

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Potensi sumber daya manusia merupakan modal dasar dalam pembangunan nasional. Salah satu upaya pemerintah untuk menciptakan manusia Indonesia yang bermutu, mengejar ketinggalan dari bangsa lain yang telah maju antara lain melalui pendidikan. Pendidikan sebagai salah satu faktor penting untuk menjamin perkembangan dan kelangsungan kehidupan suatu bangsa dan memegang peranan penting dalam mengupayakan sumber daya manusia Indonesia yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, sebagaimana tercantum dalam Undang-undang Republik Indonesia. Nomor. 20 Pasal 3 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (2005:98) Bab II tentang Dasar, Fungsi dan Tujuan mengatakan bahwa :

Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Perkembangan dunia pendidikan sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang demikian pesat, menuntut pengadaan sumber daya manusia yang berkualitas dalam berbagai bidang dan jenjang, termasuk teknologi kejuruan. Kondisi tersebut harus diantisipasi dengan penyelenggaraan pendidikan yang dapat mendorong peserta didik mencapai hasil pendidikan sesuai yang diharapkan, yaitu menghasilkan manusia yang berkualitas, memiliki

kecerdasan dan keterampilan serta memiliki budi pekerti yang tinggi. Hasil pendidikan ini diharapkan dapat mengembangkan dan menginternalisasikan sikap dan nilai profesional sebagai tenaga kerja yang berkualitas, unggul sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan dunia kerja. Mengingat semakin terbukanya persaingan kerja dan berlakunya perdagangan bebas, yaitu *Asean Free Trade Area* (AFTA) dan *Asean Free Labour Area* (AFLA), maka hasil pendidikan ini pun sangat diperlukan untuk mengakomodasi fenomena berlakunya AFTA dan AFLA tersebut.

Secara Internasional, tahun 2003 AFTA dan AFLA telah dimulai yang berarti sejak saat itu persaingan tenaga kerja makin terbuka. Konsekuensi dengan adanya perdagangan bebas antara lain akan berdampak pada persaingan tenaga kerja. Sekaitan dengan itu tenaga kerja Indonesia, khususnya tenaga kerja yang berpendidikan menengah harus mampu bersaing dengan tenaga kerja dari luar. Oleh sebab itu, pendidikan menengah, khususnya Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) harus memacu diri untuk mempersiapkan lulusannya sebagai tenaga kerja yang siap kerja, bersaing sesuai kebutuhan pasar kerja, salah satunya yaitu dengan meningkatkan kualitas pendidikan berbasis kompetensi. Lulusan Sekolah Menengah Kejuruan yang memiliki keterampilan produktif dan adaptif pada umumnya dapat dengan mudah terserap dunia usaha/industri.

Sekolah menengah kejuruan (SMK) merupakan lembaga pendidikan yang berfungsi mencetak tenaga-tenaga terampil yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhan dunia industri/perusahaan dalam rangka mensukseskan pembangunan

nasional. Ungkapan tersebut sejalan dengan keputusan Mendikbud Nomor. 0490

Tahun 1992 tentang Sekolah Menengah Kejuruan, yaitu :

Sekolah Menengah Kejuruan adalah bentuk satuan pendidikan menengah yang diselenggarakan untuk melanjutkan dan meluaskan pendidikan dasar serta mempersiapkan siswa untuk memasuki lapangan kerja dan mengembangkan sikap profesional.

SMK Balai Perguruan Puteri (BPP) Bandung merupakan lembaga pendidikan tingkat menengah yang mengutamakan penyiapan siswa untuk memasuki lapangan kerja serta pengembangan sikap profesionalisme, sejalan dengan tujuan pendidikan menengah kejuruan dalam Peraturan Pemerintah Nomor. 29 Tahun 1990 Pasal 3 ayat 2, yaitu “Pendidikan menengah kejuruan mengutamakan penyiapan siswa untuk memasuki lapangan kerja serta mengembangkan sikap profesional”. SMK BPP Bandung terdiri atas dua program keahlian salah satunya yaitu Program Keahlian Tata Busana. Program Keahlian Tata Busana mengembangkan materi yang disajikan dalam berbagai kompetensi, salah satu kompetensi tersebut adalah *customer care*.

