

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengembangan Alat Penilaian Praktik *Turn Down Service* Berbasis Standar Operasional Prosedur Hotel di SMK 45 Lembang”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengikuti Sidang Sarjana Program Studi Pendidikan pada Departemen Pendidikan Kesejahteraan Keluarga konsentrasi Tata Graha, Universitas Pendidikan Indonesia.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini oleh karena itu peneliti mengharapkan skripsi ini dapat memberikan kontribusi yang baik bagi kita bersama atau pihak-pihak yang memerlukan, demi kemajuan kita dan kemajuan ilmu pengetahuan. Semoga segala sesuatu yang telah kita kerjakan merupakan berkah dari Allah SWT. Aamiin.

Bandung, Juli 2018

Peneliti

Ganisti Nuryati, 2018

**PENGEMBANGAN ALAT PENILAIAN PRAKTIK *TURN DOWN SERVICE*
BERBASIS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR HOTEL DI SMK 45
LEMBANG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

UCAPAN TERIMA KASIH

*Alhamdulillah*Rabbil'Alamin, segala puji bagi Allah SWT, dengan rahmat dan kasih sayang-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Pada kesempatan ini, peneliti sampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Yoyoh Jubaedah, M.Pd selaku Ketua Prodi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga FPTK UPI dan Dosen Pembimbing I yang telah banyak berjasa dalam membantu memberikan pengarahannya serta masukan selama proses bimbingan berlangsung dan memberikan motivasi kepada penulis.
2. Dr. Ana, M.Pd selaku Dosen Pembimbing II yang telah berjasa dalam membantu memberikan pengarahannya serta masukan selama proses bimbingan berlangsung dan memberikan motivasi kepada penulis.
3. Dra. Hj. Neni Rohaeni, M.Pd, Dr. Yani Achdiani, M.Si, dan Nenden Rani Rinekasari, S.P, M.Pd selaku dosen partisipan yang senantiasa memberikan arahan, masukan dan saran dalam menyelesaikan skripsi
4. Dr. Hj. Isma Widiaty, S.Pd, M.Pd selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah banyak berjasa untuk penulis selama perjalanan perkuliahan, sehingga perkuliahan penulis tempuh dapat selesai dengan baik.
5. Dra. Sudewi Yogha, M.Si selaku ketua Departemen PKK FPTK UPI yang telah membantu menyelesaikan studi.
6. Seluruh Dosen Departemen Prodi PKK FPTK UPI yang telah memberikan ilmu dan motivasi kepada penulis. Seluruh staf Tata Usaha Departemen PKK FPTK UPI yang telah membantu administrasi untuk kelancaran penyelesaian studi.

Ganisti Nuryati, 2018

**PENGEMBANGAN ALAT PENILAIAN PRAKTIK *TURN DOWN SERVICE*
BERBASIS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR HOTEL DI SMK 45
LEMBANG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

7. Orang Tua, Ibu Djubaedah, Bapak Soma, kakak Egi Sondari, dan adik saya Galuh Aprejia Nur Mahmuji dan Nambela Sugiartin serta seluruh keluarga yang senantiasa selalu mendoakan dan memberikan dukungan moril serta materil.
8. Gita Siswhara, M.M selaku Dosen Prodi Manajemen Pemasaran Pariwisata yang sudah bersedia untuk menjadi validator di bidang *Assessment* dalam memberikan masukan dan arahan saat melakukan *expert judgement* alat penilaian praktik *turn down service* berbasis Standar Operasional Prosedur Hotel di SMK 45 Lembang.
9. Adi Nurdin selaku guru mata pelajaran Menyiapkan Kamar Tamu yang sudah memberikan masukan dan arahan saat melakukan *expert judgement* alat penilaian praktik *turn down service* berbasis Standar Operasional Prosedur hotel di SMK 45 Lembang dan Yusuf Mulyadi selaku *Supervisor* Hotel Isola *Resort* yang sudah bersedia untuk menjadi validator di bidang *Housekeeping* dalam memberikan masukan dan arahan saat melakukan *expert judgement* alat penilaian praktik *turn down service* berbasis Standar Operasional Prosedur Hotel di SMK 45 Lembang.
10. Rekan- rekan Mahasiswa PKK FPTK UPI angkatan 2014 yang telah berjuang bersama-sama melewati segala suka duka di perkuliahan dan selalu memberikan dukungan satu sama lain selama bimbingan berlangsung.
11. Semua pihak yang terlibat dan tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, yang senantiasa selalu menudukung, menolong serta memberikan masukan yang bermanfaat untuk penulis dalam penyelesaian draft skripsi ini.

