

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sekolah Menengah Kejuruan adalah suatu lembaga pendidikan, yang bertujuan untuk mempersiapkan lulusannya menjadi tenaga kerja yang memiliki pengetahuan dan keterampilan tingkat menengah sesuai dengan bidangnya masing-masing (Kurniasari, 2015). Orientasi pendidikan kejuruan tersebut mengarah pada lulusan yang dapat dipasarkan di dunia kerja. SMK yang mengembangkan bidang keahlian pariwisata, dan diupayakan pemerintah untuk mempersiapkan tenaga yang berkualitas dalam bidang pariwisata di Kota Bandung, terdiri dari beberapa kompetensi keahlian diantaranya Akomodasi Perhotelan.

Akomodasi Perhotelan merupakan salah satu kompetensi keahlian yang mempersiapkan peserta didik untuk memasuki dunia kerja yang profesional di bidang perhotelan. Akomodasi Perhotelan juga merupakan kompetensi keahlian yang paling diminati dibandingkan dengan kompetensi keahlian lainnya (SMKN 9 Bandung, 2015). Pada kompetensi keahlian akomodasi perhotelan peserta didik dituntut untuk memiliki pengetahuan, sikap dan keterampilan di bidang *housekeeping department*, sehingga peserta didik mampu bersaing di dunia industri perhotelan.

Housekeeping Departement adalah suatu bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, kelengkapan, dan keamanan baik di dalam kamar maupun semua area hotel. *Department housekeeping* dibagi dalam beberapa *section*, yaitu *room section*, *public area section*, *laundry section*, *pool attendant*, *florist* dan *gardening*. Pembagian ini dilakukan dengan tujuan untuk menjaga kelancaran operasional hotel sehari-hari (Pardede, 2018).

Laundry adalah *department* hotel yang bertanggung jawab atas semua pencucian, baik pencucian pakaian tamu hotel (*guest house*), seragam karyawan maupun linen-linen hotel (*house laundry*) dan pencucian pakaian atau linen dari luar hotel (*outside laundry*) (Bagyono, 2006). *Laundry* merupakan salah satu kompetensi yang wajib peserta didik tempuh dalam proses belajar mengajar. Pelaksanaan mata pelajaran *laundry* terdapat beberapa kompetensi dasar, diantaranya yaitu proses pencucian linen hotel (*house laundry*). Kompetensi ini bersifat teori dan praktik, oleh karena itu peserta didik diharapkan dapat menguasai teori dan praktek yang diajarkan di sekolah. Pembelajaran praktik memiliki peranan yang sangat penting, melalui pembelajaran praktik peserta didik diharapkan mampu menguasai keterampilan secara optimal (Haryati, 2017).

Linen sangat berperan penting dalam suatu operasional hotel. Kelancaran operasional suatu hotel akan berdampak pada performa hotel tersebut, dengan lancarnya operasional hotel tamu pun akan merasakan pelayanan yang baik dan optimal (Perdana,2019). Linen merupakan bagian dari fasilitas hotel yang digunakan oleh tamu, tamu akan merasa nyaman apabila linen di hotel tersebut bersih, rapi serta wangi dan akan menjadi suatu nilai plus bagi hotel tersebut. Sehingga percucian linen perlu diperhatikan dengan baik. Proses pencucian linen hotel dimulai dari tahap pengumpulan linen kotor, transportasi, penyortiran, *spotting*, *washing/extracting*, *drying*, *folding*, dan penyimpanan linen yang sudah bersih. Perkembangan potensi yang dimiliki peserta didik dalam melaksanakan praktik dapat diketahui melalui penilaian kinerja (Adiguzel, 2011). Maka diperlukan alat penilaian kinerja (*performance assessment*) untuk dapat melihat kemampuan peserta didik dalam menangani linen hotel.

Performance assessment merupakan penilaian dengan meminta peserta didik untuk menunjukkan pengetahuan maupun keterampilan yang telah dipelajari melalui unjuk kerja (Fersanti, 2014). Selain itu penilaian kinerja

membantu peserta didik memperoleh suatu jawaban mengenai apa yang mereka demonstrasikan (Subagia, 2017). Penggunaan *performance assessment* dapat membantu pendidik mendapatkan gambaran secara lengkap mengenai apa yang peserta didik kuasai dan lakukan sesuai dengan kompetensi yang harus dicapai. Penilaian praktik ini menjadi acuan bagi guru untuk memastikan evaluasi yang dibuat tidak menimbulkan kesalahan dan menentukan berbagai keterampilan yang dapat membentuk karakteristik peserta didik (Ardli, 2012).