Mata pelajaran *customer care* merupakan mata pelajaran dasar kompetensi kejuruan yang termasuk program produktif yang membekali siswa tentang keilmuan mengenai cara memberikan pelayanan secara prima kepada pelanggan dan kolega dari latar belakang budaya yang berbeda. Mata pelajaran *customer care* bertujuan untuk menambah pengetahuan, sikap, dan keterampilan, sehingga menghasilkan lulusan yang memiliki kemampuan, peran, dan tanggung jawab sesuai dengan bidang kerja yang ditekuninya, terutama berkaitan dengan *customer care*. Kompetensi *customer care* terdiri atas beberapa kompetensi dasar, diantaranya : melakukan komunikasi di tempat kerja, memberikan bantuan untuk

memenuhi tuntutan kebutuhan pelanggan, komunikasi dengan pelanggan dan kolega dari latar belakang budaya yang berbeda.

Hasil belajar yang diperoleh siswa yang telah mengikuti proses belajar mengajar mata pelajaran *customer care*, yaitu memiliki kemampuan kognitif tentang proses komunikasi untuk menghasilkan produk yang sesuai dengan keinginan pelanggan, memberikan bantuan untuk memenuhi tuntutan kebutuhan pelanggan, dan komunikasi dengan pelanggan dan kolega dari latar belakang budaya yang berbeda. Kemampuan afektif yang memperlihatkan sikap untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan sebagai kesiapan menjadi *fashion designer* pada bidang usaha butik. Kemampuan psikomotor meliputi penguasaan keterampilan yang ada manfaatnya untuk memberikan pelayanan secara prima (*customer care*) kepada pelanggan dan kolega dari latar belakang budaya yang berbeda. Lulusan dari SMK ini, diharapkan menjadi sumber daya manusia potensial yang dapat memanfaatkan hasil belajarnya pada saat bekerja di bidang busana, khususnya sebagai *fashion designer* pada bidang usaha butik. Hasil belajar *customer care* tersebut diharapkan dapat memberikan sumbangan yang berharga bagi siswa, terutama bagi mereka yang akan memanfaatkan pengetahuan, sikap, dan keterampilan yang dimilikinya sebagai kesiapan menjadi *fashion designer* pada bidang usaha butik.

Usaha butik merupakan salah satu jenis usaha bidang busana yang menghasilkan busana berkualitas tinggi, baik dilihat dari model, teknik jahit, dan jenis kain yang digunakan. Model busana yang dibuat oleh butik didesain khusus sesuai pesanan pembeli dan model busana tersebut tidak diproduksi secara massal.

Teknik jahit dikerjakan dengan teliti dan pengerjaan akhir lebih banyak dengan menggunakan tangan. Jenis kain/bahan yang dipergunakan adalah bahan yang berkualitas serta menyediakan bahan dengan desain tekstil khusus yang didesain oleh desainer butik. Pembuatan busana pada usaha butik dikerjakan seteliti mungkin dan sistem kerjanya perseorangan, artinya satu model busana dikerjakan oleh satu orang dari awal produksi hingga penyelesaian (*finishing*), sehingga untuk memenuhi kelancaran proses produksi tersebut dibutuhkan tenaga kerja ahli yang mempunyai pengetahuan, sikap, dan keterampilan yang kompeten di bidangnya. Tenaga kerja ahli yang dibutuhkan salah satunya adalah *fashion designer*. Seorang *fashion designer*, seperti yang diungkapkan oleh Henry Passage (1990:7) bahwa :

Seorang desainer dalam menjalankan profesinya sebaiknya menguasai atau setidaknya mengetahui dan belajar dengan baik bidang tata busana, tekstil, teknik-teknik menjahit, sejarah mode, sejarah kosmetik nasional dan internasional, terampil menggambar ide-idenya di atas kertas, dan terakhir banyak mengetahui perkembangan dunia mode.

