

## **BAB I** **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 Tahun 2003 ditetapkan bahwa tujuan pendidikan nasional yaitu untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Indonesia yang beriman kepada Tuhan Yang Maha Esa, berbudi luhur, berkepribadian baik, disiplin, kerja keras, tangguh, tanggung jawab, mandiri, cerdas dan terampil serta sehat jasmani dan rohani. Semua aspek yang telah disebutkan tersebut menjadi target pencapaian semua kegiatan pendidikan dan pengajaran di sekolah dan masyarakat. Tolak ukurnya berupa perubahan-perubahan tingkah laku siswa dengan melihat langsung besarnya kadar hasil pendidikan yang dicapai melalui perilaku yang ditunjukkan oleh siswa dalam pengetahuan, sikap dan keterampilan. Pendidikan dalam arti lain adalah sesuatu yang dianggap mutlak yang harus dilaksanakan untuk menjadi penggerak kemajuan zaman dan teknologi yang terus berkembang serta untuk menciptakan generasi manusia yang cerdas dan baik atau berakhlak mulia dan kepribadian yang baik. Adanya proses pendidikan menjadikan generasi bangsa yang positif juga menjadi yang terbaik diantara yang lain (Audie, 2019).

Pada hakikat pelaksanaannya, pendidikan terdiri dari beberapa konsep dasar yang dilandasi dengan pendidikan akan terus berjalan sampai akhir hayat (*long life education*), keluarga, masyarakat dan lembaga pemerintahan memiliki kewajiban atas pendidikan, dan juga pendidikan adalah suatu kewajiban (Aziz, 2021). Pendidikan seumur hidup (*long life education*) dapat diartikan bahwa pendidikan akan terus hingga akhir hayat, yaitu pembelajaran akan terus terjadi tanpa batasan usia yang hidup dalam setiap saat selama adanya dampak dari lingkungan (Jannah, 2013). Dilihat dari sifatnya, pendidikan merupakan suatu aspek yang bersifat abstrak, makna jelasnya ialah dalam prosesnya pendidikan memiliki batasan yang bersifat dapat diperbaharui. Dalam arti yang kecil, pendidikan merupakan perilaku atau proses sadar untuk mendapatkan suatu pemahaman (Anggraeni, 2020). Pendidikan juga dapat didefinisikan sebagai reaksi pergantian karakter dan moral seseorang atau kelompok orang dalam upaya mendewasakan manusia melalui pengajaran dan pelatihan. Pendidikan

juga dapat didefinisikan sebagai pengajaran yang diberikan di sekolah sebagai lembaga pendidikan formal dan berlangsung sepanjang hidup (Aziizu, 2015).

Proses pendidikan didasarkan pada proses pembelajaran. Peran seorang guru melibatkan memimpin, memberikan semangat atau motivasi, mendorong, dan membimbing peserta didiknya agar mencapai tujuan belajar yang telah ditetapkan. Guru juga bertanggung jawab atas proses pembelajaran terkait pengetahuan yang jelas yang diberikan kepada siswanya melalui bimbingan dalam konteks mengajar. Guru bertindak sebagai pembaharu dalam dua tugas utama yaitu memperkuat strategi pembelajaran dan memberikan motivasi kepada semua siswa (Loloangin, 2023). Pada saat ini bukan hanya pengajaran saja yang menjadi tugas pokok menjadi seorang guru melainkan juga harus terus berinovasi dengan sistem pendidikan yang terus berkembang. Perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan sangat berdampak, khususnya pada bidang teknologi yang membuat segalanya lebih mudah dan membuat data dan informasi lebih luas di setiap lembaga (Siregar & Siagian, 2021).

Suatu proses pembelajaran, pendidikan bukan hanya untuk membentuk karakter generasi bangsa, melainkan untuk memproses dan mentransfer pengetahuan informal. salah satu sistem formal pendidikan adalah sekolah, sekolah sangat berperan dalam mencapai tujuan pendidikan nasional melalui pengembangan program yang digunakan dan dipikirkan dengan matang, dikembangkan melalui beberapa eksperimen dan studi khusus (H. Rahmat & Jannatin, 2018). Di Indonesia, ada berbagai jenjang pendidikan formal, dari mulai TK sampai ke perguruan tinggi. Pendidikan formal atau biasa disebut sekolah ditujukan sebagai wadah awal bagi manusia untuk mengenal dunia luar (Haryati dkk., 2022).

