

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan pendidikan formal jenjang menengah yang berfokus pada kemampuan atau keterampilan hidup (Utomo, 2018). Tujuan SMK adalah menghasilkan sumber daya manusia (SDM) menengah yang memiliki kualifikasi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang memenuhi tuntutan dunia kerja (Labidu, 2023). Oleh karena itu, SMK memiliki kapasitas untuk mempersiapkan SDM yang siap untuk bekerja karena sejak awal pembelajaran berfokus pada pemberian materi teori dan praktik aplikatif relevan berdasarkan kompetensi keahlian sesuai kebutuhan dunia usaha/industri (DUDI) (Jatmoko, 2013).

SMK sebagai sekolah kejuruan menawarkan pilihan kompetensi dengan beberapa kompetensi keahlian salah satunya di bidang pariwisata, Kompetensi Keahlian Perhotelan dengan tujuan membekali peserta didik dengan pengetahuan, sikap, dan keterampilan agar kompeten di industri perhotelan (Rohaeni, 2021). Berdasarkan kurikulum merdeka kompetensi pada industri perhotelan yang dipelajari sebagai materi dalam satu mata pelajaran perhotelan adalah *front office*, *food and beverage service*, dan *housekeeping*.

Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbudristek) melalui Direktorat Jenderal Vokasi senantiasa berupaya meningkatkan inovasi bagi SMK Perhotelan dengan pelaksanaan *Teaching Factory (tefa)* (Romanti, 2024). SMK Perhotelan memiliki *Education Hotel (edotel)* sebagai sarana pelaksanaan pembelajaran *tefa* untuk peserta didik dapat melaksanakan praktik kompetensi kejuruan termasuk kemampuan praktik kerja layanan *housekeeping* menjadi *room attendant*, terutama praktik dilaksanakan juga oleh peserta didik sebagai pembelajaran sebelum melaksanakan praktik kerja lapangan (PKL) dengan mengimplementasikan keterampilan *hospitality* sesuai capaian pembelajaran (CP).

*Housekeeping* berdasarkan kurikulum merdeka merupakan bagian dari elemen CP dan termasuk ke dalam mata pelajaran perhotelan yang dipelajari sebagai lanjutan dari Fase E ke Fase F di kelas XI. Kompetensi yang termasuk dalam

*housekeeping*, memiliki kemampuan untuk melaksanakan pelayanan *housekeeping* untuk tamu, membersihkan area dan peralatan, merangkai bunga sesuai pedoman dasar, penanganan *laundry*, menangani linen, dan menyiapkan kamar untuk tamu.

Tugas pokok *room section* sebagai salah satu seksi *housekeeping* dalam penelitian Putri (2016), menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, dan kelengkapan kamar-kamar tamu. Tugas tersebut merupakan kegiatan menyiapkan kamar yang dikerjakan langsung oleh *room attendant*. Dalam menyiapkan kamar/*make up room*, *room attendant* bertanggung jawab melakukan layanan kompetensi *housekeeping*. Beberapa tugas populer layanan kompetensi *housekeeping*, seperti membersihkan kamar, mengganti linen kamar, menata kembali perabotan, dan membersihkan kamar mandi berikut perlengkapan berupa *guest supplies* tamu.

*Room attendant* selain memperhatikan kebutuhan dan kelengkapan kamar, *room attendant* juga perlu memahami bahwa kamar diatur sedemikian rupa dengan menjamin tamu merasa nyaman dan mendapatkan pengalaman menginap yang berkesan (Wijoyo, 2023:13). Adapun *make up room* merupakan tugas utama *room section*, seperti yang dikemukakan dalam penelitian Muliadi (2022) melalui pernyataan *supervisor* hotel bahwa penyiapan kamar yang baik sangat penting karena berdampak pada kesan tamu terhadap kualitas selama menginap. Pelayanan terbaik yang diberikan *room attendant* dengan menyiapkan kamar sesuai prosedur yang ditetapkan dapat meningkatkan kualitas hotel.

Keterampilan unggul dapat diupayakan sesuai dengan kebutuhan industri perhotelan khususnya pada keterampilan *housekeeping*, sekolah melaksanakan pembelajaran teori dan praktik. Dalam pelaksanaannya, struktur kurikulum perbandingan teori dan praktik adalah 20%:80%, bertujuan agar lulusan langsung diserap oleh industri sasaran (Widiastini, 2019).

