasa dirangkul dan nyaman buat jujur kalau emang belum ngerti.
RQ1 - Sikap Mendukung] Kata-kata penyemangat apa dari guru yang bikin kamu jadi yakin kalau kamu pasti bisa memberikan pelayanan tamu yang baik?	Ada Kak, contohnya waktu guru nekenin dan bilang, " <i>Ngga ada orang yang gabisa, asal mau belajar</i> ". Itu tuh ngena banget

	dan bikin aku langsung ngerasa termotivasi aja sih buat rajin. Kayak nyadarin kalau wajar di awal pada kaku ngelayanin tamu, yang penting kita ada niat mau berproses terus biar luwes.
RQ1 - Sikap Positif] Pas ngejelasin materi di kelas, gurunya kelihatan ramah, senyum, dan positif nggak sih? Hal itu ngaruh nggak ke semangat belajarmu?	Iya Kak, ramah dan positif. Itu jujur ngaruh banget ke semangat belajar, soalnya bikin kita ngerasa nyaman aja di kelas. Kalau gurunya murah senyum dan pembawaannya enak, mau materinya susah atau ribet pun rasanya kita <i>enjoy</i> aja ngikutinnya. Ngga spaneng gitu Kak bawaannya.
[RQ1 - Kesetaraan] Kalau lagi ngobrol santai di kelas, kamu ngerasa gurunya itu asyik diajak diskusi (seperti rekan kerja), atau terasa kaku banget dan ada jarak?	Tergantung guru sih Kak kalau itu. Ada yang asyik banget bisa dengerin kita, posisinya udah kayak rekan, temen, atau sahabat, jadi kita bebas nanya apa aja. Tapi ya ada juga guru yang kadang bikin kita ngerasa segan, mungkin auranya terlalu berwibawa banget kali ya Kak, jadi kita seadanya aja ngomongnya.
[RQ2 - Peran Fasilitator] Pas lagi praktik melayani tamu, apakah guru benar-bener ngebantu dan nyediain jalan keluar kalau kamu kebingungan?	Kadang ngebantu, kadang engga sih Kak kalau pas praktik. Contohnya kalau di pembelajaran praktik F&B (<i>Food and Beverage</i>), itu tuh benar-bener harus serius banget ngga boleh bercanda. Diusahain buat mikir dan paham sendiri jalan keluarnya. Paling mentok ya nanya ke temen. Soalnya kan F&B emang harus gerak cepet ya Kak, jadi gurunya sengaja ngelatih mental mandiri kita.
RQ2 - Peran Teladan] Cara guru mencontohkan langsung sikap keramahan di depan kelas itu bikin kamu jadi gampang menirunya nggak?	Iya ngebantu banget Kak, kita jadi bisa belajar langsung dari sikap ramahnya itu

	buat bekal ke depannya. Misalnya pas kita lagi PKL (<i>Praktik Kerja Lapangan</i>) gitu kan Kak, kita udah ngga kaget lagi gimana postur badan yang bener, cara senyumnya, cara nyapanya, karena udah nempel di kepala bekas dicontohin gurunya di sekolah.
RQ2 - Peran Motivator] Kalau kamu lagi gugup banget atau kaku pas simulasi melayani tamu, apa yang dibilang guru buat nyemangatin kamu saat itu?	Biasanya guru tuh bilang ngingetin, "<i>Belajar kuat mental biar terbiasa melayani orang baru. Jangan dibiasain takut, karna lama kelamaan juga bakal terbiasa.</i>" Eee... denger digituin aku jadi mikir, bener juga sih, mau sampai kapan takut terus ngadepin tamu orang baru, mending dilawan aja rasa gugupnya dari sekarang.
[RQ2 - Peran Evaluator] Pas kamu ditegur karena seragam/rambut kurang rapi (grooming) atau salah melayani, cara guru menegurnya bikin kamu belajar atau malah bikin takut?	Bikin aku belajar sih Kak, ngga yang sampai bikin parno. Soalnya aku mikir teguran itu kan emang fungsinya buat ngingetin juga ya biar akunya bisa lebih disiplin ke depannya. Apalagi jurusan kita dituntut rapi, jadi wajar kalau ditegur biar kita ngga kebiasaan berantakan pas nanti kerja beneran.
RQ3 - Hambatan] Kesulitan apa yang paling sering kamu rasain pas nyoba nangkep maksud atau instruksi dari guru waktu praktik lagi berlangsung?	Eee... kesulitan yang paling kerasa tuh pas harus ngertiin susunan teks <i>walk in guest</i> di pembelajaran FO (<i>Front Office</i>) Kak. Itu lumayan bikin putar otak.