Sekolah Menengah Kejuruan Pariwisata menjadi salah satu sekolah yang memiliki daya tarik tinggi yang digemari oleh masyarakat, selain banyak diminati program dari SMK ini dirancang langsung untuk mempersiapkan peserta didiknya untuk siap berkerja secara langsung di dunia kerja. SMK Pariwisata ini sangat luas mulai dari Perjalanan Wisata, Tata Boga dan Perhotelan. Kejuruan Perhotelan adalah salah satu program keahlian yang

dikhususkan untuk memperdalam pelajaran mengenai kebersihan, komunikasi yang baik, keahlian bahasa asing, dan juga sampai ke cara berpakaian. Departemen yang di pelajari khusus di SMK Perhotelan adalah *housekeeping* dan *front office*, kedua departemen tersebut merupakan departemen penting yang harus ada di setiap hotel.

Kantor depan atau biasa disebut dengan *front office* adalah departemen yang berhubungan langsung dengan tamu, mulai dari melakukan proses *check in*, *check out*, pembuatan reservasi, melayani segala bentuk *request* tamu dan juga memberikan informasi baik yang ada di hotel atau yang ada di lingkungan hotel. Siswa di seluruh sekolah terkhusus siswa SMK yang masuk di akomodasi perhotelan akan belajar hal-hal yang telah di sebutkan tadi. Menurut (Wachidyah, 2017) *front office* memiliki tugas utama yaitu sebagai salah satu departemen yang memberikan layanan administrasi dan informasi hotel dari kedatangan (*check in*) sampai tamu meninggalkan hotel (*check out*). *Front office* adalah mata pelajaran di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) untuk jurusan akomodasi perhotelan yang mempunyai kekhususan untuk memberikan layanan dan melakukan interaksi yang baik dengan tamu dalam negeri maupun dengan tamu luar negeri yang di dalamnya mengkombinasikan informasi komunikasi keterampilan berbicara dan juga keterampilan tindakan (Marini, 2020). *Front office* memiliki beberapa aspek penting yang harus dijaga dan diterapkan yaitu *grooming* (penampilan), *attitude* (tingkah laku), dan *conversation* (percakapan / bahasa) sangat penting untuk dilaksanakan pada saat melakukan tugas.

Dalam pembelajarannya di sekolah menengah kejuruan (SMK), setiap peserta didik yang mengambil jurusan akomodasi perhotelan akan belajar berbagai *section* yang berada di *front office departement* mulai dari tugas, peran, tanggung jawab, dan juga cara mengelola *complaint* dengan baik (Marini, 2020). Dalam pembelajaran kantor depan atau *front office*, pokok utama yang menjadi suatu fokus dan prioritas yaitu pengembangan *skill* komunikasi yang baik atau cara berbicara yang baik. Keterampilan dalam berkomunikasi adalah aspek yang sangat penting dalam keterampilan percakapan, keterampilan ini

harus dilaksanakan dan dilakukan dengan baik karena *front office* merupakan departemen dimana semua pusat informasi ada di sana (*center of information*) untuk memberikan layanan terbaik kepada tamu, semua *front liner* harus memiliki keterampilan yang lebih dari cukup dan kemampuan berbicara dengan bahasa yang sesuai (*polite*) (Agung & Burstiando, 2015).

Mata pelajaran *front office* atau kantor depan adalah salah satu mata pelajaran produktif yang diantaranya terdapat berbagai kompetensi dasar, salah satu kompetensi dasar yang harus dicapai yaitu terkait proses *check in* tamu individu. Menangani tamu *check in* individu bertujuan untuk memberikan pembekalan kepada siswa terkait keterampilan berkomunikasi, kemampuan dan sikap dalam melakukan proses penanganan tamu individu hotel dan juga memperlancar penggunaan sistem *check in* pada saat proses menangani tamu individu di hotel. Dalam materi pelajaran terkait penanganan proses *check in* di dalam sistem terdapat banyak sekali istilah asing yang harus dipahami dan beberapa tahapan yang harus dimengerti secara mendetail.

Pada proses pembelajaran terkait materi *check in*, proses pembelajaran sering dilakukan pada saat proses praktik secara langsung dengan menggunakan sebuah sistem teknologi. Teknologi dalam pembelajaran dapat meningkatkan keinginan siswa untuk belajar, teknologi juga merupakan sistem yang dibuat oleh manusia untuk meningkatkan kemampuan manusia. Teknologi juga dapat digunakan untuk meningkatkan kemampuan dan membuatnya mudah digunakan (Yusufhadi, 2004).

Dalam dunia pendidikan, terlebih yang banyak menggunakan pembelajaran secara langsung yang melibatkan siswa harus memperhatikan dari mulai persiapan sampai selesai yaitu cocok menggunakan pembelajaran secara praktik, simulator merupakan pilihan cara yang digunakan untuk memudahkan pembelajaran. Simulator ialah suatu kegiatan belajar mengajar yang dilakukan untuk menstimulus suatu peralatan, suara dan gambar yang menyerupai dengan keadaan sesungguhnya sehingga dapat mengarahkan peserta didik untuk mencapai kompetensi yang diinginkan (Prayitno & Rahmawati, 2021). Sedangkan dalam arti lain simulator merupakan suatu program yang berfungsi

untuk menyimulasikan atau mempraktikkan suatu keadaan, baik dilakukan dengan melihat, melakukan ataupun dengan suatu sistem yang sudah dirancang (Hartanto, 2018).

Simulator Partelkom adalah sebuah media pembelajaran yang dimiliki oleh SMK Pariwisata Telkom Bandung yang dibuat dan dirancang khusus untuk sebuah proses pembelajaran dan bahkan hanya SMK Pariwisata Telkom Bandung saja yang memiliki sistem simulator hotel untuk proses pembelajaran. Simulator ini merupakan sebuah sistem yang dirancang untuk siswa jurusan perhotelan agar bisa melakukan praktik pembuatan reservasi, melakukan proses *check in* dan juga proses *check out*, mengecek ketersediaan kamar dan masih banyak lagi menu yang ada di dalamnya yang bisa membuat siswa untuk siap dan pasih menggunakan sistem simulator ini agar pada saat melakukan praktik kerja lapangan terlebih di departemen kantor depan yang membuat siswa lebih percaya diri.

Seperti telah disebutkan sebelumnya bahwa lulusan dari Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) dipersiapkan untuk langsung bisa bersaing di dunia kerja dan merupakan pendidikan yang lebih mengutamakan pengembangan kemampuan peserta didik untuk dapat bekerja dalam bidang tertentu, untuk itu program yang harus dilaksanakan yaitu suatu program yang berkaitan dengan keahlian peserta didik dan berkerja sama langsung dengan industri yang relevan dengan dunia kerja yang akan di lakukan oleh para peserta didik nantinya. Menurut pernyataan tersebut, tujuan SMK adalah untuk membantu siswa mempersiapkan diri untuk memasuki lapangan kerja, menumbuhkan sikap profesional, memberi mereka kemampuan untuk memilih karir, dan mengembangkan kemampuan mereka sendiri untuk menyiapkan tenaga kerja tingkat menengah untuk memenuhi kebutuhan dunia usaha atau industri.

Salah satu program wajib dilakukan dan di laksanakan untuk tercapainya tujuan dari dihadirkannya SMK oleh setiap peserta didiknya yaitu program pemagangan atau praktik kerja lapangan. Pada dasarnya, praktik kerja lapangan adalah program pendidikan yang dilakukan di lapangan atau di luar kelas sebagai bagian dari kegiatan pembelajaran. Ini termasuk dalam sistem pelatihan

untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan manajemen peserta didik (Hartanto, 2018). Menurut pendapat lain, pemagangan atau praktik kerja lapangan adalah jenis pembelajaran yang memanfaatkan tempat kerja untuk menyusun pengalaman kerja yang dapat dimanfaatkan. Ini berkontribusi pada pengembangan pembelajaran sosial, akademik, dan karir dan berfungsi sebagai tambahan untuk kegiatan pembelajaran (Mahfud, 2016).

SMK Pariwisata Telkom Bandung memiliki suatu program praktik kerja lapangan yang dimulai sejak kelas X sampai kelas XII dengan program keahlian masing-masing, pada program magang kelas X para siswa diberikan waktu selama 1 minggu untuk bisa berjualan di lingkungan sekolah, menginjak kelas XI para siswa sudah masuk ke dalam peminatan yang mereka pilih dan di kelas XII sekolah memberikan waktu untuk para siswanya untuk bisa melakukan praktik kerja lapangan dengan kurun waktu 1 bulan, dan di kelas XII para siswa diberikan waktu untuk melakukan pemagangan selama kurun waktu satu semester atau sekitar 6 bulan. Pada jurusan akomodasi perhotelan tentunya para peserta didik akan melakukan pemagangan di hotel. Dengan demikian para peserta didik akan ditempatkan dengan pilihan masing-masing dengan ilmu yang telah dibekali sebelumnya.