Usaha butik selain harus menghasilkan busana berkualitas tinggi, juga harus dapat menjadi bidang usaha busana yang mengutamakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sangat menentukan keberhasilan dan keberlangsungan dalam menjalankan bidang usaha butik, sebagaimana ditegaskan oleh Thomas J. Peters (1993:21), yang mengemukakan bahwa "Salah satu atribut yang timbul untuk menandai ciri dari perusahaan yang unggul adalah akrab dengan lingkungan". Lingkungan yang dimaksud dalam ungkapan tersebut adalah pelanggan dan kolega. Pelanggan dan kolega merupakan sumber penghasilan yang utama bagi setiap perusahaan, oleh karena itu perusahaan harus mampu

mempertahankan pelanggan agar tidak berpaling ke perusahaan lain. Usaha butik harus selalu mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk dan pelayanan yang lebih baik untuk menjaga loyalitas pelanggan terhadap penggunaan produk. Loyalitas pelanggan dalam menggunakan produk dapat menjaga hubungan antara pelanggan dengan perusahaan menjadi harmonis. Pelayanan terbaik (*customer care*) yang dirasakan oleh konsumen merupakan salah satu cerminan adanya hubungan sumber daya manusia yang harmonis di dalam perusahaan itu sendiri, baik antara pimpinan dengan pekerja, maupun antar sesama pekerja yang ada di perusahaan tersebut. Oleh karena itu SMK sebagai lembaga pendidikan yang mengutamakan penyiapan siswa untuk memasuki lapangan kerja harus membekali siswa pengetahuan, sikap, dan keterampilan untuk dipersiapkan sebagai tenaga kerja yang terlatih dan mampu bekerja secara profesional sesuai dengan tuntutan dunia usaha, khususnya sebagai seorang *fashion designer* pada bidang usaha butik.

Dari uraian di atas peneliti tertarik untuk meneliti “Pendapat Siswa Tentang Manfaat Hasil Belajar *Customer Care* Sebagai kesiapan menjadi *Fashion Designer* Pada Bidang Usaha Butik”.

## **B. Perumusan Masalah.**

Setiap penelitian perlu adanya kejelasan masalah yang akan diteliti, sehingga objek penelitiannya jelas dan lebih terarah serta memudahkan metodologi yang cocok dalam permasalahan tersebut. Suharsimi Arikunto (2002:44) mengemukakan bahwa “Perumusan masalah merupakan langkah

pertama dalam merumuskan suatu problematika penelitian dan merupakan pokok dari kegiatan penelitian”. Berdasarkan kutipan tersebut, maka penulis merumuskan masalah ini, yaitu “Bagaimana pendapat siswa tentang manfaat hasil belajar *customer care* sebagai kesiapan menjadi *fashion designer* pada bidang usaha butik”?.

Definisi operasional dalam penelitian ini perlu disusun untuk menghindari terjadinya salah tafsir antara penulis dan pembaca dalam menafsirkan istilah-istilah yang terdapat dalam judul penelitian. Istilah-istilah yang dimaksud adalah :

1. Pendapat Siswa Tentang Manfaat Hasil Belajar *Customer Care*
  - a. Pendapat menurut W.J.S. Poerwadarminta (2003:185), yaitu “Anggapan atau pandangan seseorang tentang sesuatu hal”.
  - b. Siswa menurut Oemar Hamalik (1993:5), yaitu “Individu yang berinteraksi dengan guru dalam proses belajar mengajar”.
  - c. Manfaat menurut W.J.S. Poerwadarminta (1999:555), yaitu “Guna atau faedah”.
  - d. Hasil belajar menurut Nana Sudjana (1991:3), yaitu “Perubahan tingkah laku yang mencakup kemampuan kognitif, afektif, dan psikomotor”.
  - e. *Customer care* (pelayanan yang terbaik) menurut E. Juhana Wijaya (1999:29), yaitu “Pelayanan yang berorientasi pada pemenuhan tuntutan pelanggan mengenai kualitas suatu produk, baik barang maupun jasa dengan sebaik-baiknya”.