TRANSKIP WAWANCARA

DATA PRIBADI INFORMAN

Hari dan Tanggal Wawancara : Selasa, 02 Juni 2026

Nama Informan : Rifa Alfiyyah

Tempat : SMK SMIP YPPT Bandung

Status : Siswa Akomodasi Perhotelan Kelas 11

Pertanyaan	Jawaban
Opening	
[RQ1 - Keterbukaan] Kamu merasa nyaman dan berani nggak sih buat nanya ke guru produktif kalau ada materi tentang cara melayani tamu yang belum kamu ngerti?	Aku ngerasa nyaman sih Kak, apalagi kalau belajar sama Pak Fajar. Pembawaannya santai jadi aku berani juga nanya kalau ada yang nggak paham. Ya aku mikirnya gini aja Kak, takutnya kalau nggak nanya, malah makin nggak paham ke sananya. Ntar pas disuruh praktik malah kelimpungan sendiri kan, jadi mending nanya di awal aja.
[RQ1 - Empati] Pernah nggak kamu ngerasa kesulitan pas belajar, terus gurunya nunjukin sikap peduli dan paham sama kesulitan kamu itu? Boleh diceritain contohnya?	Pernah banget ngerasa kesulitan pas belajar, apalagi kalau materinya lagi padet dan banyak detailnya. Terus gurunya tuh beneran memahami kalau kita lagi kesulitan dan dibantu sama gurunya. Nggak yang cuma ditinggalin gitu aja Kak. Biasanya disamperin, terus dituntun pelan-pelan dari awal bagian mana yang aku nggak ngertinya sampai aku bener-bener paham alurnya.
RQ1 - Sikap Mendukung] Kata-kata penyemangat apa dari guru yang bikin kamu jadi yakin kalau kamu pasti bisa memberikan pelayanan tamu yang baik?	Ada Kak, biasanya guru tuh suka nekenin gini, " <i>Kalian harus yakin kalau kalian bisa, dan Bapak/Ibu juga yakin kalau kalian berhasil.</i> " Jujur, itu kata-kata yang selalu aku pikirin biar aku semangat buat belajar. Kayak, masa gurunya aja percaya dan yakin sama kita, kitanya malah nggak yakin sama kemampuan diri sendiri? Gitu sih Kak mikirnya.
RQ1 - Sikap Positif] Pas ngejelasin materi di kelas, gurunya kelihatan ramah,	Wah, kalau soal <i>mood</i> itu emang ngaruh banget sama kita masing-masing sih, Kak.

