

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Indonesia merupakan Negara berkembang yang terus berupaya untuk melaksanakan pembangunan dalam berbagai sektor kehidupannya. Keberhasilan suatu Negara, dapat diukur dari besar atau kecil suatu Negara, mendasari pembangunannya dengan pendidikan. Pendidikan dirancang secara sadar untuk menimbulkan perubahan tingkah laku, mempengaruhi peserta didik sehingga mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan, dan menjadi manusia yang dapat mengembangkan kompetensi dirinya.

Pendidikan dapat diselenggarakan melalui tiga jalur, yaitu jalur pendidikan formal, non formal, dan informal, sebagaimana yang ditegaskan dalam UU RI No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional BAB 1 Pasal 1, yaitu:

1. Pendidikan formal yaitu, pendidikan yang berstruktur dan berjenjang yang terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi;
2. Pendidikan non formal adalah, jalur di luar pendidikan formal yang dapat dilaksanakan secara berstruktur dan berjenjang;
3. Pendidikan in formal adalah jalur pendidikan keluarga dan lingkungan.

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan salah satu satuan pendidikan formal. SMK memiliki misi untuk menghasilkan lulusan yang kreatif, inovatif, dan memiliki kemampuan profesionalisme kerja sesuai dengan tuntutan dunia industri. Bidang studi keahlian dalam kurikulum pendidikan SMK berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 70 tahun 2013 tentang Kerangka Dasar, dan Struktur Kurikulum Sekolah Menengah Kejuruan / Madrasah Aliyah Kejuruan, dibagi menjadi sembilan kelompok bidang studi diantaranya adalah: (1) Teknologi dan Rekayasa, (2) Teknologi Informasi dan Komunikasi, (3) Kesehatan, (4) Agribisnis dan Agroteknologi, (5) Perikanan dan Kelautan, (6) Bisnis dan Manajemen, (7) Pariwisata, (8) Seni Rupa dan Kriya, dan (9) Seni Pertunjukan.

SMK Negeri 9 Bandung termasuk ke dalam kelompok bidang studi keahlian Pariwisata. SMK Negeri 9 Bandung memiliki visi menjadi sekolah rujukan tingkat Internasional di bidang pariwisata yang berbasis lingkungan, budaya, dan

keunggulan lokal di tahun 2016 (SMK Negeri 9 Bandung, 2015). Salah satu kompetensi keahlian yang ditawarkan di SMK Negeri 9 Bandung adalah Akomodasi Perhotelan.

Akomodasi Perhotelan merupakan kompetensi keahlian yang paling diminati, karena dikelola oleh manajemen yang profesional (SMKN 9 Bandung, 2015). Kompetensi yang dipelajari secara teori dan praktek meliputi: melakukan komunikasi melalui telepon, layanan *porter*, reservasi, layanan akomodasi *reception*, layanan kasir kantor depan, menyediakan rapat atau seminar, layanan *housekeeping* untuk tamu, menangani linen dan pakaian tamu, menyiapkan kamar tamu, melayani jasa *valet*, dan memproses data keuangan. Fasilitas praktek yang digunakan untuk meningkatkan kompetensi keahlian peserta didik berupa ruangan Edotel, dan ruangan *laundry*. Ruangan Edotel sebagaimana yang dijelaskan oleh Kurniawan (2014, hlm. 01) dapat dilihat dari beberapa faktor, yaitu:

Edotel sebagai sumber belajar siswa dapat dilihat dari faktor *input* yaitu kelengkapan sarana dan prasarana Edotel, *proses* yaitu teknis pembelajaran di Edotel, dan *output* siswa melakukan tugasnya dalam Edotel.

Kompetensi dasar mata pelajaran tata graha yang dilaksanakan di Edotel salah satunya adalah menyiapkan kamar tamu (*make-up room*), mempelajari bagaimana memelihara dan menciptakan kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan kamar, sehingga tamu merasa puas terhadap pelayanan hotel. Kompetensi yang dipelajari dalam menyiapkan kamar tamu (*make-up room*), sejalan dengan pendapat Setiawan (2009, hlm. 02), mengenai tugas dan tanggung jawab *Housekeeping Departement*, yang mempunyai peranan sangat penting dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan hotel, diantaranya yaitu:

1. Menciptakan suasana hotel yang bersih, nyaman, aman dan menarik di semua bagian hotel;
2. Memberikan pelayanan terbaik kepada tamu dalam pelayanan yang berhubungan dengan *housekeeping*;
3. Memelihara dan mempersiapkan peralatan yang menunjang inap tamu di kamar.

Prosedur *make-up room* berdasarkan *Standard Operational Prosedur* (SOP) hotel (Hotel Sutan Raja Soreang, 2015) dibagi menjadi lima langkah, meliputi:

1. *Prepare trolley*, tahap mempersiapkan peralatan dan perlengkapan yang akan digunakan dalam menata kamar;
2. *Entering guest room*, tahap memasuki kamar tamu untuk melakukan pelayanan;
3. *Making bed*, tahap mengganti dan merapihkan linen tempat tidur yang kotor dengan yang bersih;
4. *Deep cleaning bedroom*, merupakan tahap membersihkan kamar tidur, kamar mandi, dan mengganti semua *aminities* yang telah dipakai dengan yang baru, serta mengecek kembali semua pekerjaan yang telah dilakukan;
5. *Deep cleaning trolley*, merupakan tahap *room attendant* menutup kembali pintu kamar tamu, mendorong kembali *trolley*, dan peralatan yang telah dipakai ke *room attendant office* untuk dibersihkan dan disimpan kembali ke tempat semula.

Prosedur *make-up room* dilaksanakan secara bertahap, langkah demi langkah berdasarkan SOP yang berlaku, sehingga hasil yang diperoleh dapat maksimal. “Standar operasi anl prosedur merupakan sebuah standar dimana pengertian akan standar adalah suatu aturan khusus, prinsip atau tindakan yang diterapkan sebagai acuan untuk karyawan dalam menjalankan tugas secara konsisten” (Kotschever & Luciani, 2007, p.188 dalam Tjitrokusmo & Tumbelaka, 2013, hlm. 02). Sebagaimana yang ditegaskan oleh Tjitrokusmo & Tumbelaka (2013, hlm. 02) bahwa kunci keberhasilan dalam menghasilkan kamar yang baik adalah dijalankannya Standar Operasional Prosedur pembersihan kamar yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh masing-masing hotel. Pelasanaan praktek *make-up room* di Edotel SMK Negeri 9 Bandung, dilaksanakan oleh peserta didik kelas XII yang telah mengikuti Praktek Kerja Industri di lapangan. Peserta didik melaksanakan praktek berdasarkan pengalaman selama prakerin dan arahan dari guru mata pelajaran karena belum adanya SOP baku yang berlaku di Edotel.

Studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti dalam kegiatan Program Latihan Profesi (PLP) Kependidikan di SMK Negeri 9 Bandung pada bulan November dan Desember tahun 2015 ditemukan bahwa, proses pembelajaran *make-up room* yang dilakukan setelah prakerin, menimbulkan sedikit perbedaan antar peserta didik, karena perbedaan cara dan tahapan yang dilakukan pada saat melakukan prosedur praktek *make-up room* di Edotel.

Perbedaan yang terjadi yaitu, peserta didik dalam melaksanakan praktek *make-up room* masih berdasarkan pengalaman selama prakerin dan arahan dari guru, belum sesuai SOP yang berlaku di Edotel. Pelaksanaan praktek yang berbeda-beda dan belum adanya SOP baku di Edotel, seringkali menyebabkan peserta didik dalam melaksanakan praktek tidak sesuai dengan tahapan-tahapan *make-up room*, tetapi lebih mengutamakan menyelesaikan prosedur kerja dengan cepat, sehingga pemahaman dalam pelaksanaan praktek maupun penguasaan materi *make-up room* setiap individunya berbeda. Selain itu, dalam pelaksanaan praktek masih banyak peserta didik yang kurang disiplin, hal ini menyebabkan peserta didik yang sedang melaksanakan praktek tidak fokus, hasil kerja kurang maksimal, dan kurang teramati secara optimal oleh guru. Pelaksanaan *make-up room* yang kurang maksimal sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Setiawati, mengenai pelaksanaan prosedur kerja *roomboy* (2014, hlm. 12), yang menyebutkan bahwa:

Pelaksanaan prosedur kerja *roomboy* masih terlihat rendah dan belum sesuai dengan prosedur kerja *roomboy* yang ditentukan, seperti: pada prosedur *grooming*, prosedur *preparation routine trolley chart*, prosedur *striping*, prosedur *making bed*, prosedur *cleaning the bathroom*, dan prosedur *rechecking*.

