

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Sejalan dengan pembangunan dewasa ini, pendidikan di sekolah-sekolah telah menunjukkan perkembangan yang pesat, baik dilihat dari perubahan maupun pembaharuan.

Hal ini terjadi pada setiap aspek kehidupan manusia, baik teknologi, ilmu pengetahuan, kebudayaan, nilai-nilai dan tata kehidupan serta sifat-sifat masyarakat dari semenjak manusia itu dilahirkan sampai dengan masa sekarang berlangsung terus.

Upaya pengembangan dalam pembangunan nasional, merupakan suatu keharusan dan kewajiban. Merupakan keharusan karena pendidikan perlu mengembangkan dirinya sebagai tuntutan kebutuhan sesuai dengan perkembangan zaman, agar lebih berperan dalam menghadapi era globalisasi. Disebut sebagai kewajiban karena kehadiran pendidikan adalah merupakan produk budaya masyarakat dan bangsa yang berkembang mencari bentuk yang paling cocok, sesuai dengan perubahan yang dinamis dan hal ini terjadi akibat wajar dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Negara Indonesia adalah negara yang sedang berkembang, dimana pendidikan merupakan salah satu faktor yang utama, yang perlu mendapatkan perhatian yang khusus dari pemerintah, seperti yang ditegaskan ataupun tercantum

pada Undang-Undang Republik Indonesia, Bab II, pasal 3 - 4, Mengenai Pendidikan Nasional, menyatakan bahwa :

“Pendidikan Nasional berfungsi untuk mengembangkan serta meningkatkan mutu kehidupan dan martabat manusia dalam rangka mewujudkan tujuan nasional.

Tujuan Nasional bertujuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan mengembangkan manusia Indonesia seutuhnya yaitu manusia yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan berbudi luhur, memiliki pengetahuan, keterampilan, kesehatan jasmani dan rohani, kepribadian yang mantap dan mandiri serta tanggung jawab kemasyarakatan dan kebangsaan”.

Dari kutipan di atas tersebut dapat disimpulkan bahwa melalui pendidikan nasional diharapkan bahwa setiap orang/manusia dapat menjadi manusia Indonesia seutuhnya, sebagai generasi atau kader-kader bangsa dimasa yang akan datang.

Hadirnya undang-undang No. 2 tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan-peraturan Pemerintah yang berkaitan sampai dengan Pendidikan Luar Sekolah (*formal education*) dan jalur pendidikan luar sekolah (*non formal education*). Satuan pendidikan luar sekolah meliputi satuan keluarga, kelompok belajar, kursus-kursus, dan satuan pendidikan yang sejenis.

Dalam perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berlangsung semakin cepat yang dapat menimbulkan kebutuhan yang beraneka ragam terutama untuk memperoleh informasi, pengetahuan maupun keterampilan. Untuk memenuhi kebutuhan yang beraneka ragam tersebut, maka pendidikan luar sekolah sesuai dengan tujuannya, seperti tercantum dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 tahun 1991, antara lain : membina warga belajar agar memiliki pengetahuan, keterampilan dan sikap mental yang diperlukan untuk

mengembangkan diri, bekerja mencari nafkah atau melanjutkan ke tingkat dan/atau jenjang pendidikan yang lebih tinggi.

Peserta didik atau warga belajar adalah merupakan sumber daya yang potensial yang perlu ditumbuh kembangkan tidak hanya sebagai konsumen sumber daya alam, melainkan sebagai sumber daya bagi manusia sendiri. Sumber daya yang dapat dimanfaatkan dari manusia meliputi tenaga fisiknya, pikirannya dan kepemimpinannya (Nursid. S, Studi Geografi, 1988:213). Warga belajar memiliki karakteristik tersendiri yang mencakup karakteristik akademik maupun karakteristik pribadi dan sosial (Kemp, 1985).

