

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), berdasarkan Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas) nomor 20 tahun 2003 mengenai tujuan pendidikan nasional pasal 3 dan penjelasannya pasal 15, merupakan pendidikan menengah yang mempersiapkan peserta didik untuk bekerja pada bidang tertentu. SMK menyiapkan peserta didik menjadi manusia produktif yang dapat bekerja sesuai bidang keahliannya melalui proses pendidikan. Rumusan Pendidikan Kejuruan dikemukakan pula oleh Djohar (2007) mengungkapkan pendidikan kejuruan merupakan pendidikan yang memiliki sifat untuk menyiapkan penyediaan tenaga kerja. Definisi ini mengandung pengertian bahwa setiap bidang studi adalah pendidikan kejuruan, sepanjang bidang studi tersebut dipelajari lebih mendalam daripada bidang studi lainnya dan kedalaman itu dimaksudkan sebagai bekal memasuki dunia kerja, sehingga diperlukan proses pembelajaran yang sesuai dengan kebutuhan di dunia industri.

Proses pembelajaran adalah upaya sadar dan terencana untuk membelajarkan peserta didik secara aktif dalam upaya mencapai tujuan pembelajaran yang telah ditetapkan (Suryana, 2015). Selain itu proses pembelajaran adalah proses yang di dalamnya terdapat kegiatan interaksi antara para peserta didik-guru dan komunikasi timbal balik yang berlangsung dalam situasi edukatif untuk mencapai tujuan pembelajaran (Rustaman, 2001, hlm. 461). Proses pembelajaran tidak akan berjalan dengan lancar apabila tidak didukung dengan komponen-komponen dalam pembelajaran. Berikut

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

komponen-komponen yang mempengaruhi berjalannya suatu proses pembelajaran Zain dkk (1997, hlm. 48) mengemukakan dalam proses pembelajaran komponen yang saling berkaitan antara lain: 1) guru, 2) siswa, 3) materi pembelajaran, 4) metode pembelajaran, 5) media pembelajaran, dan 6) evaluasi pembelajaran. Komponen-komponen tersebut akan sangat berpengaruh pada hasil belajar peserta didik. Berkaitan dengan hasil belajar peserta didik, evaluasi pembelajaran sebagai komponen terakhir sangat berperan penting dalam menentukan ketercapaian dari tujuan pembelajaran yang diharapkan. Upaya yang perlu dipersiapkan untuk peserta didik terjun ke dunia industri, diperlukan evaluasi pembelajaran yang sesuai dengan tuntutan dunia industri.

Penilaian merupakan bagian dari evaluasi pembelajaran yang lebih luas dari sekadar pengukuran yang meliputi kegiatan interpretasi dan representasi data pengukuran. Penilaian adalah proses mengumpulkan informasi atau bukti melalui pengukuran, menafsirkan, mendeskripsikan, dan menginterpretasi bukti-bukti hasil pengukuran informasi yang diperoleh melalui pengukuran (Permendikbud, 2013). Fokus penilaian adalah hasil atau prestasi belajar peserta didik. Depdiknas (2007, hlm. 3) dalam Permendiknas No. 20 tahun 2007 tentang Standar Penilaian mengungkapkan bahwa penilaian pendidikan adalah proses pengumpulan dan pengolahan informasi untuk menentukan pencapaian hasil belajar peserta didik. Penilaian yang dapat diterapkan untuk peserta didik di SMK yaitu *Performance Assessment* atau penilaian unjuk kerja. *Performance Assessment* secara sederhana dapat dinyatakan sebagai penilaian terhadap kemampuan dan sikap peserta didik yang ditunjukkan melalui suatu perbuatan. Tujuannya untuk membekali peserta didik dengan kemampuan nyata, demikian

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

performance assessment sangat penting untuk memantau ketercapaian tujuan tersebut.

Pernyataan tersebut sesuai dengan yang dikemukakan Permana (2010, hlm. 10) dalam penelitiannya menemukan bahwa Penilaian unjuk kerja (*performance assessment*) dapat melihat perkembangan peserta didik dalam mempelajari materi yang diberikan karena dilakukan oleh peserta didik dalam sebuah unjuk kerja. Unjuk kerja yang dilakukan oleh peserta didik diamati oleh guru. Peserta didik yang bersangkutan diharapkan mengetahui perkembangan kemampuannya dalam menyelesaikan suatu tugas tertentu. Peserta didik termotivasi untuk memperbaiki kekurangan dan meningkatkan terus kemampuan yang dimilikinya.