senyum, dan positif nggak sih? Hal itu ngaruh nggak ke semangat belajarmu?	Kadang kan ada aja ya hari di mana gurunya bawa amarah masuk ke kelas... jujur <i>mood</i> kita buat belajar juga jadi males banget. Hawanya tuh jadi tegang, kita mau gerak salah, mau nanya juga takut kena semprot. Jadi bawaannya pengen cepet-cepet bel istirahat aja. Beda ceritanya kalau gurunya masuk dengan muka <i>fresh</i> dan senyum, kita juga ikut semangat nyerap materinya.
[RQ1 - Kesetaraan] Kalau lagi ngobrol santai di kelas, kamu ngerasa gurunya itu asyik diajak diskusi (seperti rekan kerja), atau terasa kaku banget dan ada jarak?	Jujur, hampir semua guru asyik diajak ngobrol di sini, Kak. <i>Welcome</i> banget pokoknya sama guru-guru di sini tuh. Ngga ada yang jaga <i>image</i> terlalu kaku gitu lho. Kadang kita suka curhat colongan juga, entah nanya soal dunia kerja di luar nanti kayak gimana, atau sekadar hal-hal <i>random</i> , mereka tetep mau nanggepin kita layaknya temen ngobrol biasa.
[RQ2 - Peran Fasilitator] Pas lagi praktik melayani tamu, apakah guru benar-bener ngebantu dan nyediain jalan keluar kalau kamu kebingungan?	Emm... kalau itu sih kadang dikasih tau, kadang juga ga dikasih tau sama sekali Kak, kaya dilepas mandiri gitu. Sebetulnya agak berat sih pas ngga dikasih tau, karena kan kita juga butuh arahan ya kalau kita kurang paham sama instruksinya. Tapi ya baiknya sih gurunya tetep <i>care</i> , walaupun kita dilepas, ujung-ujungnya dipantau juga dari jauh kerjaan kita benar apa ngganya, ntar dievaluasi di akhir.
RQ2 - Peran Teladan] Cara guru mencontohkan langsung sikap keramahan di depan kelas itu bikin kamu jadi gampang menirunya nggak?	Yah, cara guru mencontohkan hal-hal positif itu aku suka menirunya sih Kak. Kayak cara beliau senyum ke tamu, naruh tangannya gimana, nyapanya gimana. Karena aku mikirnya, mungkin itu ilmu <i>basic</i> yang bisa dipake banget nanti kalau kita di luar, entah di dunia pekerjaan, pas PKL, dan sebagainya. Jadi mending dicontek dari sekarang.
RQ2 - Peran Motivator] Kalau kamu lagi gugup banget atau kaku pas simulasi melayani tamu, apa yang dibilang guru buat nyemangatin kamu saat itu?	Biasanya pas aku udah panik gitu bapak/ibunya bilang, " <i>Ayo bisa, kamu pasti bisa</i> ". Simpel sih Kak, tapi dengar digituin tuh rasanya jadi agak tenang, terus aku makin berani dan percaya diri lagi

	kalau aku tuh bisa ngelakuin hal apapun itu asal fokus.
[RQ2 - Peran Evaluator] Pas kamu ditegur karena seragam/rambut kurang rapi (grooming) atau salah melayani, cara guru menegurnya bikin kamu belajar atau malah bikin takut?	Justru teguran itu bikin aku makin belajar sih Kak. Apalagi jurusan kita kan emang diwajibin banget ya tampil rapi. Jadi aku sadar kalau <i>grooming</i> di sekolah itu wajib. Karena teguran itu bukan buat ngejutuhin, tapi malah buat diri kita juga supaya makin bersih dan rapih diliatnya sama orang lain.
RQ3 - Hambatan] Kesulitan apa yang paling sering kamu rasain pas nyoba nangkep maksud atau instruksi dari guru waktu praktik lagi berlangsung?	Eee... kesulitannya tuh pas aku kurang agak ngerti materi yang kebetulan emang susah, pertanyaan aku tuh jarang dijawab Kak, atau gurunya lupa mau jawab pertanyaanku. Soalnya waktu praktik tuh yang bingung bukan aku doang Kak, jadi terlalu banyak pertanyaan dari siswa-siswi lainnya yang bersahutan. Gurunya jadi keteteran nanggepin sana-sini. Akibatnya pertanyaanku suka ke-skip gitu, akunya jadi <i>nge-stuck</i> deh bingung ini instruksi lanjutannya harus ngapain haha.

TRANSKIP WAWANCARA

DATA PRIBADI INFORMAN

Hari dan Tanggal Wawancara : Selasa, 02 Juni 2026

Nama Informan : Muhamad Rasya

Tempat : SMK SMIP YPPT Bandung

Status : Siswa Akomodasi Perhotelan Kelas 11

Pertanyaan	Jawaban
Opening	
[RQ1 - Keterbukaan] Kamu merasa nyaman dan berani nggak sih buat nanya ke guru produktif kalau ada materi tentang cara melayani tamu yang belum kamu ngerti?	Nyaman-nyaman aja sih Kak kalau aku pribadi. Soalnya mungkin dalam proses pembelajaran itu penjelasannya dari guru udah cukup bagus dan jelas banget. Paling kalau ada materi yang aku ngga pahami, itu cuma dari beberapa soal atau bagian tertentu aja, ngga semuanya. Jadi karena suasananya enak, aku ngga ragu buat langsung nanya bagian yang bikin bingung itu.
[RQ1 - Empati] Pernah nggak kamu ngerasa kesulitan pas belajar, terus gurunya nunjukin sikap peduli dan paham sama kesulitan kamu itu? Boleh diceritain contohnya?	Pernah banget Kak. Biasanya kalau kami lagi kelihatan bingung pas ngerjain sesuatu, gurunya tuh makin peka gitu. Terus gurunya kayak bilang langsung ke kelas, " <i>Kalian paham tidak?</i> ". Nah, pas kita jawab " <i>Enggak</i> ", gurunya langsung responsif dan dijelaskan ulang lagi pelan-pelan oleh guru-guru tersebut sampai kami beneran mudeng.
RQ1 - Sikap Mendukung] Kata-kata penyemangat apa dari guru yang bikin kamu jadi yakin kalau kamu pasti bisa memberikan pelayanan tamu yang baik?	Ada Kak, kata-kata penyemangat untuk aku dari guru yaitu, " <i>Kalian harus percaya diri dan harus kerja keras</i> ". Kalimat itu sih yang ngena di aku, kayak ngingetin kalau mau bisa melayani tamu dengan profesional ya kuncinya harus pede dan ngga boleh males buat kerja keras latihannya.
RQ1 - Sikap Positif] Pas ngejelasin materi di kelas, gurunya kelihatan ramah, senyum, dan positif nggak sih? Hal itu ngaruh nggak ke semangat belajarmu?	Menurut aku itu ngaruh banget sih pada proses pembelajaran di kelas. Karena menurut aku, jika kita belajar dengan guru yang nunjukin ekspresi gembira dan ramah, itu otomatis akan membuat suasana belajar kita jadi lebih baik dan kita juga bawaannya jadi lebih giat lagi buat merhatiin materi. Ngga kerasa jenuh gitu Kak.
[RQ1 - Kesetaraan] Kalau lagi ngobrol santai di kelas, kamu ngerasa gurunya itu asyik diajak diskusi (seperti rekan kerja), atau terasa kaku banget dan ada jarak?	Emm... iya asyik sih Kak, tapi mungkin hanya di beberapa waktu tertentu aja ya. Kita tetep liat situasi juga. Kalau seandainya gurunya lagi posisi serius menyampaikan materi, maka kita sebagai murid juga harus serius menghargai beliau. Tapi seandainya situasinya lagi santai atau bercanda, ya kita bisa ikutan bercanda juga

	dan suasanaanya jadi tidak kaku. Jadi fleksibel aja sih Kak kalau di kelas aku.
[RQ2 - Peran Fasilitator] Pas lagi praktik melayani tamu, apakah guru benar-bener ngebantu dan nyediain jalan keluar kalau kamu kebingungan?	Iya Kak, mereka bener-bener membantu banget kok. Pas kita lagi bingung atau salah langkah, gurunya pasti langsung ngasih tahu dan ngarahin gimana cara melayani tamu yang baik dan benar sesuai standarnya, jadi kita langsung tahu letak salahnya di mana.
RQ2 - Peran Teladan] Cara guru mencontohkan langsung sikap keramahan di depan kelas itu bikin kamu jadi gampang menirunya nggak?	Menurut aku iya ngebantu banget, karena itu kan menggambarkan sikap yang patut dicontoh ya Kak. Kita bisa ngelihat langsung indikator keramahan dari ekspresi wajah gurunya, cara senyumnya, jadi pas giliran kita yang maju praktik, kita udah ada gambaran jelas buat niruin hal positif itu.
RQ2 - Peran Motivator] Kalau kamu lagi gugup banget atau kaku pas simulasi melayani tamu, apa yang dibilang guru buat nyemangatin kamu saat itu?	Biasanya guru suka nenangin dan bilang gini, " <i>Kalian jangan gugup, tenang aja, santai</i> ". Itulah kata-kata penyemangat dari guru supaya mental kita ngga kaku duluan dan bisa lebih <i>enjoy</i> pas mempraktikkan pelayanannya.
[RQ2 - Peran Evaluator] Pas kamu ditegur karena seragam/rambut kurang rapi (grooming) atau salah melayani, cara guru menegurnya bikin kamu belajar atau malah bikin takut?	Bagi aku pribadi, ditegur itu adalah sebuah pembelajaran Kak. Jadi apabila <i>grooming</i> aku dinilai kurang rapi terus ditegur sama guru, itu sama sekali bukan bikin takut atau ciut, tetapi malah bikin kita intropeksi diri. Jadi sadar oh iya ya besok-besok harus lebih disiplin dan rapi lagi penampilannya sebelum masuk kelas.
RQ3 - Hambatan] Kesulitan apa yang paling sering kamu rasain pas nyoba nangkep maksud atau instruksi dari guru waktu praktik lagi berlangsung?	Eee... kesulitannya tuh paling kerasa pada saat instruksinya tidak menentu Kak. Kayak contohnya gurunya ngga jelas gitu maksudnya, jadi kayak ngasih instruksi tidak jelas dua arah yang bikin kita bingung maksud intinya apa. Sama satu lagi sih Kak, kesulitan pas kita harus berbicara langsung menggunakan bahasa Inggris waktu simulasi, itu lumayan bikin kagok nyusun kalimatnya.

TRANSKIP WAWANCARA

DATA PRIBADI INFORMAN

Hari dan Tanggal Wawancara : Selasa, 02 Juni 2026

Nama Informan : Ibu Atin Supriati

Tempat : SMK SMIP YPPT Bandung

Status : Wakasek Kurikulum

Pertanyaan	Jawaban
Opening	
[RQ1 - Evaluasi Teori] Pak/Bu, dari pengamatan Bapak/Ibu, apakah guru-guru produktif kita sudah menerapkan cara komunikasi yang terbuka, peduli, dan positif saat ngajarin anak-anak dasar-dasar pelayanan perhotelan?	Iya, kalau dilihat dari pengamatan sekolah, di sini menandakan bahwa komunikasi interpersonal itu sudah pasti terhubung dan berjalan. Karena walau bagaimanapun juga, yang namanya kegiatan belajar-mengajar pasti terjadi interaksi antara siswa dengan guru. Dalam hal keterbukaan, kalau misalkan guru sedang menjelaskan materi dan ada lempar tanya-jawab di kelas, itu kan sifatnya sudah terbuka. Lalu untuk empati atau kepedulian, dalam kegiatan KBM (<i>Kegiatan Belajar Mengajar</i>), kadang-kadang kan ada anak yang kurang termotivasi, belajarnya lambat, dan sebagainya. Nah di situlah kepedulian diuji. Biasanya guru tersebut langsung datang menghampiri murid itu, minimal menegurnya. Dengan adanya teguran itu kan berarti ada kepedulian dari gurunya supaya anak tersebut maju. Terus menerapkan komunikasi yang positif juga sudah jelas. Yang namanya positif itu berarti pembelajarannya sudah terarah dan ada tujuannya. Karena dalam KBM kan guru punya RPP (Rencana Pelaksanaan Pembelajaran). Kalau RPP-nya dijalankan, tujuannya jelas. Misalkan guru ngajar produktif soal minuman, dari tujuan pembelajarannya kan jelas: setelah ada interaksi belajar, siswa diharapkan dapat menyebutkan jenis-jenis minuman dan tahu cara membuatnya. Ketika tujuan itu tercapai lewat komunikasi di kelas, itu berarti kan sudah termasuk sikap positif di dalamnya. Kurang lebih begitu evaluasi

	secara umumnya. Masih tentang ini ya pertanyaannya?
Q2 - Evaluasi Peran] Bagaimana penilaian Bapak/Ibu melihat guruguru saat membimbing praktik, apakah mereka sudah menjadi contoh nyata (role model), penyemangat, dan pengawas yang baik bagi siswa?	Berarti tentang peran saat membimbing praktik ya. Kalau bicara soal <i>idealis</i>-nya, pelaksanaan kegiatan praktik itu sudah jelas aturannya: siswa melihat dan guru memberikan contohnya (<i>role model/fasilitator</i>). Praktik ideal itu terbagi dua sesi: pertama, guru memberikan contoh teori di depan, belum praktik di lapangan langsung; lalu sesi kedua baru pelaksanaan praktiknya. Jadi guru mencontohkan dulu, anak memperhatikan, terjadilah komunikasi tanya jawab mana yang belum jelas dan sebagainya. Nah, pas hari pelaksanaannya, bahan-bahan disediakan, barulah anak-anak langsung praktik sambil diawasi (<i>evaluator</i>). Tapi praktiknya di lapangan kan beda-beda ya. Kadangkala untuk pelajaran seperti <i>Kitchen</i> (Tata Boga/F&B), karena terkendala dengan biaya bahan, ada yang gurunya langsung praktik berbarengan sama anaknya di satu waktu. Tapi ada juga metode <i>mentoring</i> langsung, begitu anak salah di tempat, langsung dibimbing secara langsung. Jadi memang ada beberapa metode pelaksanaan, soalnya kita juga harus menyesuaikan dengan kemampuan ekonomi siswa kita. Nah, dari segi ekonomi ini ada fakta di sekolah: kalau praktik harian, biaya praktiknya itu ditanggung mandiri oleh siswa, bukan dari sekolah. Sekolah itu baru akan memberikan dana praktik <i>full</i> kalau sedang masa Ujian (UKK). Nah, kendala biaya mandiri inilah yang salah satunya mengurangi pelaksanaan praktik ideal yang "guru nyontohin dulu, besoknya baru anak yang praktik". Karena bahannya mahal. Tapi terlepas dari itu, kalau melihat peran guru sebagai motivator dan penyemangat, itu sudah jelas berjalan. Setiap praktik, guru pasti memberikan semangat. Kalau anak hasilnya bagus, dipuji. Kadang-kadang kalau misalkan hasilnya pas-pasan pun, guru tetap memotivasi, "<i>Wah bagus nih usahanya. Lanjutkan ya, tapi besok praktiknya harus diperbaiki begini-</i>

	<i>begini.</i> " Itu secara langsung sudah mereka terapkan.
[RQ3 - Hambatan & Solusi] Ada nggak keluhan atau hambatan yang sering dilaporkan ke sekolah terkait cara komunikasi guru dengan siswa? Lalu apa dukungan atau fasilitas dari sekolah untuk membantu mengatasinya?	Kalau ditanya hambatan atau keluhan soal cara komunikasi guru dengan siswa... ya ada juga sih, pasti ada. Makanya dari pihak yayasan dan pihak sekolah itu suka rutin mengadakan evaluasi. Evaluasi mengajarnya bukan cuma dinilai dari sesama guru atau kepala sekolah saja, tapi evaluasinya langsung dari siswanya. Karena Ibu ada di bagian Kurikulum, Ibu juga ikut mengevaluasi jalannya pengajaran. Biasanya seiring berjalan waktu, kita nanya langsung ke siswa: "<i>Gimana cara ngajarnya Bapak/Ibu itu? Bagaimana cara penyampaiannya? Praktiknya gimana?</i>" Kita ngobrolnya nggak kaku, ngobrol santai aja sama anak-anak buat pancingan. Nanti dari keluhan anak-anak, kita cocokkan. "<i>Oh, pantesan praktiknya begini, pas dikonfirmasi ternyata cara komunikasinya di kelas begini,</i>" jadi <i>include</i>, nyambung antara laporan murid dan hasil praktik di lapangan. Ini kan bedanya swasta dengan negeri ya, Thaya. Kalau di sekolah negeri, evaluasi dilakukan tapi pihak sekolah tidak berhak untuk memindahkan guru seenaknya. Kalau negeri kan statusnya kuat (PNS/PPPK). Tapi kalau di swasta, kepala sekolah dan yayasan punya kewenangan. Kalau memang berdasarkan laporan siswa, guru tersebut komunikasinya sangat buruk dan sudah tidak bisa diperbaiki, ya biasanya tahun depan tidak dipanggil lagi. Tapi walau bagaimanapun juga, yayasan menindaknya secara proporsional. Tidak langsung di-cut begitu saja, tidak. Ada beberapa tahap pembinaan. Guru yang dilaporkan itu dibina dulu oleh kepala sekolah. Cara pembinaannya bagaimana? Kepala sekolah panggil gurunya, diajak ngobrol. "<i>Pak, ini ada keluhan dari anak-anak. Katanya Bapak mengajarnya kurang dipahami, komunikasinya begini-begini.</i>" Nah, setelah dikasih masukan dari evaluasi anak tersebut, mudah-mudahan ada perubahan. Misalkan di semester