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian yang telah dikemukakan di atas, mendorong peneliti untuk melakukan penelitian mengenai Analisis Pelaksanaan Praktek *Make-Up Room* oleh Peserta Didik di Edotel SMK Negeri 9 Bandung yang dibandingkan dengan *Standard Operasional Prosedur Hotel*.

## B. Rumusan Masalah Penelitian

Identifikasi masalah digunakan untuk memperjelas masalah yang diteliti mengenai analisis kompetensi praktek *make-up room* oleh peserta didik di Edotel SMK Negeri 9 Bandung. Masalah ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- a. Peserta didik perlu diamati secara optimal pada saat pelaksanaan praktek *make-up room*, dikarenakan pada saat praktek masih banyak peserta didik yang kurang disiplin, sehingga peserta didik yang sedang melaksanakan praktek tidak fokus dan kurang teramati secara optimal oleh guru.
- b. Pemahaman peserta didik dalam melaksanakan praktek *make-up room* setiap individunya berbeda, dikarenakan belum adanya SOP yang baku di Edotel.

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan, maka perumusan masalah untuk skripsi ini adalah “Bagaimana Analisis Pelaksanaan Praktek *Make-Up Room* Oleh Peserta Didik di Edotel SMK Negeri 9 Bandung?”

## C. Tujuan Penelitian

### 1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis pelaksanaan praktek *make-up room* oleh peserta didik di Edotel SMK Negeri 9 Bandung.

### 2. Tujuan Khusus

Secara khusus tujuan yang hendak dicapai pada penelitian ini adalah untuk memperoleh analisis pelaksanaan praktek *make-up room* oleh peserta didik di Edotel SMK Negeri 9 Bandung berdasarkan SOP Hotel, yang mencakup:

- a. Menata peralatan (*prepare trolley*);
- b. Memasuki kamar untuk pelayanan (*entering guest room*);
- c. Menata tempat tidur (*making bed*);
- d. Membersihkan dan menata kamar (*deep cleaning bedroom*);
- e. Membersihkan dan menyimpan *trolley* beserta perlengkapannya (*cleaning and putting trolley & equipment*).

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoretis**

Secara teoretis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi pengembangan Ilmu Pariwisata, khususnya mata pelajaran Tata Graha dalam pelaksanaan praktek *make-up room* di Edotel.

### **2. Manfaat Praktis**

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat untuk berbagai pihak:

- a. Peneliti, memiliki pengalaman dalam melakukan penelitian mengenai analisis pelaksanaan praktek *make-up room* oleh peserta didik di Edotel SMK Negeri 9 Bandung.
- b. Guru mata pelajaran Tata Graha, sebagai bahan evaluasi terhadap pelaksanaan praktek *make-up room* oleh peserta didik di Edotel SMK Negeri 9 Bandung berdasarkan *Standard Operational Prosedure*.
- c. Peserta didik, memanfaatkan fasilitas yang ada di Edotel untuk memahami, dan meningkatkan kompetensi keahlian secara mandiri.

## **E. Sistematika Penelitian**

Sistematika dalam penelitian skripsi ini disusun ke dalam lima bab, untuk memudahkan dalam pembahasan dan penyusunan selanjutnya. Peneliti membuat rangka penelitian yang diuraikan berdasarkan sistematika penelitian sebagai berikut:

### **BAB I Pendahuluan**

Bab ini memaparkan latar belakang penelitian, identifikasi masalah penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

### **BAB II Kajian Pustaka**

Bab ini berisi tentang penjabaran teori yang sedang dikaji mengenai gambaran kompetensi keahlian akomodasi perhotelan SMK Negeri 9 Bandung, dan *standard operational prosedur* hotel.

**BAB III Metode Penelitian**

Bab ini berisikan penjabaran mengenai metode penelitian, lokasi, populasi dan sampel penelitian, instrumen penelitian, prosedur penelitian, dan analisis data.

**BAB IV Temuan dan Pembahasan**

Bab ini berisikan mengenai temuan dan pembahasan hasil analisis data penelitian.

**BAB V Simpulan dan Rekomendasi**

Bab ini berisikan simpulan dan rekomendasi berdasarkan hasil analisis data penelitian.