Penerapan *performance assessment* dalam kegiatan pembelajaran di kelas menjadikan peserta didik lebih aktif. Keterlibatan dan keaktifan dalam pembelajaran akan lebih memotivasi peserta didik dalam memahami materi pembelajaran. Selain dapat menjadikan peserta didik lebih aktif Sundari (2014, hlm. 173) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa penerapan instrumen *performance assessment* yang dikembangkan lebih mengarah pada penilaian proses, hal ini masih sangat jarang dirancang dan digunakan oleh guru. Maka, *performance assessment* sangat layak diterapkan pada peserta didik, khususnya peserta didik SMK yang akan disiapkan untuk terjun ke dunia industri.

Hasil penelitian Suryandari T (2013) menemukan bahwa *Performance Assessment* dalam evaluasi pembelajaran pada peserta didik di SMK dapat memberikan pengaruh yang bagus terhadap sikap peserta didik (efektivitas kinerja, kebersihan, kerapihan dan menarik kesimpulan dalam melaksanakan proses pembelajaran praktik).

SMK 45 Lembang merupakan sekolah Kelompok Pariwisata dan

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

perhotelan yang memiliki 4 (empat) kompetensi keahlian yaitu Akomodasi Perhotelan, Tata Busana, Keperawatan dan Bisnis Manajemen. Sekolah tersebut memiliki fasilitas *Edotel* yang dapat digunakan peserta didik untuk memudahkan proses belajar mengajar di bidang praktik. Kompetensi keahlian yang diteliti ialah Akomodasi Perhotelan.

Akomodasi Perhotelan merupakan salah satu kompetensi keahlian yang dipersiapkan untuk memasuki dunia kerja yang profesional di bidang perhotelan. Tujuan kompetensi keahlian Akomodasi Perhotelan SMK 45 Lembang yaitu membekali peserta didik dengan keterampilan, sikap agar kompeten dan pengetahuan di bidang perhotelan. Terdapat beberapa mata pelajaran yang diberikan pada kompetensi keahlian Akomodasi Perhotelan salah satunya yaitu Mata Pelajaran Menyiapkan Kamar Tamu. Kompetensi Akomodasi Perhotelan merupakan bidang keahlian produktif yang didalamnya terdapat Mata Pelajaran Menyiapkan Kamar Tamu, mata pelajaran tersebut membahas tentang menata perlengkapan, menata *trolley*, membersihkan kamar dan merapikan kamar tamu.

Tujuan dari Mata Pelajaran Menyiapkan Kamar Tamu adalah agar peserta didik menguasai dibidang keahlian Akomodasi Perhotelan untuk mempersiapkan peserta didik menjadi pekerja yang baik pada bidangnya. Mata Pelajaran Menyiapkan Kamar Tamu memberikan bekal aspek kognitif, aspek psikomotor dan aspek afektif kepada peserta didik sesuai dengan kurikulum. Perbandingan pembelajaran pada Mata Pelajaran Menyiapkan Tamu diutamakan pada aspek psikomotor dan aspek afektif melalui praktik, seperti pokok bahasan merapikan kamar tamu yaitu *Turn down service*.

Turn down service erat kaitannya dengan permintaan tamu di hotel,

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

dimana seorang *room attendant* harus memberikan pelayanan yang terbaik, karena dapat meningkatkan kualitas hotel itu sendiri. Sejalan dengan pendapat George Thomas R dan Hancer Murat (2008) dalam penelitiannya menemukan bahwa dengan memberikan pelayanan terbaik kepada setiap pelanggan, akan berdampak baik bagi hotel tersebut. Melalui praktik ini peserta didik disiapkan untuk menjadi *room attendant* yang berkompeten, dan guru pun dituntut untuk menilai hasil praktik peserta didik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur *turn down service* di hotel. Gareth R. Jones (2001) dalam buku *Organizational Theory* berpendapat bahwa Standar Operasional Prosedur adalah bagian dari peraturan tertulis yang membantu untuk mengontrol perilaku anggota organisasi. Standar Operasional Prosedur mengatur cara pekerja untuk melakukan peran keorganisasiannya secara terus menerus dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab organisasi.

Jubaedah (2009) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa instrumen penilaian untuk tes tindakan atau praktik meliputi tahapan persiapan, proses kerja dan hasil yang telah disesuaikan dengan Standar Kompetensi Nasional, sedangkan berdasarkan hasil mengkaji alat penilaian praktik yang digunakan di SMK 45 menunjukkan adanya kekurangan dalam alat penilaian tersebut. Alat penilaian yang digunakan di sekolah belum meliputi tahapan persiapan, proses kerja dan hasil yang sesuai Standar Operasional Prosedur hotel. Kondisi tersebut dikarenakan guru yang mengampu Mata Pelajaran Menyiapkan Kamar Tamu merupakan praktisi di hotel, sehingga pada alat penilaiannya tidak mencantumkan setiap tahapan yang akan dinilai secara detail.

Pengembangan alat penilaian praktik *turn down service* berbasis Standar Operasional Prosedur hotel sangat diperlukan untuk menyiapkan peserta didik yang berkompeten pada bidangnya sesuai dengan tuntutan

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

kerja. Serta diharapkan mampu menjadi referensi guru tentang langkah-langkah yang dapat ditempuh untuk menghasilkan alat penilaian praktik *turn down service* yang dapat digunakan dalam proses pembelajaran.

Permasalahan alat penilaian praktik *turn down service* menarik perhatian peneliti untuk mengembangkan alat penilaian praktik *Turn down service* berbasis Standar Operasional Prosedur hotel di SMK 45 Lembang, karena sejalan dengan pengetahuan dan pemahaman yang dimiliki peneliti terkait sebagai mahasiswa konsentrasi Tata Graha, khususnya mendalami materi menyiapkan kamar tamu yang diperoleh dari perkuliahan Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga Departemen Pendidikan Kesejahteraan Keluarga FPTK UPI Bandung.

B. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut.

- a. Alat penilaian praktik *turn down service* yang digunakan di sekolah belum meliputi tahapan persiapan, proses kerja dan hasil sesuai dengan Standar Operasional Prosedur hotel.
- b. Perlu kembangkan alat penilaian praktik *turn down service* yang meliputi tahapan persiapan, proses kerja dan hasil sesuai Standar Operasional Prosedur hotel di SMK 45 Lembang.

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

2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengembangan alat penilaian praktik *turn down service* berbasis Standar Operasional Prosedur hotel di SMK 45 Lembang?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini meliputi tujuan umum dan tujuan khusus sebagai berikut:

1. Tujuan umum

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk mengembangkan alat penelitian pada praktik *turn down service* berbasis Standar Operasional Prosedur hotel di SMK 45 Lembang untuk menilai hasil praktik peserta didik.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini sebagai berikut.

- a. Mengidentifikasi alat penilaian sebagai bahan pengembangan berbasis Standar Operasional Prosedur hotel di SMK 45 Lembang.
- b. Mengembangkan alat penilaian praktik *turn down service* berbasis Standar Operasional Prosedur hotel di SMK 45 Lembang.
- c. Melakukan uji kelayakan pengembangan alat penilaian praktik *turn down service* berbasis Standar Operasional Prosedur hotel melalui

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

expert judgement.

D. Manfaat penelitian

Manfaat dalam penelitian ini meliputi manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Manfaat secara teoritis penelitian ini dapat dijadikan sebagai penambah pengetahuan mengenai konsep penilaian, khususnya mengenai pengembangan alat penilaian pada praktik *turn down service* berbasis Standar Operasional Prosedur hotel di SMK 45 Lembang.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini adalah melalui implementasi alat penilaian praktik *turn down service* berbasis Standar Operasional Prosedur hotel di SMK 45 Lembang dapat memberikan referensi mengenai alat penilaian yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur hotel.

E. Struktur Organisasi Skripsi

Stuktur Organisasi Skripsi dalam penelitian ini sebagai berikut.

BAB I Pendahuluan, berisi latar belakang masalah penelitian, identifikasi masalah dan perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan struktur organisasi penelitian.

BAB II Kajian Teori, berisi tentang landasan teori yang meliputi, konsep dasar tentang *performance assessment*, praktik *turn down service*

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

dan kerangka pemikiran.

BAB III Metode Penelitian berisi desain penelitian, partisipan dan lokasi penelitian, instrumen penelitian, prosedur penelitian dan analisis data.

BAB IV Temuan dan Pembahasan, berisi hasil identifikasi data, hasil pengujian penelitian dan pembahasan penelitian.

BAB V Simpulan dan Rekomendasi berisi hasil penelitian yang telah disimpulkan dan direkomendasikan kepada pihak-pihak yang terkait dalam penelitian.

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