Pengertian pendapat siswa tentang manfaat hasil belajar *customer care* yang dimaksud dalam penelitian ini mengacu pada pengertian yang telah

dijelaskan di atas, adalah penilaian siswa tentang faedah dari hasil belajar *customer care* yang mencakup perubahan tingkah laku dalam aspek kognitif, afektif, dan psikomotor sebagai kesiapan menjadi *fashion designer* pada bidang usaha butik.

## 2. Kesiapan Menjadi *Fashion Designer* Pada Bidang Usaha Butik

a. Kesiapan menurut Slameto (1991:13), yaitu “Keseluruhan kondisi seseorang yang membuatnya siap untuk memberi respon/jawaban di dalam cara tertentu terhadap suatu kondisi”.

b. *Fashion Designer* menurut O'Hara, Georgina. (2007), yaitu ”*Fashion Designer is the applied art dedicated to the design of clothing and lifestyle accessories created within the cultural and social influences of a specific time.*

Definisi *Fashion Designer* menurut O'Hara, Georgina menjelaskan bahwa *fashion designer* adalah seseorang yang menciptakan model pakaian dan asesoris dengan menerapkan seni dalam mendedikasikan rancangannya tersebut sesuai dengan budaya dan pengaruhi sosial tertentu).

c. Usaha butik menurut Arifah A. Riyanto (2003:120), yaitu ”Suatu usaha pembuatan busana dengan jahitan kualitas tinggi disertai dengan penjualan pelengkap busananya”.

Pengertian kesiapan menjadi *fashion designer* pada bidang usaha butik yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu kondisi yang membuat seseorang siap untuk memberikan pelayanan secara prima kepada pelanggan dalam menciptakan model pakaian yang berkualitas tinggi.

## C. Tujuan Penelitian

### 1. Tujuan Umum

Secara garis besar tujuan umum penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran mengenai “Pendapat siswa tentang manfaat hasil belajar *customer care* sebagai kesiapan menjadi *fashion designer* pada bidang usaha butik”.

### 2. Tujuan Khusus

Tujuan umum yang telah dikemukakan di atas dapat diuraikan menjadi tujuan khusus, yaitu untuk mendapatkan gambaran mengenai pendapat siswa tentang manfaat hasil belajar *Customer Care* sebagai kesiapan menjadi *fashion designer* pada bidang usaha butik yang ditinjau dari :

- a. Aspek kognitif berupa pengetahuan tentang proses komunikasi untuk menghasilkan produk yang sesuai dengan keinginan pelanggan, memberikan bantuan untuk memenuhi tuntutan kebutuhan pelanggan, dan komunikasi dengan pelanggan dan kolega dari latar belakang budaya yang berbeda.
- b. Aspek afektif berupa sikap untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan sebagai kesiapan menjadi *fashion designer* pada bidang usaha butik.
- c. Aspek psikomotor berupa penguasaan keterampilan yang ada manfaatnya untuk memberikan pelayanan secara prima (*customer care*) kepada pelanggan dan kolega.

#### D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak. Secara lebih khusus penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi :

1. Penulis ; Memperoleh pengalaman, pengetahuan, serta wawasan dalam melakukan kegiatan penelitian, khususnya mengenai pendapat siswa tentang manfaat hasil belajar *customer care* sebagai kesiapan menjadi *fashion designer* pada bidang usaha butik dan menjadi masukan bagi penulis dalam mempersiapkan diri sebagai calon tenaga pendidik.
2. Siswa Program keahlian Tata Busana SMK BPP Bandung kelas 2 dan 3; Memberikan gambaran tentang manfaat hasil belajar *customer care* sebagai kesiapan menjadi tenaga kerja pada bidang usaha busana, khususnya pada bidang usaha butik, dan memberikan motivasi pada siswa agar memiliki kompetensi kerja yang produktif dan adaptif (fleksibel).
3. Lembaga Pendidikan ; Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk pengembangan dan peningkatan kualitas lulusan, khususnya pada mata pelajaran *Customer Care*.

