

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pendidikan adalah upaya dalam rangka menciptakan manusia yang berkualitas. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 15 jenis pendidikan mencakup pendidikan umum, kejuruan, akademik, profesi, vokasi, keagamaan, dan khusus. Lembaga pendidikan sekolah menengah kejuruan menuntut peserta didik untuk memiliki keahlian dan keterampilan yang sesuai dengan standar kompetensi sehingga peserta didik siap bekerja di industri sesuai dengan keahliannya. SMK memiliki berbagai macam program sesuai dengan keahlian dan kompetensi salah satunya yaitu SMK Pariwisata yang memiliki program lebih memfokuskan peserta didiknya di industri pariwisata. SMK Pariwisata memiliki beberapa keahlian diantaranya Keahlian Tata Boga, Tata Busana, Tata Kecantikan, Usaha Perjalanan Wisata, dan Akomodasi Perhotelan. Bidang keahlian Akomodasi Perhotelan adalah salah satu bidang keahlian yang disiapkan untuk peserta didik kompeten dan siap untuk bekerja di industri perhotelan. Peserta didik mempelajari tentang Industri Pariwisata, *Front Office*, *Food And Beverage*, *Housekeeping*, *Laundry* dan Produk Kreatif dan Kewirausahaan (Kemendikbud,2018).

Departemen *Front Office* adalah departemen yang menangani tamu yang akan menggunakan kamar, mulai dari reservasi, penyambutan (*receptionist*), tamu datang (*check-in*) sampai tamu meninggalkan hotel atau (*check-out*). *Front office* bagi hotel dikenal sebagai *the first impression of the guest*, artinya bagian inilah yang pertama dan terakhir dari tamu. Tamu yang datang di hotel akan datang terlebih dahulu di bagian *Front Office (Receptionist)* (Sulistijo S,Wijayanti N;2018). Mata pelajaran produktif *front office* memiliki beberapa kompetensi dasar yang harus dikuasai oleh peserta didik, salah satunya yaitu penerimaan telepon masuk.

Penerimaan telepon masuk merupakan salah satu tugas Telepon Operator yang harus dikuasai oleh peserta didik pada saat praktik *front office*. Telepon Operator salah satu seksi yang ada di *Front Office Department* bertugas menerima dan melakukan panggilan kepada tamu. Kompetensi dasar penerimaan telepon masuk dilaksanakan oleh guru kepada peserta didik dengan dibekali teori-teori sebagai acuan untuk dilakukannya kegiatan praktik.

Praktik dilaksanakan sebagai suatu bentuk pembelajaran yang dilakukan pada suatu tempat tertentu dimana peserta didik berperan secara aktif dalam menyelesaikan rubrik/masalah yang diberikan melalui pengoperasian alat, komunikasi, dan pencatatan data. Prosedur kerja praktek yang berisi tujuan praktik dan penugasan atau penyelesaian suatu pekerjaan biasanya terdiri dari beberapa lembar agar peserta didik dapat belajar secara mandiri. (Sulistiyanto,2013). *Job sheet* digunakan untuk mengembangkan pengalaman pembelajaran peserta didik dalam melakukan suatu tuntutan kegiatan praktik yang sesuai dengan kompetensi. Pembelajaran yang sesuai dengan kompetensi dilakukan melalui pendekatan *competency based training*.

Competency based training (CBT) adalah proses pembelajaran yang mengacu kepada penguasaan kompetensi sebagai standar acuan pencapaian hasil belajar sesuai standar dunia kerja. Penggunaan pendekatan *CBT* dapat meningkatkan pengalaman belajar peserta didik, dapat digunakan untuk pembelajaran praktik yang lebih efektif sesuai dengan tuntutan industri (Jubaedah,2016;Kusdamayanti,2015). Hal ini diperkuat oleh pernyataan dari Santra (2009) *Competency based training* penekanannya pada peserta didik akan bisa apa atau seseorang harus bisa apa agar bisa bertugas pada suatu bagian tertentu dan di bidang pekerjaan yang menjadi sebuah tanggung jawabnya.

Penggunaan pendekatan *competency based training* yang dilakukan oleh peneliti yaitu untuk memaksimalkan praktik penerimaan telepon masuk yang sesuai dengan kompetensi yang diharapkan oleh industri. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kusdamayanti (2015) Hasil pendekatan pelatihan berbasis kompetensi memberikan pengaruh positif terhadap kemampuan praktek *making bed* dalam pembelajaran *room section* di SMK Akomodasi Perhotelan.

Melakukan latihan yang sesuai dengan keadaan di lapangan akan memudahkan peserta didik pada saat bekerja di industri perhotelan.

Penelitian sebelumnya yang mendukung penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Cahyani (2019) Hasil pada penelitian yang telah dilakukan adalah *job sheet* dinyatakan valid pada materi dan media dengan rata-rata skor 89% dan 88%. Hasil dari uji coba produk dan uji coba kepraktisan menyatakan bahwa *job sheet* praktik dengan rata-rata skor adalah 83% dan 82%, sehingga *job sheet* ini layak digunakan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Annisa Nurhasanah, dkk. (2017) Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa pada tahap persiapan rata-rata kriteria manfaat penggunaan *job sheet* sebesar 85% dengan penafsiran bermanfaat. Pada tahap pelaksanaan praktikum kriteria manfaat penggunaan *job sheet* sebesar 83% dengan penafsiran bermanfaat.

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai pengembangan *job sheet* Telepon Operator berbasis *competency based training* di *Front Office Department*.

Studi pendahuluan dilakukan pada saat peneliti PPLSP di SMK Negeri 9 Bandung, melalui wawancara kepada guru dan peserta didik kelas XI PH 2 yang telah mempelajari kompetensi dasar melakukan penerimaan telepon masuk, mereka masih kebingungan dalam melaksanakan praktiknya. Walaupun peserta didik sudah diberikan teori terlebih dahulu oleh guru mata pelajaran *front office*. *Job sheet* juga sudah diberikan sebagai gambaran umum pada saat akan melakukan praktik dan hanya terdapat satu kegiatan saja. Namun, pada saat pembelajaran praktik berlangsung, peserta didik belum memahami *job* sebagai telepon operator secara maksimal sesuai dengan indikator pencapaian kompetensi dan masih ada peserta didik yang remedial setelah melakukan praktik. Dari masalah penelitian ini perlunya pengembangan *job sheet* dengan mengembangkan menjadi tiga kegiatan berdasarkan hasil studi pendahuluan, bahwa kegiatan praktik yang menggunakan *job sheet* hanya satu kegiatan karena peserta didik memerlukan *job sheet* pada saat praktik telepon operator dengan mengacu pada prinsip-prinsip *competency based training* yang terdiri dari pencapaian kompetensi dan indikator guna menunjang keberlangsungan praktik telepon operator.

Berkaitan dengan masalah tersebut, diharapkan dengan adanya pengembangan *job sheet* telepon operator yang valid dan praktis ini mampu meningkatkan pemahaman peserta didik, membantu pendidik dalam menilai kinerja peserta didik. Penelitian yang dilakukan oleh Nurni (2014) bahwa hasil dari penelitian terdapat adanya peningkatan hasil belajar peserta didik dengan menggunakan *job sheet* serta dapat meningkatkan motivasi dalam pembelajaran keterampilan. Oleh karena itu, peneliti sebagai mahasiswa Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga Konsentrasi Tata Graha akan melakukan penelitian “Pengembangan *Job sheet* Telepon Operator Berbasis *Competency Based Training* di *Front Office Department*” yang sesuai dengan kriteria *job sheet*.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Bagaimana mengembangkan *Job sheet* Telepon Operator Berbasis *Competency Based Training* di *Front Office Department*?

1.3 Tujuan penelitian

1.3.1 Tujuan umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengembangkan *job sheet* telepon operator berbasis *competency based training* di *Front Office Department*.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini untuk memperoleh data yang berkaitan dengan :

1. Menganalisis kebutuhan dengan analisis kurikulum untuk merencanakan pengembangan *job sheet* Telepon Operator berbasis *competency based training* di *Front Office Department*.
2. Mengembangkan *job sheet* yang sudah ada menjadi *job sheet* berbasis *competency based training*
3. Melakukan uji validasi *job sheet* Telepon Operator berbasis *competency based training* di *Front Office Department* yang sudah dikembangkan melalui *expert judgment* secara *digital*

1.4 Manfaat Penelitian

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

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian, menjadi rujukan dalam pengembangan keilmuan Tata Graha khususnya pada pengembangan *job sheet* berbasis *Competency Based Training* dalam upaya meningkatkan kompetensi praktik penerimaan telepon masuk di *Front Office Departemet*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat penelitian pengembangan *job sheet* Penerimaan Telepon Masuk Sebagai Telepon Operator Berbasis *Competency Based Training di Front Office Department*, yaitu :

1. Bagi Peserta didik

Membantu peserta didik dalam melakukan praktik yang sesuai dengan tuntutan dunia kerja dan menambah pengalaman belajar secara mandiri menggunakan *job sheet* Telepon Operator berbasis *competency based training* di *Front Office Departemet*.

2. Bagi Tenaga Pendidik

Manfaat penelitian ini bagi tenaga pendidik yaitu dengan adanya *job sheet* Telepon Operator berbasis *competency based training* dapat menjadi bahan ajar yang mempermudah tenaga pendidik dalam memberikan informasi dengan jelas agar peserta didik memahami tugas dan tata tertib kerja sesuai dengan tuntutan kompetensi di dunia kerja.

3. Bagi Penulis

Manfaat penelitian bagi penulis yaitu memiliki wawasan, pengetahuan dan pengalaman dalam pembuatan karya ilmiah pengembangan *job sheet* Telepon Operator berbasis *competency based training* untuk pembelajaran praktik dalam bidang keilmuan akomodasi perhotelan.

1.5 Struktur Organisasi Skripsi

BAB I Pendahuluan, pada bab ini penulis mengemukakan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi skripsi.

BAB II Kajian teori, pada bab ini penulis mengemukakan tentang teori-teori yang mendukung penelitian yang menjadi landasan untuk dilakukannya penelitian.

BAB III Metode penelitian, pada bab ini penulis mengemukakan tentang metode penelitian, partisipan, teknik pengumpulan data, instrument penelitian

BAB IV Temuan dan Hasil Penelitian, pada bab ini penulis mengemukakan tentang hasil pengolahan data dan analisis data sesuai dengan rumusan masalah, dan pembahasan temuan penelitian untuk menjawab pertanyaan penelitian .

BAB V Simpulan, Implikasi dan Rekomendasi, pada bab ini penulis menyajikan kesimpulan dari hasil penelitian dan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya