

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pendidikan memegang peranan penting sebagai penunjang suksesnya program pembangunan nasional. Pendidikan adalah suatu proses pembelajaran bagi individu untuk mencapai pemahaman dan pengetahuan yang lebih tinggi mengenai obyek tertentu dan spesifik. Peningkatan mutu pendidikan sebagai kebutuhan bangsa yang ingin maju untuk menunjang pembangunan disegala bidang. Pendidikan diharapkan mampu memberikan sumbangan besar dalam meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) secara seimbang, baik kualitas mental maupun fisiknya. Indikator manusia yang menjadi tujuan pendidikan nasional salah satunya adalah manusia mandiri. Manusia mandiri adalah manusia yang dapat mengembangkan potensi dan kapasitas pribadi yang dimilikinya sehingga ia tidak menggantungkan diri kepada orang lain, seperti yang tertulis dalam Undang-Undang Sisdiknas tahun 2010 RI No. 20 pasal 3 (2010:6) tentang tujuan Pendidikan Nasional, yaitu :

Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watakserta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupanbangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi siswa 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 sertabertanggung jawab.

Menurut UU RI No.20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional jenis pendidikan menengah salah satunya adalah sekolah menengah kejuruan (SMK).Pasal 15 menyebutkan bahwa “pendidikan kejuruan merupakan pendidikan menengah yang mempersiapkan siswa terutama untuk bekerja dalam bidang tertentu.”

Salah satu bentuk satuan pendidikan formal yang menyelenggarakan pendidikan kejuruan dengan tujuan menciptakan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, keterampilan dan keahlian adalah Sekolah Menengah

Kejuruan (SMK). Pendidikan kejuruan adalah bagian dari sistem pendidikan yang mempersiapkan siswa agar mampu bersaing dalam dunia usaha dan dunia industri serta mampu dan siap bersaing dengan pasar global sesuai dengan salah satu misi dari SMK Negeri 9 Bandung (2012), yaitu “menyiapkan kompetensi lulusan yang memiliki wawasan global berbasis budaya dan keunggulan lokal yang siap bekerja, berwirausaha dan melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi.”

SMK Negeri 9 Bandung memiliki delapan program keahlian yaitu Jasa Boga (JB), Usaha Perjalanan Pariwisata (UPW), Akomodasi Perhotelan (AP), Tata Busana (BS), Tata Kecantikan Kulit (KC Kulit), Tata Kecantikan Rambut (KC Rambut) dan Desain Komunikasi Visual (DKV). Untuk mewujudkan misi sekolah yang menyiapkan siswa memiliki keterampilan, siswa dibekali dengan berbagai pengetahuan.

Salah satu program keahlian di SMK Negeri 9 Bandung adalah Jasa Boga. Program keahlian Jasa Boga mempelajari berbagai mata pelajaran produktif, salah satunya adalah Pelayanan Makan dan Minum. Pelayanan Makan dan Minum memiliki kompetensi dasar salah satunya yaitu : “ Menyediakan *Room Service*” . Materi pokok pembelajaran “Menyediakan *Room Service*” yaitu prosedur layanan *room service* serta pembersihan area dan peralatan pelayanan kamar yang meliputi empat kegiatan *preparation, taking order, service, dan clear-up*. Setelah mempelajari mata pelajaran Pelayanan Makan dan Minum, diharapkan siswa memiliki kesiapan dari segi pengetahuan, sikap, dan keterampilan pada saat menghadapi praktik kerja industri.

Waiter atau *waitress* ialah karyawan atau karyawan di dalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu-tamu merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan untuk tamu berikutnya (Marsum:2005:90). Sesuai dengan kompetensi inti SKKNI (2007)

Tugas *waiter* atau *waitress* adalah menerima dan menyimpan persediaan makanan, menyajikan makanan, mengangkat dan menyimpan makanan

Priscillia Christe Dewi Portier , 2014

ANALISIS PEMAHAMAN MATERI MENYEDIAKAN ROOM SERVICE SISWA SMK NEGERI 9 BANDUNG SEBAGAI KESIAPAN MENJADI WAITER DI RESTORAN HOTEL Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu 2

dengan cara yang aman dan bersih, menyajikan makanan penutup, memilih, menyiapkan dan menyajikan makanan khusus, serta menyajikan makanan sesuai hidangan tertentu dan kebutuhan budaya. Jika dilihat dari kompetensi khusus SKKNI tugas *waiter* atau *waitress* adalah berkomunikasi di telpon dan melaksanakan prosedur administrasi.”

