

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pendidikan adalah unsur terpenting dalam membentuk dan mengembangkan pribadi bangsa yang berkualitas. Pengertian pendidikan yang tercantum dalam UU No. 20 Tahun 2003, Bab I, Pasal I bahwa pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara (Hafiz, 2020)

Sekolah dapat menyiapkan dan membentuk karakter generasi muda dalam kegiatan pembangunan suatu negara. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan pendidikan formal yang memfokuskan peserta didik pada kompetensi keahlian. SMK menyiapkan peserta didik untuk bekerja sesuai dengan bidang keahlian yang ditempuh serta menjadi tenaga kerja produktif, kompeten dalam rangka meningkatkan produktivitas (Mardiyah et al., 2016), (Dadang Setyono, 2013).

SMK Negeri 9 Bandung merupakan SMK yang memiliki berbagai kompetensi keahlian di kota Bandung. Keahlian yang tersedia di SMK Negeri 9 Bandung yaitu : Usaha Perjalanan Pariwisata (UPW), Akomodasi Perhotelan, Busana, Kecantikan Kulit dan Rambut, Desain Komunikasi Visual (DKV), dan Jasa Boga. Jurusan Akomodasi Perhotelan di SMK Negeri 9 Bandung mempersiapkan peserta didik untuk dapat bekerja sesuai dengan SOP yang ada di hotel. Jurusan Akomodasi Perhotelan memiliki beberapa mata pelajaran keahlian seperti *Front Office*, *Laundry*, *Housekeeping*, dan *Food and Beverage*. Setiap mata pelajaran harus selalu mengacu kepada Standar Operasional Prosedur (SOP) hotel agar peserta didik mempunyai keahlian yang sudah dipelajari di SMK (SMK Negeri 9 Bandung, 2020)

Mata pelajaran *Front Office* merupakan mata pelajaran yang dipelajari di kelas XI dan XII. Mata Pelajaran *Front Office* dimulai dengan pemberian materi secara teoritis terlebih dahulu, kemudian guru akan memberikan praktik untuk peserta didik agar lebih paham mengenai teori yang sudah diberikan. Materi yang disampaikan pada semester genap dikelas XI Akomodasi Perhotelan yaitu mengenai Penerimaan Tamu (*reception*). Peserta didik Akomodasi Perhotelan dituntut untuk dapat menguasai beberapa materi, langkah kerja sesuai prosedur dan pengisian format administrasi dalam penerimaan tamu (Y. I. Putri, 2019) (Islami, 2016)

Materi penerimaan tamu (*reception*) tidak hanya mencakup penanganan tamu tiba (*check-in*) saja, tetapi layanan tamu berangkat (*check-out*) dan tamu yang ingin pindah kamar (*room change*). Materi *Reception* terdiri dari beberapa kompetensi dasar yaitu: penanganan *check-in* tamu individu, penanganan *check-out* tamu individu, penanganan *check-in* tamu rombongan dan penanganan *check-out* tamu rombongan (Saputro & Putri, 2014). Materi *reception* terlalu luas sehingga peneliti mengambil satu kompetensi dasar mengenai penanganan *check-in* tamu individu.

Buku paket merupakan panduan peserta didik untuk menguasai materi pembelajaran penerimaan tamu. *Job sheet* merupakan panduan pembelajaran peserta didik dalam proses praktik di sekolah. Peserta didik di SMK dituntut untuk dapat mempraktikkan prosedur kerja penerimaan tamu sesuai dengan SOP. Pembelajaran dikelola agar relevan antara teori yang didapat dengan praktik untuk mencapai tujuan dari pembelajaran penerimaan tamu tiba (Agustin et al., 2018)

Studi pendahuluan dilakukan ketika peneliti melaksanakan PPL di SMK Negeri 9 Bandung (2019). Hasil observasi ketika pembelajaran *front office* guru menggunakan buku paket sebagai acuan teori, dan ketika praktik menggunakan *job sheet*. *Job sheet* yang digunakan masih mendeskripsikan materi karena mengacu kepada buku paket guru. Penggunaan *job sheet* seharusnya diperbanyak, menjadi lembar kerja yang dimiliki peserta didik sebagai panduan ketika melakukan praktik. Pengembangan *job sheet* dapat dijadikan salah satu panduan yang memiliki struktur

husus untuk menunjang proses pembelajaran praktik. *Job sheet* sangat diperlukan untuk peserta didik melakukan praktik karena menyajikan langkah-langkah kerja yang lebih mudah dipahami oleh peserta didik.