Di dalam upaya mengembangkan warga belajar sebagaimana dirumuskan dalam tujuan pendidikan luar sekolah termaksud, maka program pendidikan dan pelatihan pada pendidikan luar sekolah dilakukan oleh suatu lembaga dengan tujuan dari program pendidikan luar sekolah berorientasi kepada waktu pendidikannya yang singkat, isi program berpusat pada lulusan dan kepentingan perorangan, menekankan kepada pelatihan dan praktik, persyaratan masuk ditentukan oleh/atau bersama peserta didik, serta penyajiannya dilakukan dalam lingkungan kehidupan peserta didik, berpusat pada peserta didik, pengawasan diatur sendiri oleh demokratis (Sudjana, 1991).

Selanjutnya Peraturan Pemerintah Nomor 73 tahun 1991 bab IV pasal 5 pada dasarnya menegaskan, bahwa penyelenggaraan pendidikan luar sekolah dapat diselenggarakan pula oleh masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut di atas, Unit Pendidikan dan Penataran Koperasi Pegawai Negeri Sipil Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, unit Diktat STPB, sebagai salah satu lembaga kemasyarakatan yang

menyelenggarakan semua jenis pendidikan luar sekolah, kecuali pendidikan kedinasan). Berkaitan dengan pendidikan luar sekolah yang sudah diungkapkan di atas tadi, Unit Diktar Kopensi STP Bandung merupakan pengelola dan pelaksana program pendidikan dan pelatihan tenaga kerja pariwisata yang wilayah operasionalnya sudah meliputi berbagai propinsi di Indonesia.

Kegiatan yang selama ini ditangani oleh Unit Diktar Kopensi STP Bandung sangat beragam terutama mengenai penyelenggaraan program pelatihan Awak kabin Berpengalaman pada PT. Garuda Indonesia.

Awak Kabin Berpengalaman yang mengikuti program pelatihan tersebut adalah awak kabin yang dikirim oleh PT. Garuda Indonesia dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan jasa transportasi udara baik yang domestik maupun luar negeri/Internasional.

Adapun tujuan dari pelatihan Awak Kabin Berpengalaman ini untuk memenuhi kebutuhan belajar jangka pendek dan lebih penekanan kepada perubahan tingkah laku/sikap yang lebih profesional di dalam melayani pengguna jasa transportasi udara pada GIA, sebagai dasar terwujudnya peningkatan sumber daya manusia keberhasilan suatu penyelenggaraan program pelatihan Awak Kabin Berpengalaman akan sangat ditentukan oleh kerjasama antara pribadi penyelenggara dan instansi terkait menitik beratkan kepada para peserta didik yang memerlukan peningkatan dirinya sebagai awak kabin berpengalaman di bidang jasa pelayanan. Pelatihan merupakan suatu pendidikan luar sekolah, termasuk pada satuan pendidikan sejenis, disamping keluarga kelompok belajar khusus.

Peningkatan kemampuan dan keterampilan dalam penguasaan wawasan di

bidang jasa pelayanan transportasi transportasi udara yang sedang digelutinya sangat besar pengaruhnya terhadap pelaksanaan tugas mereka bagi peningkatan pendapatannya. Pada penyelenggaraan program pelatihan Awak Kabin Berpengalaman, pada pra penelitian menunjukkan bahwa kebutuhan oleh peserta didik yang dalam hal ini adalah awak kabin berpengalaman dimana pengembangan mengembangkan wawasan yang berkaitan erat dengan pengetahuan di bidang jasa pelayanan belum terpenuhi, khususnya dalam aspek dari psikologi pelayanan yang betul atau benar-benar diperlukan dalam pelaksanaan tugas mereka. Berdasarkan hasil pengamatan sementara diasumsikan, bahwa hal tersebut dimungkinkan karena lebih banyak menitik beratkan kepada keterampilan semata sedangkan aspek diri psikologi pelayanan tidak begitu dominan.

Pada penyelenggaraan program pelatihan Awak Kabin Berpengalaman, berdasarkan hasil pengamatan dan asumsi sementara dari hasil pelatihan peserta didik awak kabin berpengalaman, selanjutnya diuji cobakan suatu metode dan teknik pembelajaran melalui suatu modul, maka hasil pelatihan memperlihatkan ada suatu peningkatan dalam pengetahuan/psikologi pelayanan dan keterampilan awak kabin berpengalaman termaksud.