Presentase pembelajaran praktik yang tinggi memerlukan pedoman pada prosedur pelaksanaan agar dapat menyesuaikan kondisi nyata industri sesuai dengan tujuan pembelajaran *tefa*. Oleh karena itu, dibutuhkan pengembangan pedoman praktik berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) hotel, *e-jobsheet* sebagai acuan peserta didik terutama pada praktik *make up room*. Sebagaimana dijelaskan dalam penelitian Hergiandari & Purnomo (2023) bahwa *room attendant*

harus memiliki kemampuan dan keterampilan selama bekerja di *housekeeping department*. Dengan mengikuti *e-jobsheet* praktik *make up room* yang berstandar pada SOP hotel tersebut, peserta didik yang bertugas menjadi *room attendant* akan dapat menjalankan tugasnya dengan baik, menghemat waktu, dan menghasilkan kamar yang bersih dan tertata rapi.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan melalui wawancara dengan salah satu guru kompetensi keahlian perhotelan SMK Negeri 15 Bandung, diperoleh informasi bahwa Libels Hotel belum memiliki pedoman praktik berupa *e-jobsheet* sesuai standar yang berlaku di hotel sehingga peserta didik melaksanakan praktik berdasarkan bekal pengalaman yang diberikan oleh guru dengan menggunakan buku paket sebagai sumber belajar. Sementara itu, Libels Hotel merupakan salah satu sarana pembelajaran *tefa hospitality* melalui penerapan model pembelajaran yang sebanding dengan pabrik di sekolah, *tefa* membawa pendekatan pragmatis yang merujuk pada standar dan prosedur industri nyata (Romanti, 2024).

Keberhasilan akademik peserta didik harus dinilai berdasarkan penilaian aktual atau kemampuan dalam melakukan pekerjaan. Dengan kata lain, standar keberhasilan sekolah hendaknya berkaitan erat dengan keberhasilan kerja yang diharapkan dan standar yang digunakan oleh guru harus dikaitkan dengan standar atau proses kerja yang ditentukan oleh DUDI. Selain itu, standar keberhasilan di luar sekolah perlu diperhatikan karena dapat melihat kemampuan peserta didik dalam melakukan pekerjaan dan tugas yang biasa dilakukan dalam dunia kerja (Riany, 2012). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan *e-jobsheet* sebagai pedoman praktik.

*Jobsheet* dirancang untuk memberikan panduan dan spesifikasi untuk mengerjakan keseluruhan aktivitas. *Jobsheet* dapat mencakup *briefing* terperinci dalam bentuk verbal dan / atau berisi skema pengerjaan, seperti melakukan praktik prosedur *make up room* (Mindarta, 2018). Sedang dalam penelitian ini dilakukan pengembangan *e-jobsheet*, bentuk elektronik dari *jobsheet* yang berisi informasi digital yang mengandung konten multimedia interaktif berwujud teks, suara, gambar, animasi, dan simulasi (Megawati, 2018). *E-jobsheet* dinilai sesuai dengan kebutuhan praktik yang mudah digunakan peserta didik secara praktis. Sebagaimana dalam penelitian Irman (2022) menunjukkan bahwa data *posttest*

kelas eksperimen dengan *e-jobsheet* lebih tinggi daripada kelas kontrol menggunakan media pembelajaran cetak. Dengan demikian membuktikan bahwa praktikalitas *e-jobsheet* sebagai media pembelajaran menjadi efektif dan efisien dalam mendukung produktivitas praktik.

Praktik *make up room* sebagai layanan utama suatu hotel terutama di SMK Perhotelan membutuhkan pedoman praktik sesuai standar hotel mengacu pada Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI). Sebagaimana dalam penelitian Cikarge & Utami (2018) dijelaskan bahwa *e-jobsheet* diterapkan agar dapat memaksimalkan pemahaman dalam upaya pembentukan kemampuan dasar peserta didik karena *e-jobsheet* merupakan panduan yang memuat langkah-langkah kerja operasional dan gambar kerja yang akan dipraktikkan agar memudahkan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti sebagai mahasiswa Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga yang mempelajari tentang *Housekeeping* tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengembangan *E-jobsheet* Pada Praktik *Make Up Room* Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Hotel di SMK Perhotelan”.

