

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Meningkatnya jumlah angkatan kerja baru yang ada pada saat ini tidak sebanding dengan lapangan pekerjaan yang tersedia. Lapangan pekerjaan yang terbatas membuat seseorang harus bersaing untuk mendapatkan pekerjaan yang layak, sehingga diperlukannya sumber daya manusia yang memiliki sikap, pengetahuan, dan keterampilan yang sesuai dengan tuntutan dunia kerja (Aprilianty, 2012, hlm. 312). Pengetahuan, sikap, dan keterampilan yang diperlukan untuk dapat bersaing di lingkungan masyarakat dan dunia kerja dapat dipelajari di lembaga pendidikan formal, salah satunya di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK).

SMK adalah salah satu jenjang pendidikan menengah yang mempersiapkan peserta didik terutama untuk bekerja dalam bidang tertentu (UU Sistem Pendidikan Nasional Pasal 15, hlm. 27). SMK berperan menciptakan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas, yaitu SDM yang menguasai ilmu pengetahuan, teknologi, keterampilan, disertai dengan sikap dan karakter yang baik. SMK memiliki beberapa kelompok bidang keahlian, salah satunya adalah kelompok Pariwisata. Tata Busana merupakan salah satu bidang keahlian dari SMK kelompok Pariwisata yang mempersiapkan lulusannya untuk memiliki pengetahuan, sikap, dan keterampilan, sehingga peserta didik yang sudah menempuh pembelajaran dapat siap bekerja sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya dalam bidang tata busana (Kurikulum SMK Negeri 2 Baleendah). Pada kurikulum keahlian bidang tata busana terdapat berbagai mata pelajaran yang dapat menunjang pengembangan pengetahuan dan keterampilan peserta didik, salah satunya mata pelajaran kewirausahaan.

Kewirausahaan merupakan mata pelajaran yang diselenggarakan di kelas X, XI, dan XII. Materi pembelajaran kewirausahaan disampaikan dalam bentuk teori dengan alokasi waktu selama 2x40 menit pada setiap pertemuannya. Tujuan pembelajaran yang ingin dicapai setelah mengikuti pembelajaran mata pelajaran kewirausahaan adalah setiap peserta didik mampu mengaktualisasikan sikap dan

perilaku wirausaha, memahami dunia usaha dalam kehidupan sehari-hari terutama yang terjadi di lingkungan masyarakat, berwirausaha dalam bidangnya, dan menerapkan perilaku kerja prestatif dalam kehidupannya. Kewirausahaan memiliki ruang lingkup pembelajaran yang meliputi sikap dan perilaku wirausaha, sikap dan perilaku kerja prestatif, semangat wirausaha, komitmen bagi dirinya dan bagi orang lain, konflik, solusi masalah, membuat keputusan, dan risiko usaha (Silabus Kewirausahaan SMK Negeri 2 Baleendah). Peserta didik yang telah mengikuti pembelajaran kewirausahaan dengan sungguh-sungguh diharapkan bisa mendapatkan dampak positif berupa perubahan tingkah laku yang disebut dengan hasil belajar.

Hasil belajar adalah kemampuan-kemampuan yang dimiliki peserta didik setelah menerima pengalaman belajarnya (Nana Sudjana, 2009, hlm. 22). Hasil belajar akan dicapai apabila peserta didik mampu menguasai kompetensi-kompetensi dalam mata pelajaran kewirausahaan. Menurut Benyamin Bloom (dalam Nana Sudjana, 2000, hlm. 46), hasil belajar dikategorikan menjadi tiga, yaitu ranah kognitif (penguasaan intelektual), ranah afektif (berhubungan dengan sikap dan nilai), dan ranah psikomotorik (kemampuan/keterampilan bertindak/berperilaku). Hasil belajar akan terlihat dari perubahan ketiga aspek tersebut, sehingga akan menimbulkan kesiapan bagi peserta didik untuk menjalankan aktivitas atau profesinya. Hasil belajar kewirausahaan akan tercapai apabila peserta didik memiliki kemampuan memahami sikap wirausaha, karakteristik wirausaha, perilaku wirausaha, dan perilaku kerja prestatif. Hasil belajar kewirausahaan diharapkan dapat bermanfaat untuk kesiapan bekerja menjadi *customer care* di butik.

Kesiapan adalah kesediaan untuk memberi *response* atau bereaksi, yang timbul dari dalam diri seseorang dan juga berhubungan dengan kematangan, karena kematangan berarti kesiapan untuk melaksanakan kecakapan. (Slameto, 2013, hlm. 59). Kesiapan yang terdapat dalam peserta didik akan memberikan pengaruh baik pada hasil. Kesiapan akan timbul dalam diri peserta didik apabila telah menguasai pengetahuan atau keterampilan yang diperlukan. Seseorang yang sudah siap untuk menjadi *customer care* di butik harus mampu menguasai pengetahuan dan

menerapkan sikap dan perilaku wirausaha, membangun komitmen bagi dirinya dan bagi orang lain, serta merumuskan solusi masalah dan mengambil keputusan yang bisa didapatkan dari hasil belajar kewirausahaan.