Hasil studi pendahuluan melalui wawancara dengan guru mata pelajaran *laundry* di SMK Negeri 9 Bandung (2020), menunjukkan bahwa alat penilaian pada kegiatan praktik pencucian linen hotel baru terbatas pada tahap proses, dan belum teruji validitasnya. Kemampuan peserta didik dalam melaksanakan praktik pencucian linen hotel kurang terukur secara akurat. Alat penilaian harus dikembangkan mengacu pada SOP hotel yang meliputi tahap persiapan, tahap proses dan tahap hasil yang sesuai dengan tuntutan dunia industri yang telah dirumuskan dalam Standar Kompetensi Nasional (Jubaedah, 2009).

Berkaitan dengan data tersebut alat penilaian praktik *laundry* perlu dikembangkan agar dapat menghasilkan produk yang dapat mengukur capaian kompetensi peserta didik dalam melakukan praktik *laundry*. Melalui pengembangan alat penilaian ini diharapkan mampu memberikan informasi mengenai kompetensi yang telah dicapai oleh peserta didik secara valid (Haryati, 2017), sehingga dapat menentukan kualitas pekerjaan peserta didik.

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas maka peneliti tertarik untuk mengembangkan *performance assesement* pencucian linen hotel untuk praktik *laundry* di *housekeeping department*.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian masalah yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah untuk skripsi ini adalah “Bagaimana mengembangkan *performance assessment* pencucian linen hotel untuk praktik *laundry* di *housekeeping department*?”

Moni Sunarsih, 2020

**PENGEMBANGAN PERFORMANCE ASSESSMENT PENCUCIAN LINEN HOTEL
UNTUK PRAKTIK LAUNDRY DI HOUSEKEEPING DEPARTMENT**

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

C. Tujuan penelitian

1. Tujuan umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengembangkan *performance assessment* pencucian linen hotel untuk praktik *laundry* di *housekeeping department*.

2. Tujuan khusus

Tujuan khusus pada pengembangan *performance assesment* untuk praktik *laundry* di *housekeeping department*, meliputi :

- a. Merencanakan *performance assessment* pencucian linen hotel untuk praktik *laundry* berdasarkan analisis kebutuhan.
- b. Mengembangkan *performance assesment* pencucian linen hotel untuk digunakan pada praktik *laundry* di *housekeeping department* yang meliputi tahap persiapan pencucian linen hotel, proses pencucian linen hotel, dan hasil pencucian linen hotel.
- c. Melakukan evaluasi sebagai uji validasi *performance assesment* pencucian linen hotel untuk digunakan pada praktik *laundry* di *housekeeping department* melalui *expert judgment*.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat kepada berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan dalam mengembangkan bidang pendidikan dan keilmuan Tata Graha untuk meningkatkan kualitas *performance assessment* yang sesuai dengan SOP hotel di *housekeeping department*.

2. Manfaat Praktis

Manfaat penelitian pembuatan *performance assesment* pencucian linen hotel pada praktik *laundry* di *housekeeping department*, yaitu :

- a. Sekolah dan Industri, memiliki *performance assessment* kompetensi pencucian linen hotel pada praktik *laundry* yang sesuai dengan SOP hotel.
- b. Peneliti, memiliki pengalaman dalam membuat karya ilmiah dan melakukan penelitian *performance assessment* pencucian linen hotel untuk praktik *laundry* di *housekeeping department*.

E. Struktur Organisasi Skripsi

Dalam penelitian ini, terdapat struktur organisasi yang membantu dalam memberikan gambaran mengenai isi dari skripsi yang telah dibuat, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN : Pembahasan, meliputi latar belakang masalah, Identifikasi masalah penelitian, rumusan masalah, tujuan serta manfaat dari penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA : Teori, meliputi konsep hasil telaah dari berbagai sumber baik buku, jurnal, internet dan pendapat para ahli serta pandangan peneliti yang berkaitan dengan pembahasan *performance assessment* pencucian linen hotel untuk praktik *laundry* di *housekeeping department*.

BAB III METODE PENELITIAN : Menguraikan desain penelitian, partisipan, instrumen penelitian, prosedur penelitian, dan teknik analisis data

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN : Hasil temuan penelitian akan diolah dan dikaitkan dengan kajian pustaka yang telah tersedia.

BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI : Menguraikan tentang simpulan dan rekomendasi dari hasil temuan penelitian sebagai masukan pada pihak-pihak yang terkait dalam penelitian.