Waiter pada restoran hotel memiliki tugas seperti yang telah disebutkan sesuai dengan SKKNI diatas. Namun *waiter* pada restoran hotel sesuai dengan kompetensi dasar Menyediakan *Room Service* memiliki tugas yang lebih spesifik. Yakni :

1. *Preparation*, yakni menyiapkan dan mengatur segala peralatan yang diperlukan.
2. *Taking order*, yakni mengambil dan mencatat pesanan tamu.
3. *Service*, yakni menyajikan makanan dan minuman.
4. *Clear-up*, yakni mengambil serta memeriksa semua alat-alat room service yang telah digunakan.

Ditinjau dari cara pengelolaan manajemen dan operasionalnya, restoran dibedakan menjadi 2, yakni restoran yang dikelola dengan manajemen sendiri tanpa ada kaitannya dengan hotel dan restoran yang dikelola oleh manajemen hotel sebagai salah satu fasilitas hotel. Mengacu pada tugas *waiter* dalam pelayanan *room service* seperti yang telah disebutkan diatas, untuk menjadi *waiter* di restoran hotel maka siswa harus mampu memahami materi Menyediakan *Room Service* terutama dalam pelaksanaan menjadi *waiter* di restoran hotel.

Berdasarkan silabus tata hidang SMK Negeri 9 Bandung (2013), tugas yang harus dipahami berkaitan dengan kesiapan siswa menjad *waiter* di restoran hotel adalah sebagai berikut :

Siswa harus mampu mengambil pesanan dari kamar tamu dan diproses sesuai standar operasional prosedur perusahaan, menyiapkan *item* minuman dan makanan, memilih perlengkapan layanan yang memadai dan tepat serta diperiksa kerusakan dan kebersihannya, menata nampan dan *trolley* sehingga aman saat disajikan, menyajikan makanan dan minuman sesuai dengan standar prosedur perusahaan, memberikan tagihan kepada tamu sesuai standar prosedur perusahaan, memeriksa dan membersihkan alat yang sudah digunakan dari kamar tamu, dan membersihkan serta menyimpan nampan dan *trolley* dari kamar tamu seusai dengan prosedur perusahaan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang penulis lakukan ke SMK Negeri 9 Bandung diperoleh keterangan dari data nilai siswa kelas XI yang mempelajari Tata Hidang dengan kompetensi dasar Menyediakan *Room Service* dan dua orang guru pengajar mata pelajaran Tata Hidang, yang menyatakan bahwa pemahaman materi tentang *room service* sebagai kesiapan untuk menjadi *waiter* masih belum optimal. Kemampuan tingkat pemahaman Siswa SMK Negeri 9 Bandung dalam menerima materi berbeda-beda.

Dari permasalahan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Analisis Hasil Belajar Menyediakan *Room Service* Siswa SMK Negeri 9 Bandung Sebagai Kesiapan Menjadi *Waiter* Di Restoran Hotel”.

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan hal yang sangat penting dalam melakukan penelitian, agar penelitian yang diteliti menjadi lebih jelas dan terarah. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis mengidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut :

- a. Siswa masih belum optimal dalam pemahaman materi prosedur layanan *room service* berkaitan dengan menyiapkan dan mengatur segala peralatan yang diperlukan sebelum melakukan pelayanan.
- b. Siswa masih belum optimal dalam pemahaman materi prosedur layanan *room service* berkaitan dengan mengambil dan mencatat pesanan tamu.
- c. Siswa masih belum optimal dalam pemahaman materi prosedur layanan *room service* berkaitan dengan menyajikan makanan dan minuman.
- d. Siswa masih belum optimal dalam pemahaman materi pembersihan area dan peralatan pelayanan kamar.

2. Perumusan Masalah

Rumusan masalah menurut Sugiyono (2010:35) “rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui

pengumpulan data”. Rumusan masalah sangat diperlukan dalam melakukan suatu penelitian. Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana analisis hasil belajar menyediakan *room service* siswa smk negeri 9 Bandung sebagai kesiapan menjadi *waiter* di restoran?”