Peningkatan pengetahuan dan keterampilan dapat memberikan dampak terhadap peningkatan kemampuan dalam melaksanakan tugasnya. Sebagai awak kabin berpengalaman di tempat kerjanya yaitu jasa transportasi udara, dan secara langsung dapat memberikan dampak pula terhadap peningkatan atau kinerja.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, dapat disimpulkan, bahwa penerapan pelatihan pendidikan luar sekolah dapat memberikan dampak

terhadap peningkatan pengetahuan dan keterampilan serta kinerja awak kabin berpengalaman dalam melaksanakan tugasnya, dan secara tidak langsung juga dapat memberikan dampak yang baik terhadap citra pelayanan jasa di pesawat terbang pada masyarakat sebagai pengguna jasa.

## B. Pembatasan Masalah

Dengan melalui pendidikan dan pelatihan peserta didik diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan kemampuan terhadap tugas yang akan dihadapi maupun terhadap peningkatan pendapatan dalam kehidupan sehari-harinya, di dalam lingkungan masyarakat sekarang dan untuk pengetahuan dimasa yang akan datang.

Seperti yang diungkapkan oleh Suzanne Kindervatter (1979) mengenai *Empowering Process*, bahwa; proses pemberdayaan diri adalah setiap upaya pendidikan yang bertujuan membangkitkan kesadaran, pengertian dan kepekaan warga belajar terhadap perkembangan sosial, ekonomi dan politik, sehingga pada akhirnya ia memiliki kemampuan untuk memperbaiki.

Berangkat dari uraian tersebut di atas, peserta didik yang mengikuti pelatihan bidang jasa pelayanan transportasi udara, yang termasuk kedalam warga belajar dari kelompok orang dewasa, perlu mendapatkan perhatian khusus menyangkut aspek karakteristiknya (Kemp 1989).

Karakteristik peserta didik yang termasuk orang dewasa yang perlu diperhatikan adalah karakteristik fisiologis sosial (Sudjana, Napcae 1974:19).

Dari uraian tersebut di atas dapat terlihat keterkaitan dan keterpadanan antara

aspek-aspek kebutuhan manusia sesuai dengan tahapan untuk lebih mengacu kepada tingkat kebutuhan dalam taraf peningkatan kehidupannya.

Kebutuhan dasar manusia pada umumnya sudah dapat dipenuhi walaupun berbeda dari segi kualitas maupun kuantitas. Perbedaan dari segi kualitas maupun kuantitas berpengaruh terhadap tinggi rendahnya keinginan untuk mencapai tingkat kebutuhan yang lebih tinggi dalam kehidupannya. Bagi peserta didik atau para peserta pelatihan yang sudah bekerja atau sedang bekerja, keinginan untuk mencapai tingkat yang lebih tinggi dari kebutuhan manusia termaksud, kesempatan terbuka lebar dibandingkan dengan mereka yang belum bekerja.

Dalam mengupayakan harapan di atas, perlu dilakukan pendekatan berdasarkan kesadaran yang tinggi, pendekatan tersebut tidak terlepas dari aspek karakteristik yang perlu diperhatikan dari peserta didik. Sedangkan pendekatan lain yaitu pendekatan kebutuhan peserta didik lebih mengacu kepada peningkatan taraf kehidupannya.

Mengacu kepada alasan tersebut di atas, bagi peserta didik/pelatihan yang sudah memiliki pengalaman dibidangnya, dipandang perlu untuk mendapatkan pelatihan dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan khususnya dibidang jasa pelayanan transportasi udara. Sedangkan fokus penelitian dibatasi hanya pada aspek “Dampak Pelatihan Awak Kabin Berpengalaman terhadap kinerja di PT. Garuda Indonesia (Studi kasus tentang hasil penerapan pelatihan -pendidikan luar sekolah yang diselenggarakan Unit Pendidikan dan Penataran Koperasi Pegawai Negeri Sipil Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

### C. Perumusan Masalah

Bertitik tolak dari latar belakang dan pembatasan masalah tersebut, penulis mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Metode dan teknik latihan yang bagaimana yang diterapkan pada program pelatihan awak kabin berpengalaman, di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
2. Apakah pengetahuan dan keterampilan pada awak kabin berpengalaman meningkat setelah mengikuti pelatihan di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
3. Apakah ada perubahan sikap pada awak kabin berpengalaman didalam melaksanakan tugas di pesawat, setelah mendapatkan pendidikan dan pelatihan di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ?
4. Apakah pendidikan dan pelatihan yang sudah dilaksanakan di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja awak kabin berpengalaman di PT. Garuda Indonesia.

### D. Definisi Operasional

Untuk lebih memperjelas arah penelitian dan menghindarkan kemungkinan adanya salah pengertian atau salah penafsiran, maka dibutuhkan definisi operasional tentang beberapa istilah yang kaitannya dengan judul penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dampak dimaksudkan adalah pengaruh positif maupun negatif dari suatu kegiatan yang dilaksanakan. Pengaruh, daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda dan sebagainya) yang berkuasa atau yang berkekuatan (gaib dan

sebaliknya), Poerwadarminta (1984:731).

2. Pelatihan menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia yang disusun oleh Y. Badudu dan Zain (1996:778) bermakna : Hal, hasil atau cara kerja melatih. Metode latihan mengandung arti prosedur yang sistematis dan terencana untuk menyelenggarakan latihan dalam rangka mencapai tujuan pelatihan yang telah ditentukan (Sudjana, 1993:7)
3. Awak Kabin Berpengalaman adalah karyawan yang bekerja pada PT. Garuda Indonesia, sebagai warga peserta didik belajar yang ditugaskan oleh perusahaan/instansi untuk meningkatkan kemampuan dalam bidang jasa pelayanan pada transportasi udara PT. Garuda Indonesia.
4. Purser adalah istilah lain untuk awak kabin yang sudah memiliki pengalaman lebih dari 5 (lima) tahun atau biasa disebut dengan istilah pengawas (berdasarkan hasil wawancara - Pebruari 1998).
5. Pengertian kinerja dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sesuatu yang dicapai atau prestasi yang diperlihatkan. Pengertian kinerja dalam penelitian berarti kemampuan yang menyangkut mengenai aspek pengetahuan, keterampilan serta sikap (psikologi pelayanan) yang akan diaplikasikan kedalam tugas sehari-hari guna mencapai untuk yang diinginkan yaitu kepuasan pengguna jasa.
6. Pengertian Quality atau kualitas mencakup aspek :
  - a. Penampilan para awak kabin
  - b. Perilaku para awak kabin.

- c. Antisipasi kesigapan para awak kabin dalam membantu serta memberikan informasi yang diperlukan (Food & Beverage Management, Diktat Kuliah STPB).
7. Pengertian Skill menyangkut keterampilan awak kabin dalam melaksanakan tugasnya, antara lain :
- Ketepatan pelayanan, komunikasi, penjelasan menu dan produk, menangani keluhan tamu (Handling Complaint), menyarankan penjualan (Suggestive Selling), (Food and Beverage Management, STPB).
8. Pengertian Productivity atau produktifitas yaitu menyangkut:
- a. Kemampuan para awak kabin dalam melayani pelanggan dalam menyajikan makanan maupun minuman serta kebutuhan lainnya.
  - b. Jumlah ideal awak kabin yang ideal untuk setiap penerbangan baik lokal maupun Internasional (Food and Beverage Management, Quality of Service, Restaurant Management and Industrial Management, 1976:508).
9. Pengertian Knowledge (pengetahuan) yaitu menyangkut pengetahuan makanan dan minuman yang disediakan selama penerbangan. Pengetahuan makanan tersebut adalah sebagai berikut :
- a. Vinaigrette, adalah jenis saus yang digunakan untuk salad dengan warna kekuning-kuningan.
  - b. Demiglaze adalah jenis saus yang digunakan untuk daging dengan warna coklat.
  - c. Liason adalah jenis bahan pengental yang digunakan dalam pembuatan sup, yang terbuat dari bahan terigu ditambah margarine.

- d. Apperitif adalah jenis minuman pembuka untuk merangsang pencernaan seperti jus, minuman campuran dan minuman alkohol lainnya.
- e. Sitting capacity adalah kapasitas tempat duduk untuk setiap jenis pesawat baik untuk lokal maupun Internasional. (Food and Beverage Knowledge, Diktat Kuliah STPB).

Penjelasan istilah tersebut, semata-mata hanya untuk mempermudah dalam pemahaman isi dari proposal penelitian, sehingga dapat dilihat dan dirasakan adanya keterpadanan yang jelas pada judul yang dimaksud.

#### E. Tujuan Penelitian

Sebagai suatu karya ilmiah, tujuan umum dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan terhadap peningkatan penyelenggaraan program pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan, yang ditangani oleh Kopensi Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung dan Instansi terkait guna untuk meningkatkan sumber daya manusia dalam rangka menghadapi era globalisasi pada usaha Jasa Transportasi Udara Garuda Indonesia.

Dengan demikian tujuan penelitian secara khusus yang diharapkan dapat :

1. Mengungkapkan lebih jelas mengenai metode dan teknik pelatihan yang diterapkan pada program pelatihan awak kabin berpengalaman, yang diselenggarakan oleh Diktat Kopensi Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
2. Mengungkapkan sejauhmana peningkatan pengetahuan dan keterampilan para awak kabin berpengalaman pasca pelatihan.

3. Mengungkapkan perubahan sikap para awak kabin berpengalaman pasca pelatihan dalam melayani para pengguna jasa transportasi udara Garuda Indonesia.
4. Mengungkapkan dampak pelatihan para awak kabin terhadap peningkatan kinerja dan kehidupan sehari-hari.

#### **F. Pentingnya Permasalahan**

Dampak pelatihan terhadap kinerja seseorang atau sekelompok adalah merupakan suatu kondisi yang muncul dalam upaya mengatasi permasalahan yang terjadi pada saat melaksanakan tugas, antara awak kabin berpengalaman sebagai orang yang akan melayani kebutuhan para pengguna jasa transportasi udara. Kinerja yang ditampilkan oleh para awak kabin berpengalaman adalah merupakan suatu hasil sikap yang positif, menjadikan suatu kecakapan dan kemampuan yang dimiliki, sehingga dapat menimbulkan percaya diri terutama dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari.

Kegiatan pelatihan yang sudah diselenggarakan umumnya hanya memfokuskan aspek kognitif saja, akan tetapi lain halnya dengan yang telah dilaksanakan di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung melalui Unit Diktar Kopensi STP Bandung, mencakup ketiga domain, dimana masing-masing komposisi alokasi disesuaikan dengan waktu dan kebutuhan. Dengan demikian dampak dari suatu pelatihan dapat dinilai sebagai suatu kemampuan, kecakapan untuk dimanfaatkan hasilnya semaksimal mungkin dalam kenyataan sehari-hari terutama dalam menekuni dunia kerja.

### G. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat yang lebih baik, karena dilihat dari sudut konseptual teoritis maupun aplikasi praktis di Industri atau di lapangan.

Hasil akhir dari penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan atau input bagi pihak penyelenggara, dalam rangka menyusun konsep belajar membelajarkan melalui program pelatihan untuk meningkatkan sumber daya manusia sesuai kebutuhan, khususnya di PT. Garuda Indonesia.

Disamping itu juga dapat menambah ataupun memperkaya sekaligus mendukung konsep pembelajaran dalam pendidikan luar sekolah, yang akan dijadikan sebagai panduan atau pedoman dalam pengelolaan program-program kegiatan pelatihan atau penataran yang berorientasi ke masa depan.