Peneliti berharap mudah-mudahan segala kebaikan yang telah diberikan dibalas dan dicatat sebagai amal sholeh yang diridhoi Allah SWT. Aamiin YarobbalAlamiin.

Bandung, Juli 2018

Peneliti

Ganisti Nuryati, 2018

**PENGEMBANGAN ALAT PENILAIAN PRAKTIK *TURN DOWN SERVICE*
BERBASIS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR HOTEL DI SMK 45
LEMBANG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
UCAPAN TERIMAKASIH	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Struktur Organisasi.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Konsep Dasar Tentang <i>Performance Assessment</i>	9
B. Ruang Lingkup <i>Turn Down Service</i>	16
C. Kerangka Pemikiran	33

Ganisti Nuryati, 2018

**PENGEMBANGAN ALAT PENILAIAN PRAKTIK *TURN DOWN SERVICE*
BERBASIS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR HOTEL DI SMK 45
LEMBANG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Desain Penelitian	36
B. Partisipan dan Lokasi Penelitian.....	38
C. Instrumen Penelitian	39
D. Prosedur Penelitian	39
E. Teknik Analisis Data	40
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Temuan Penelitian	42
B. Pembahasan	62
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI	70
A. Simpulan.....	70
B. Rekomendasi	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN-LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 <i>Cleaning Equipment</i>	21
Tabel 2.2 <i>Chemical</i>	23
Tabel 2.3 <i>Bathroom Supplies</i>	24
Tabel 2.4 <i>Other Supplies</i>	26
Tabel 2.5 SOP <i>Turn Down Service</i>	28
Tabel 3.1 Partisipan Penelitian.....	38
Tabel 3.2 Penafsiran Data	41
Tabel 4.1 Alat Penilaian Yang Digunakan di Sekolah	41
Tabel 4.2 Bentuk Alat Penilaian Praktik <i>Turn Down Service</i>	48
Tabel 4.3 Tahap Persiapan Praktik <i>Turn down service</i>	49
Tabel 4.4 Tahap Proses Kerja Praktik <i>Turn Down Service</i>	51
Tabel 4.5 Tahap Hasil Praktik <i>Turn Down Service</i>	54
Tabel 4.6 Hasil Validasi Ahli <i>Assessment</i>	56

Ganisti Nuryati, 2018

**PENGEMBANGAN ALAT PENILAIAN PRAKTIK *TURN DOWN SERVICE*
BERBASIS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR HOTEL DI SMK 45
LEMBANG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Tabel 4.7 Alat Penilaian Aspek <i>Chemical</i> Sebelum dan Sesudah Revisi...	58
Tabel 4.8 Hasil Validasi Ahli <i>Housekeeping</i>	59
Tabel 4.9 Alat Penilaian Aspek <i>Supplies</i> Sebelum dan Sesudah Revisi	60
Tabel 4.10 Tahap Proses Kerja Sebelum dan Sesudah Revisi	61
Tabel 4.11 Alat Penilaian Aspek Waktu Sebelum dan Sesudah Revisi	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Contoh Skala Penilaian Rentang Nilai 1-0	15
Gambar 2.2 <i>Grooming</i> untuk <i>room attendant</i>	19
Gambar 2.3 Formulir <i>Room Attendant Report</i>	20
Gambar 2.4 Bagan Kerangka Pemikiran Penelitian	34
Gambar 3.1 Desain Penelitian Model Addie.....	37

Ganisti Nuryati, 2018

**PENGEMBANGAN ALAT PENILAIAN PRAKTIK *TURN DOWN SERVICE*
BERBASIS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR HOTEL DI SMK 45
LEMBANG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Ganisti Nuryati, 2018
PENGEMBANGAN ALAT PENILAIAN PRAKTIK *TURN DOWN SERVICE*
BERBASIS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR HOTEL DI SMK 45
LEMBANG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu