

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pendidikan merupakan aspek penting dalam meningkatkan kualitas sumberdaya manusia dan upaya pembangunan Bangsa Indonesia dalam mewujudkan kesejahteraan dan kehidupan bangsa. Pendidikan Nasional di Indonesia memiliki beberapa tingkat dimulai dari Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas (SMA), dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). SMA dan SMK merupakan jenjang yang setara, dibedakan dengan program pengembangan kompetensi di dalamnya.

SMK merupakan sekolah yang dikembangkan dengan Pendidikan Sistem Ganda (PSG). PSG yaitu suatu bentuk penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan keahlian kejuruan yang memadukan pendidikan di sekolah dan program penguasaan kerja. Tujuan pengembangan PSG yaitu, menghasilkan tenaga kerja yang memiliki keahlian profesional, meningkatkan dan memperkokoh *link* antara lembaga pendidikan pelatihan kejuruan dan dunia kerja, meningkatkan efisiensi proses pendidikan dan pelatihan tenaga kerja berkualitas profesional, memberi pengakuan dan penghargaan terhadap pengalaman kerja sebagai bagian dari proses pendidikan.

SMK dikemas menjadi jenjang pendidikan menengah yang menyiapkan tenaga kerja menengah berkualitas dan siap terjun ke dunia usaha ataupun industri sesuai keahliannya dan diharapkan dapat bekerja pada instansi yang relevan atau menciptakan lapangan kerja sendiri.

SMK dalam usaha pencapaian keilmuan memiliki kegiatan Praktik Kerja Industri atau sering disebut dengan prakerin yang wajib dijalani oleh seluruh peserta didik. Prakerin adalah kegiatan peserta didik diluar kelas pada instansi pasangan yang bergerak di bidang tertentu sesuai keahlian yang diambil. Prakerin diperlukan oleh setiap lembaga pendidikan kejuruan untuk memberikan pengalaman kerja dengan harapan peserta didik akan dapat membandingkan antara pekerjaan yang ada di industri dengan teori-teori yang diperoleh di sekolah. Prakerin dilaksanakan dengan harapan akan menghasilkan lulusan yang

mempunyai keterampilan, memiliki dedikasi yang tinggi dan layak berada di dunia industri sesuai keahlian yang diambalnya.

Berbagai upaya dilakukan oleh pihak sekolah mempersiapkan peserta didiknya dalam rangka memasuki masa prakerin. Mulai dari persiapan materi, pengenalan alat-alat yang digunakan dalam dunia industri dan sebagainya. SMK Negeri 15 Bandung merupakan salah satu SMK Negeri di Bandung dengan Program Studi Pekerja Sosial dan Akomodasi Perhotelan. SMK Negeri 15 Bandung berdedikasi tinggi untuk mengembangkan kemampuan peserta didik di dunia kerja sebagai pelaksanaan praktik yang wajib dijalani peserta didik.

Prakerin wajib dilakukan peserta didik yang sudah selesai menempuh mata pelajaran produktif. Salah satu mata pelajaran yang harus ditempuh peserta didik sebelum praktik kerja industri yaitu *housekeeping*. *Housekeeping* merupakan mata pelajaran mengenai aspek yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan serta kesehatan dan estetika seluruh area sebuah hotel baik di luar gedung maupun di dalam gedung, kamar-kamar tamu, ruangan-ruangan yang disewa oleh para tamu, serta toilet.

Housekeeping Department memiliki tugas dan tanggung jawab yang luas, sehingga memiliki bagian-bagian tersendiri sebagai pembatasan tugas dan ruang lingkup kerja. *Housekeeping Department* dibagi menjadi empat *section* yaitu *Room Section*, *Public Area Section*, *Linnen Section* dan *Laundry Section*.

Peserta didik yang sedang melaksanakan prakerin disebut sebagai praktikan. Praktikan pada umumnya ditempatkan pada *Room Section*. *Room section* memiliki tugas dan tanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan serta kelengkapan fasilitas seluruh area kamar hotel. Kamar merupakan keutamaan sebuah hotel, daya jual paling utama dalam sebuah hotel, sehingga peserta didik yang praktik pada *housekeeping department* lebih diutamakan untuk prakerin di *room section*.

Berdasarkan opini peserta didik yang sudah melaksanakan prakerin keadaan tempat praktik peserta didik di sekolah kurang menggambarkan keadaan di industri yang mempengaruhi kepada keadaan saat praktik kerja industri, minimnya waktu *training* yang diberikan hotel untuk praktikan, dan teori-teori yang telah dipelajari memiliki sedikit perbedaan dengan keadaan lapangan karena

kebijakan-kebijakan setiap hotel yang berbeda-beda disesuaikan dengan industri itu sendiri, sehingga praktikan mendapatkan sedikit kesulitan untuk menyesuaikan dengan standar operasional prosedur yang berlaku pada masing-masing hotel tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Tjitrokusumo dan Tumbelaka (2013) dengan judul analisis penerapan standar operasional prosedur pembersihan kamar di hotel Satelit Surabaya menjelaskan sedikitnya waktu yang disediakan hotel untuk masa *training* karyawan *room attendant* dan juga *trainee* mempengaruhi kinerja pada saat melakukan penerapan standar operasional prosedur yang sesuai dengan hotel.

Perbedaan pelaksanaan *make up room* terlihat dari ilmu yang dipelajari praktikan di sekolah seluruhnya mengacu berdasarkan teoritis dalam buku, tidak ada tuntutan lain yang menunjang tuntutan perubahan. Praktikan dituntut menguasai pengerjaan *make up room* sesuai dengan prosedur operasional dari awal sampai dengan selesai, tanpa begitu memperhatikan kepuasan pelanggan serta berapa lama waktu yang digunakan untuk menyelesaikan satu kamar. Sedangkan di hotel aplikasi teoritis dituntut adanya perubahan karena adanya aturan-aturan yang berlaku dan tuntutan pelayanan konsumen. Di hotel pengerjaan *make up room* tidak hanya terfokus pada prosedur penyelesaian tetapi kebersihan, kerapian serta kecepatan dalam menyelesaikan *make up room* lebih diutamakan. Hotel memiliki targetan waktu sebagai keutamaan pelayanan serta kepuasan konsumen. Peserta didik diuntut mampu menyesuaikan dengan keadaan lapangan selama prakerin.

Beberapa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan prakerin menurut guru pembimbing praktikan di antaranya, beberapa peserta didik mendapatkan surat peringatan, diberikan mungkin secara sepihak oleh hotel atau memang perilaku peserta didik yang kurang disiplin yang menjadi alasannya. Hal tersebut memerlukan pengkajian lebih dalam mengenai penilaian *supervisor* terhadap peserta praktikan. Pada penelitian Agung (2013) dengan judul hubungan antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan *conciierge* pada hotel Sahid Jaya Solo menjelaskan terdapat hubungan yang signifikan antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan. Melalui disiplin kerja, seorang pemimpin harus dapat

memberikan penjelasan peraturan-peraturan yang jelas sehingga karyawan akan taat dan mematuhi peraturan yang berlaku dalam perusahaan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas maka peneliti bermaksud mengadakan penelitian mengenai “Pendapat *supervisor* tentang kompetensi *housekeeping* pada praktik kerja industri peserta didik SMK Negeri 15 Bandung”.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Rumusan masalah yang diteliti peneliti ini adalah “Bagaimana pendapat *supervisor* tentang penguasaan kompetensi *housekeeping* yang telah dicapai praktikan pada saat praktik kerja industri di hotel?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi atau gambaran mengenai pendapat *supervisor* tentang penguasaan kompetensi *housekeeping* yang dilakukan oleh praktikan saat menjalankan praktik kerja industri di hotel.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran pendapat *supervisor* tentang penguasaan kompetensi *housekeeping* berkaitan dengan :

- a. Persiapan kerja saat praktik kerja industri pada *room section* meliputi disiplin waktu, penampilan, persiapan alat-alat kerja serta persiapan *trolley*.
- b. Pelaksanaan saat praktik kerja industri pada *room section* meliputi akses masuk kamar tamu, penataan, pembersihan tempat tidur dan kamar mandi serta sikap kerja dan keterampilan komunikasi.
- c. Hasil kerja saat pelaksanaan praktik kerja industri pada *room section* meliputi kualitas hasil kerja dan kecepatan menyelesaikan tugas.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan wawasan dan pemikiran secara teori untuk pengembangan keilmuan bidang *housekeeping*.

2. Manfaat Praktis

Manfaat bagi SMK dan industri yaitu sebagai masukan bagi pihak-pihak SMK yang berkepentingan dalam efektifitas praktik kerja industri.

Manfaat bagi peserta didik yaitu menjadi acuan untuk meningkatkan efektivitas praktik kerja industri dan memenuhi kompetensi praktik kerja industri sebagai bekal pengalaman saat memasuki dunia kerja.

Manfaat bagi peneliti yaitu, untuk menambah pengalaman, wawasan dan pengetahuan dalam bidang penelitian dan penulisan karya ilmiah mengenai pendapat *supervisor* tentang kompetensi *housekeeping* pada praktik kerja industri peserta didik SMKN 15 Bandung.

E. Struktur Organisasi Skripsi

Sistematika penulisan sebagai gambaran isi dari penelitian adalah sebagai berikut:

- | | |
|---------|--|
| BAB I | Pendahuluan yang berisikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika skripsi |
| BAB II | Landasan teori yang berisikan teori yang dijadikan landasan teori dalam penelitian. |
| BAB III | Metode penelitian yang berisikan mengenai populasi penelitian, sampel penelitian, variabel penelitian, sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis data |
| BAB IV | Hasil penelitian dan pembahasan berisikan mengenai hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan pada <i>supervisor housekeeper</i> hotel yang menangani praktik kerja industri peserta didik SMK Negeri 15 Bandung |

BAB V Penutup yang berisikan simpulan dan saran yang dapat membantu dalam pengembangan pendidikan di SMK Negeri 15 Bandung.

Pada bagian akhir skripsi terdiri dari daftar pustaka dan lampiran-lampiran.