	berikutnya, kita pantau lagi. <i>"Ada perubahan nggak nih sikap gurunya?"</i>. Kita bisik-bisik nanya lagi ke siswanya. Kalau kata siswanya, <i>"Oh iya Bu, sekarang Bapaknya udah lebih enak ngajarnya,"</i> nah berarti ada perubahan. Itu patut dipertahankan, dan kita panggil lagi untuk mengajar di tahun ajaran baru. Tapi kalau misalkan sudah dievaluasi dan ditegur, ternyata hasilnya tetap sama, siswanya bilang tidak ada perubahan, ya baru kita ambil tindakan tegas. Diberikan masukan lagi, dan ujung-ujungnya secara halus, pas ganti tahun ajaran baru kita kasih ucapan terima kasih karena tidak diperpanjang. Yayasan itu kan berhak menilai guru mana yang harus dipertahankan dan mana yang tidak. Dan itu dilakukan secara manusiawi. Karena kalau kita sudah melakukan pembinaan tapi tidak ada perubahan, ya kita harus mengambil sikap. Bukannya kita seenaknya atau main politik, tidak bisa. Proses pembinaannya kan sudah dilakukan di awal. Ibu jelaskan ini panjang lebar biar dirimu juga tahu ya, suatu saat kalau kamu mengajar di swasta ya siklusnya seperti itu. Anak sekarang tuh pada kritis-kritis lho. Kalau banyak tugas, ulangan terus, atau gurunya neranginnya ngga nyambung (mengajarkan A tapi ngebahasnya B), mereka berani ngelapor. Tapi anak-anak itu tidak akan berani cerita kalau kitanya (pihak sekolah) tidak pancing duluan. Mereka kan aslinya merasa takut. Jadi kitalah yang harus menjemput bola, menggali keterangan dari anak, baru disimpulkan untuk perbaikan gurunya. Begitu, Sayang.
--	--

5. Lampiran Dokumentasi Wawancara



Wawancara dengan Muhamad Rasya (Siswa Akomodasi Perhotelan Kelas 11) 02 Juni 2026



Wawancara dengan Kayla Nadia Mecca (Siswa Akomodasi Perhotelan Kelas 11) 02 Juni 2026



Wawancara dengan Rifa Alffiyah (Siswa Akomodasi Perhotelan Kelas 11) 02 Juni 2026



Wawancara dengan Ibu Atin Supriati (Wakasek Kurikulum) 02 Juni 2026



Wawancara dengan Bapak Fajar Wibowo (Guru
Front Office) 02 Juni 2026



Wawancara dengan Bapak Eddy Herdaman
(Guru *F&B Service*) 02 Juni 2026



Wawancara dengan Bapak Suhana (Guru
Housekeeping) 02 Juni 2026