Customer care artinya peduli terhadap pelanggan, atau selalu memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan (Freddy Rangkuti, 2017, hlm. 1). *Customer care* merupakan profesi yang termasuk pada pemberian layanan atau jasa kepada orang lain. *Customer care* menjalankan profesinya dengan menunjukkan kepedulian dan perhatian pada pelanggan, memiliki penampilan yang rapi, sikap yang sopan, serta memiliki pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan bidang pekerjaannya. *Customer care* dibutuhkan dalam berbagai jenis kegiatan usaha, salah satunya butik. Butik adalah toko yang menjual barang-barang khusus seperti baju, atau perhiasan yang tidak pasaran (Irma Hadisurya, dkk, 2011, hlm. 41). Butik dapat diartikan sebagai salah satu usaha bidang busana yang menjual produk busana eksklusif, berkualitas tinggi, modern dan tidak dijual secara massal, termasuk pada aksesoris dan milineris busana. Butik selalu memberikan layanan pelanggan yang berkualitas (pelayanan prima) sehingga pelanggan dapat merasa nyaman, loyal, dan terciptanya kepuasan pelanggan. Demi tercapainya kepuasan pelanggan seperti yang diharapkan, perlu adanya seseorang yang fokus dalam menangani pelanggan, profesi tersebut dinamakan dengan *customer care* di butik.

Uraian di atas menunjukkan dasar pemikiran penulis untuk melakukan penelitian mengenai “Manfaat Hasil Belajar Kewirausahaan sebagai Kesiapan Menjadi *Customer Care* di Butik” pada peserta didik program keahlian tata busana, di SMK Negeri 2 Baleendah.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Rumusan masalah berkaitan dengan identifikasi masalah. Identifikasi masalah dalam penelitian ini yang berjudul Manfaat Hasil Belajar Kewirausahaan sebagai Kesiapan Menjadi *Customer Care* di Butik, sebagai berikut:

1. Hasil belajar kewirausahaan yang mencakup mengidentifikasi sikap dan perilaku wirausaha, membangun komitmen bagi dirinya dan orang lain, merumuskan solusi masalah dan membuat keputusan dapat dimanfaatkan peserta didik sebagai kesiapan menjadi *customer care* di butik.

2. Kesiapan menjadi *customer care* di butik membutuhkan keahlian *hard skill* (keterampilan teknis) dan *soft skill* (keterampilan nonteknis) untuk mampu menjalankan pekerjaan dengan baik.
3. Seseorang yang telah siap menjadi *customer care* di butik memerlukan keahlian berkomunikasi, bahasa tubuh dan ekspresi wajah, kedisiplinan, kemampuan mendengarkan, tingkah laku, dan penampilan.

Dari identifikasi masalah di atas, dapat dirumuskan bahwa masalah dalam penelitian adalah “Bagaimana manfaat hasil belajar kewirausahaan sebagai kesiapan menjadi *customer care* di butik?” Khususnya pada peserta didik kelas XII Program Keahlian Tata Busana SMKN 2 Baleendah.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian ini adalah untuk memperoleh data mengenai:

1. Manfaat hasil belajar kewirausahaan ditinjau dari pengetahuan mengidentifikasi sikap wirausaha sebagai kesiapan menjadi *customer care* di butik.
2. Manfaat hasil belajar kewirausahaan ditinjau dari pengetahuan mengidentifikasi karakteristik wirausaha sebagai kesiapan menjadi *customer care* di butik.
3. Manfaat hasil belajar kewirausahaan ditinjau dari pengetahuan mengidentifikasi perilaku wirausaha sebagai kesiapan menjadi *customer care* di butik.
4. Manfaat hasil belajar kewirausahaan ditinjau dari pengetahuan mengidentifikasi perilaku kerja prestatif wirausaha sebagai kesiapan menjadi *customer care* di butik.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian “Manfaat Hasil Belajar Kewirausahaan sebagai Kesiapan Menjadi *Customer Care* di Butik” ini diharapkan dapat memberikan manfaat dari aspek teoritis dan aspek praktis. Manfaat yang diperoleh dari penelitian adalah:

1. Manfaat teori

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah memberikan wawasan keilmuan tentang kewirausahaan serta kaitannya dengan kesiapan menjadi *customer care* di butik.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah diharapkan hasil belajar yang sudah diperoleh peserta didik dapat didi aplikasikan dalam menjalankan praktik kerja industri, atau profesi menjadi *customer care* di butik.

E. Struktur Organisasi Penelitian

Struktur organisasi penulisan karya ilmiah skripsi tentang “Manfaat Hasil Belajar Kewirausahaan sebagai Kesiapan menjadi *Customer Care* di Butik” secara sistematis terbagi menjadi 5 bab. BAB I Pendahuluan mencakup latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan struktur organisasi skripsi. BAB II Kajian Pustaka mencakup tinjauan mata pelajaran kewirausahaan, materi pembelajaran kewirausahaan, hasil belajar kewirausahaan, kesiapan menjadi *customer care* di butik, dan profesi *customer care* di butik. BAB III Metode Penelitian mencakup desain penelitian, partisipan dan lokasi penelitian, populasi dan sampel, instrumen penelitian, prosedur penelitian, dan analisis data. Bab IV Temuan dan Pembahasan Penelitian mencakup pemaparan hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian. Bab V mencakup simpulan dan rekomendasi.