Berdasarkan uraian dari latar belakang ini peneliti ingin mengembangkan *job sheet* penerimaan tamu tiba (*check-in*) individu dari yang sebelumnya. Pengembangan *job sheet* penerimaan tamu tiba (*check-in*) individu merupakan solusi yang dapat mempermudah peserta didik dalam melakukan praktik penanganan penerimaan tamu (*reception*) *check-in* individu yang mengacu kepada Standar Operasional Prosedur (SOP) *front office department*. *Job sheet* penerimaan tamu tiba dapat digunakan di kelas untuk membantu peserta didik dan mengembangkan potensi kognitif, afektif, dan psikomotorik.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana Pengembangan *Job sheet Reception Check-In* sebagai *Receptionist* di *Front Office Department* ?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada permasalahan di atas maka peneliti merumuskan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Tujuan Umum

Penelitian ini secara umum bertujuan untuk menghasilkan pengembangan produk berupa *job sheet reception check-in* sebagai *receptionist* di *front office department* sebagai panduan untuk peserta didik melakukan praktik.

2. Tujuan Khusus

- a. Merancang *job sheet reception check-in* yang telah dikembangkan dengan melakukan analisis kebutuhan yang sudah dikumpulkan melalui wawancara *online* dan studi dokumentasi sesuai SOP ketika melakukan langkah kerja sebagai resepsionis di *front office department*

- b. Produksi *Job sheet reception check-in* dikembangkan sesuai dengan struktur dan langkah-langkah *job sheet* yang akan dijadikan panduan peserta didik ketika melakukan praktik penerimaan tamu tiba individu sebagai resepsionis.
- c. Evaluasi dilakukan setelah *job sheet reception check-in* dikembangkan. Evaluasi melalui *expert judgment* oleh ahli kurikulum dan ahli materi untuk mengetahui kelayakan *job sheet reception check-in* sebagai panduan peserta didik ketika melakukan praktik.

D. Manfaat Penelitian

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

1. Manfaat Teori

Manfaat penelitian pengembangan *job sheet reception check-in* sebagai *receptionist* di *front office department* dapat mengembangkan keilmuan di bidang *front office* khususnya menjadi pedoman pembelajaran praktik yang mengacu kepada standar operasional prosedur hotel.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi tenaga pengajar

Hasil dari penelitian ini berupa produk pengembangan *job sheet* yang diharapkan dapat menjadi tolak ukur ketercapaian dan keberhasilan dalam mencapai pembelajaran *reception check-in*.

b. Bagi peserta didik

Penelitian ini diharapkan dapat membantu peserta didik agar lebih mudah memahami dan mempelajari prosedur kerja dengan adanya *job sheet reception check-in*. Meningkatkan pengetahuan peserta didik akomodasi perhotelan dalam aspek kognitif dan mengukur aspek psikomotorik pada saat praktik sebagai resepsionis.

c. Bagi peneliti

Manfaat penelitian bagi penulis sebagai sarana untuk melatih dan mengembangkan kemampuan dalam bidang penelitian tentang pengembangan *job sheet reception check-in* sebagai *receptionist* pada *front office department*

E. Struktur Organisasi Skripsi

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 berisikan latar belakang penelitian, identifikasi masalah penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian. |
| BAB II | Kajian Pustaka |
| | Bab ini berisikan tentang teori-teori dalam bidang yang dikaji yaitu pengembangan <i>job sheet reception check-in</i> sebagai <i>receptionist</i> di <i>front office department</i> dan sudah mengacu kepada SOP |
| BAB III | Metode Penelitian |
| | Bab ini berisikan penjabaran mengenai, metode penelitian, desain penelitian, partisipan, instrumen penelitian, prosedur penelitian, analisis data dan pengolahan data. |
| BAB IV | Temuan dan Pembahasan |
| | Bab ini berisikan mengenai temuan dan pembahasan hasil data penelitian. |
| BAB V | Simpulan dan Saran |
| | Bab ini berisikan simpulan dan saran berdasarkan hasil data penelitian. |