## **B. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan uraian identifikasi masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana pengembangan *e-jobsheet* pada praktik *make up room* berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) hotel di SMK Perhotelan?”.

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan sangat penting untuk keberhasilan penelitian dengan merumuskan langkah-langkah penelitian. Tujuan dalam penelitian ini terdiri dari tujuan umum dan tujuan khusus.

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah mengembangkan *e-jobsheet* pada praktik *make up room* berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) hotel di SMK Perhotelan.

## 2. Tujuan Khusus

Penelitian ini memiliki tujuan khusus dalam mengembangkan *e-jobsheet* pada praktik *make up room* berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) hotel di SMK Perhotelan, sebagai berikut:

- a. Menganalisis kebutuhan pengembangan *e-jobsheet* pada praktik *make up room* berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) hotel di SMK Perhotelan
- b. Membuat desain (perancangan) kerangka struktur isi atau materi *e-jobsheet* pada praktik *make up room* berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) hotel di SMK Perhotelan
- c. Mengembangkan *e-jobsheet* pada praktik *make up room* berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) hotel di SMK Perhotelan
- d. Mengimplementasikan *e-jobsheet* pada praktik *make up room* berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) hotel di SMK Perhotelan
- e. Melakukan evaluasi terhadap *e-jobsheet* pada praktik *make up room* berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) hotel di SMK Perhotelan melalui lembar validasi ahli materi, validasi ahli media, dan observasi pelaksanaan praktik.

## D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memperkaya kajian ilmu bidang perhotelan khususnya *housekeeping* tentang pengembangan *e-jobsheet* pada praktik *make up room* berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) hotel di SMK Perhotelan.

### 2. Manfaat Praktis

Penelitian tentang pengembangan *e-jobsheet* pada praktik *make up room* berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) hotel di SMK Perhotelan memiliki manfaat praktis terutama bagi pihak-pihak berikut:

- a. Tenaga pendidik

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tolok ukur tenaga pendidik dengan adanya *e-jobsheet* pada praktik *make up room* yang dapat diterapkan dengan mudah diakses

b. Peserta didik

Peserta didik mendapatkan gambaran dan informasi tentang *e-jobsheet* tentang praktik *make up room* yang dapat dijadikan sebagai sumber belajar di SMK Perhotelan

c. Peneliti

Hasil penelitian ini memberikan wawasan, pengetahuan, dan informasi dalam melakukan penelitian terkait pengembangan *e-jobsheet* pada praktik *make up room* berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) hotel di SMK Perhotelan.

### **E. Struktur Organisasi Skripsi**

Struktur organisasi dalam proposal penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, berisi latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi penelitian.

BAB II Kajian Pustaka, berisi uraian tentang konsep *E-jobsheet* dan konsep *make up room*.

BAB III Metode Penelitian, berisi desain penelitian *Reasearch & Development (R&D)* dengan menggunakan model pengembangan *ADDIE*. Partisipan dalam penelitian ini, 1) ahli materi terdiri dari dosen program studi pendidikan kesejahteraan keluarga, guru mata pelajaran perhotelan, dan praktisi hotel 2) ahli media terdiri dari dosen dosen program studi pendidikan multimedia dan dosen program studi pendidikan kesejahteraan keluarga 3) peserta didik SMK Negeri 15 Bandung. Instrumen penelitian yang digunakan berupa pedoman wawancara, lembar validasi ahli materi dan ahli media, dan lembar observasi pelaksanaan praktik.

BAB IV Temuan dan Pembahasan, berisi temuan penelitian dan pembahasan temuan penelitian sesuai model pengembangan *ADDIE*, analisis, perancangan, pengembangan, implementasi, dan evaluasi.

BAB V Simpulan dan Rekomendasi, berisi simpulan hasil penelitian menjawab tujuan penelitian dan rekomendasi bagi pihak-pihak terkait, seperti guru mata pelajaran perhotelan, peserta didik SMK Perhotelan, dan peneliti selanjutnya.