Program pemagangan peserta didik ini dilakukan untuk mendapatkan pengalaman lebih dan menerapkan apa yang telah dipelajari di sekolah dari mulai teori hingga proses praktik, yang terkadang di dunia kerja yang sesungguhnya berbeda dengan apa yang di pelajari di bangku sekolah. Selain itu juga, dengan ilmu yang di pelajari di sekolah harus mengalir dan selaras dengan apa yang ada di lapangan dan hal tersebut membuat siswa harus beradaptasi lagi dengan apa yang telah dipelajari sebelumnya dan menyamakan dengan yang terdapat di lapangan. Perbedaannya dari mulai cara berbicara, intonasi pada saat berbicara, salam kepada tamu, dan sistem yang digunakan yang mana sebelumnya telah belajar di sekolah dengan sistem yang dimiliki oleh sekolah dan selanjutnya melakukan program pemagangan yang di industri tersebut menggunakan sistem yang berbeda.

Pada faktanya dengan sistem simulator yang ada di SMK Pariwisata Telkom ini ada beberapa insight baru yang diberikan para peserta didik untuk suatu kemajuan yang ada di sekolah ada juga beberapa perbedaan sistem yang ada di sekolah dengan yang ada di suatu industri perhotelan. Dengan demikian berdasarkan latar belakang tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kemampuan siswa dalam menggunakan sistem simulator Partelkom untuk meningkatkan kompetensi siswa SMK Pariwisata Telkom Bandung dalam menggunakan sistem check in hotel yang sebenarnya.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana perangkat sistem Opera pada proses *check in* di industri hotel ?
2. Bagaimana perangkat sistem simulator partelkom pada proses *check in* di SMK Pariwisata Telkom Bandung ?
3. Bagaimana kesesuaian sistem *check in* Opera dengan perangkat sistem *check in* Simulator Partelkom ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian mengacu pada rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui perangkat sistem Opera yang ada di industri perhotelan
2. Untuk mengetahui perangkat dari sistem simulator partelkom yang ada di SMK Pariwisata Telkom Bandung
3. Untuk mengetahui kesesuaian perangkat sistem *check in* pada sistem Opera yang ada di industri perhotelan dengan simulator partelkom yang ada di sekolah

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya. Adapun kegunaan dan manfaat dari penelitian ini antara lain :

1. Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini akan memberikan pemikiran tentang bagaimana simulator dalam pembelajaran yang ada di SMK Pariwisata Telkom Bandung membantu siswa dalam proses praktik lebih baik. Hasil penelitian juga dapat menambah pengetahuan yang dibaca pengamat secara langsung dan membantu mereka memahami disiplin ilmu yang dipelajari.

## 2. Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini akan mendorong pemikiran tentang cara memperbaiki fungsi dan relevansi simulator partelkom. Tujuan dari proses belajar mengajar yang efektif adalah untuk membuat simulator partelkom menjadi lebih mudah bagi siswa untuk menerima apa yang diajarkan. Oleh karena itu, sekolah diharapkan dapat menyediakan sumber daya pembelajaran yang lebih baik untuk mendukung proses pembelajaran dengan cara terbaik.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penelitian yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. BAB I PENDAHULUAN : bab ini memuat Latar Belakang yang menjadi dasar dari pemilihan judul dalam penelitian ini, Rumusan Masalah yang akan dibahas, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dari segi teori dan praktis, serta Sistematikan Penulisan.
2. BAB II KAJIAN PUSTAKA : pada bab ini, penulis akan membahas mengenai teori-teori yang berkaitan dengan judul penelitian serta membahas terkait penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam penelitian ini dan kerangka berfikir.
3. BAB III METODE PENELITIAN : dalam bab ini peneliti akan memaparkan terkait metode penelitian yang digunakan yang mencakup Desain Penelitian, Partisipan, Populasi dan Sampel, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisa Data, Instrumen Penelitian, dan Uji Validitas dan Reabilitas Data.
4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN : pada bab ini peneliti akan membahas dan mendeskripsikan temuan penelitian berupa hasil dari

pengolahan data, dan juga pembahasan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini.

5. BAB V KESIMPULAN : pada bab ini peneliti akan menyajikan simpulan hasil penelitian, implikasi dan keterbatasan penelitian dan rekomendasi kepada berbagai pihak yang terkait.