Luasnya permasalahan yang akan diteliti oleh penulis dibatasi agar tidak terlalu luas dan menyimpang dari tujuan penelitian. Permasalahan dalam penelitian dibatasi pada KD (Kompetensi Dasar) mata pelayanan makan dan minum yaitu, Menyediakan *Room Service*.

Selanjutnya dari rumusan masalah tersebut dijadikan judul skripsi yaitu “Analisis Pemahaman Materi Menyediakan *Room Service* Siswa SMK Negeri 9 Bandung Sebagai Kesiapan Menjadi *Waiter* Di Restoran”.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah:

1. Tujuan Umum:

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mendapatkan data tentang analisis hasil belajar “Menyediakan *Room Service*” sebagai kesiapan siswa menjadi *waiter* di restoran. Untuk kemudian diolah menjadi sumber informasi dan jawaban dari masalah yang dipelajari dalam penelitian.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi dan data mengenai :

- a. Analisis pemahaman materi prosedur layanan *room service* berkaitan dengan menyiapkan dan mengatur segala peralatan yang diperlukan sebelum melakukan pelayanan.
- b. Analisis pemahaman materi prosedur layanan *room service* berkaitan dengan mengambil dan mencatat pesanan tamu.
- c. Analisis pemahaman materi prosedur layanan *room service* berkaitan dengan menyajikan makanan dan minuman.

- d. Analisis pemahaman materi pembersihan area dan peralatan pelayanan kamar.

D. Metode Penelitian

Metode yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi pada saat sekarang (Sudjana dan Ibrahim:2009:64). Menurut Sugiyono (2011:147) “analisis statistik deskriptif adalah teknik analisis data yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (generalisasi)”.

Metode deskriptif dalam penelitian ini ditujukan untuk mengetahui pemahaman materi menyediakan *room service* SMK Negeri 9 Bandung sebagai kesiapan menjadi *waiter* di restoran hotel.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *simple random sampling* (Teknik Acak Sederhana). Teknik acak sederhana adalah teknik penarikan sampel yang paling mudah dilakukan, pengambilan sampel yang dilakukan secara acak dari populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah siswa kelas XI Program Keahlian Jasa Boga yang berjumlah 52 orang.

E. Manfaat Penelitian

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa saran dan informasi kepada :

1. Guru Pengampu Mata Pelajaran

Hasil penelitian dapat dijadikan masukan untuk lebih mengoptimalkan guru dalam memberikan pemahaman berkaitan dengan materi tugas *waiter* di restoran hotel serta dapat memotivasi siswa agar lebih siap menjadi *waiter*.

2. Peneliti

Priscillia Christe Dewi Portier , 2014

ANALISIS PEMAHAMAN MATERI MENYEDIAKAN ROOM SERVICE SISWA SMK NEGERI 9 BANDUNG SEBAGAI KESIAPAN MENJADI WAITER DI RESTORAN HOTEL Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu 6

Menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman bagi penulis dalam membuat karya ilmiah dan melakukan penelitian mengenai analisis hasil belajar menyediakan *room service*.

F. Struktur Organisasi Skripsi

Struktur organisasi skripsi disesuaikan dengan cakupan disiplin bidang ilmu yang ada di Universitas Pendidikan Indonesia.

1. BAB 1 Pendahuluan, berisi latar belakang penelitian, perumusan dan pembatasan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi skripsi.
2. BAB II Kajian Pustaka, berisi mengenai teori yang sedang dikaji dan kedudukan masalah penelitian dalam bidang ilmu yang diteliti.
3. BAB III Metode Penelitian, berisi tentang penjabaran yang rinci mengenai metode penelitian.
4. BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, berisi tentang pengolahan data untuk menghasilkan temuan masalah penelitian serta pembahasan atau analisis temuan.
5. BAB V Kesimpulan dan Saran
6. Daftar Pustaka memuat semua sumber-sumber tertulis (buku, artikel, jurnal, dokumen resmi atau sumber-sumber lain dari internet).

Daftar Lampiran, semua dokumen yang digunakan dalam penelitian dan penulisan