#### E. Asumsi

Asumsi atau anggapan dasar merupakan suatu pendapat yang diyakini kebenarannya oleh peneliti dan dijadikan sebagai titik tolak, acuan berfikir, dan acuan konseptual dalam seluruh kegiatan penelitian, seperti yang dikemukakan oleh Suharsimi Arikunto (1998:17), yaitu “Anggapan dasar adalah suatu pendapat

yang diyakini kebenarannya oleh peneliti, yang akan berfungsi sebagai hal-hal yang dipakai untuk tempat berpijak bagi peneliti dalam penelitiannya”. Asumsi dasar dalam penelitian ini, yaitu :

1. Manfaat hasil belajar *customer care* dapat dilihat apabila siswa dapat mengaplikasikannya pada saat melakukan hubungan interpersonal dengan orang lain. Asumsi ini sesuai dengan pendapat Oemar Hamalik (2001:28), yaitu “Belajar dianggap berhasil apabila si pelajar dapat mentransfer atau menerapkan ke dalam praktek sehari-hari”.
2. Kesiapan menjadi *fashion designer* pada bidang usaha butik dapat diperoleh siswa antara lain melalui kegiatan belajar *customer care* yang dapat membantu siswa untuk melakukan suatu kegiatan tertentu yang mencakup pengetahuan, sikap, dan keterampilan yang diperlukan sebagai kesiapan menjadi *fashion designer*. Asumsi ini sesuai dengan pendapat Moch. Surya (2001:37), yaitu “Suatu kondisi yang didasari oleh kecakapan untuk melakukan suatu kegiatan tertentu seperti pengetahuan, sikap, dan keterampilan yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan”.
3. Seorang *fashion designer* pada bidang usaha butik harus memiliki pengetahuan yang luas tentang *customer care*, meliputi kemampuan dalam menguasai bidang tata busana, keterampilan dalam menghadapi pelanggan dan kolega dari latar belakang budaya yang berbeda, dan memiliki kemampuan menggabungkan ide dan fikiran kreatif untuk menciptakan mode busana serta tangguh dalam menguasai nilai moral. Pemikiran tersebut sesuai dengan pendapat Ayi Olim (1994:46) bahwa ”Seseorang dikatakan siap harus

memiliki pengetahuan yang luas, kemampuan tentang bidang tertentu, memiliki kemampuan untuk mengekspresikan diri dan tangguh dalam menguasai nilai moral”.

#### F. Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian diperlukan sebagai acuan penulis untuk mengarahkan penelitian dalam mengumpulkan data penelitian, adapun rumusan pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apa manfaat hasil belajar *customer care* dalam aspek kognitif berupa pengetahuan tentang proses komunikasi untuk menghasilkan produk yang sesuai dengan keinginan pelanggan, memberikan bantuan untuk memenuhi tuntutan kebutuhan pelanggan, dan komunikasi dengan pelanggan dan kolega dari latar belakang budaya yang berbeda, sebagai kesiapan menjadi *fashion designer* pada bidang usaha butik?.
2. Apa manfaat hasil belajar *customer care* dalam aspek afektif berupa sikap untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan sebagai kesiapan menjadi *fashion designer* pada bidang usaha butik?.
3. Apa manfaat hasil belajar *customer care* dalam aspek psikomotor berupa penguasaan keterampilan yang ada manfaatnya untuk memberikan pelayanan secara prima (*customer care*) kepada pelanggan dan kolega sebagai kesiapan menjadi *fashion designer* pada bidang usaha butik?.

### **G. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah angket dan studi literatur.

### **H. Lokasi dan Sampel Penelitian**

Lokasi penelitian adalah Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Balai Perguruan Puteri (BPP) Bandung yang terletak di Jln. Van Deventer No. 14 Bandung. Alasan penulis memilih SMK tersebut sebagai lokasi penelitian, karena di sekolah tersebut terdapat permasalahan yang akan diteliti, serta sampel pada Program Keahlian Tata Busana SMK BPP Bandung dianggap memenuhi syarat dalam penelitian skripsi.

Sampel dalam penelitian ini adalah siswa Program Keahlian Tata Busana SMK BPP Bandung kelas 2 dan 3, yang telah mengikuti mata pelajaran *customer care* pada tingkat 1 semester ganjil sebanyak 35 orang.