



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan salah satu hak asasi manusia yang dijamin oleh undang-undang dan dilindungi hukum. Di Indonesia secara yuridis, perolehan hak asasi manusia dibidang pendidikan telah termuat dalam UUD 1945, GBHN 1993 dan Undang-undang Nomor 2 tahun 1989 dan 2003 tentang sistem pendidikan nasional. Pendidikan nasional sebagai suatu sistem pada pelaksanaannya terdiri atas 3 sistem , yaitu pendidikan informal, nonformal dan formal. Pendidikan informal merupakan pendidikan luar sekolah yang diselenggarakan dalam keluarga, termasuk didalamnya peran orang tua yang berkewajiban mendidik putra putrinya dalam kehidupan keluarga. Pendidikan nonformal merupakan pendidikan yang terjadi di lingkungan masyarakat sekitar dengan segala dinamika dan karakteristiknya yang secara langsung ataupun tidak langsung mempengaruhi perkembangan anak sebagai anggota masyarakat. Pendidikan formal merupakan pendidikan berjenjang dan berkesinambungan yang terjadi di lingkungan sekolah, salah satunya yaitu Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) kelompok Pariwisata.

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) sebagai bagian dari sistem pendidikan nasional, mempunyai tujuan utama yaitu mengembangkan kemampuan dan mempersiapkan tamatannya untuk dapat bekerja dan mengembangkan profesinya pada berbagai jenis pekerjaan di bidang pariwisata antara lain : perhotelan, boga, busana dan kecantikan. Hal tersebut

sesuai dengan salah satu tujuan khusus SMK yang terdapat di dalam kurikulum SMK (2004:17) yaitu :

Menyiapkan peserta didik agar menjadi manusia produktif, mampu bekerja mandiri, mengisi lowongan pekerjaan yang ada di dunia usaha atau dunia industri sebagai tenaga kerja tingkat menengah, sesuai dengan kompetensi dalam program keahlian yang dipilihnya.

Tujuan SMK tersebut dapat tercapai apabila program pendidikan yang diberikan benar-benar dibutuhkan untuk mencapai penguasaan kompetensi, sebagaimana dipersyaratkan oleh dunia kerja/ dunia industri. Program pendidikan di SMK terdiri atas 3 program, yaitu program normatif, program adaptif dan program produktif. Program produktif di susun dalam bentuk kompetensi di sesuaikan dengan permintaan pasar yang ditentukan oleh dunia kerja/ dunia industri. Program produktif pada SMK Program Keahlian Restoran terdiri atas 32 jenis kompetensi, salah satunya yaitu Kompetensi Menyediakan Pelayanan Makan Dan Minum Kamar Tamu (*Provide Room Service*).

Kompetensi Menyediakan Pelayanan Makan Dan Minum Kamar Tamu dipelajari di tingkat II pada semester 2 yang dilakukan kurang lebih 16 kali pertemuan dengan durasi pembelajaran 90 menit setiap pertemuan. Tujuan pembelajaran Kompetensi Menyediakan Pelayanan Makan Dan Minum Kamar Tamu adalah agar peserta didik memiliki konsep dalam memaknai prinsip dasar pelayanan makan dan minum kamar tamu yang berkaitan dengan aspek kognitif, afektif dan psikomotorik. Upaya mencapai tujuan pembelajaran tersebut, maka ruang lingkup yang di pelajari meliputi : penerimaan pesanan dari kamar tamu, penawaran produk makanan dan minuman pada tamu,

penyiapan pesanan makan dan minum serta peralatan tamu, menata nampan dan *trolley*, penyajian makanan dan minuman di kamar, penyampaian tagihan (*bill*) pelayanan makan dan minum di kamar tamu dan pembersihan area dan peralatan pelayanan kamar.

Kompetensi Menyediakan Pelayanan Makan Dan Minum Kamar Tamu pada pelaksanaannya dilakukan secara teori di kelas dan praktek di laboratorium sekolah serta praktek kerja industri sebagai *waiter room service* di hotel. Pola penyelenggaraan pendidikan dengan memberikan teori di kelas, praktek di laboratorium sekolah dan praktek lapangan di industri bertujuan agar peserta didik mempunyai kesiapan untuk dapat mengaplikasikan masing-masing kompetensi yang dipelajari di sekolah, salah satunya yaitu Kompetensi Menyediakan Pelayanan Makan Dan Minum Kamar Tamu untuk dapat diterima di lingkungan kerja sesuai dengan syarat-syarat yang telah disepakati oleh pihak industri dan sekolah. Peserta didik dituntut mempunyai kesiapan dalam memasuki dunia kerja khususnya menjadi *room service waiter* di hotel, sesuai dengan pendapat M. Surya (1985 : 37) tentang kesiapan adalah "Suatu kondisi yang didasari oleh kecakapan tertentu seperti pengetahuan, keterampilan yang diperlukan untuk melakukan suatu pekerjaan" .

Peserta didik dituntut untuk siap dalam memasuki dunia kerja yang sesungguhnya sehingga mampu melakukan tugas-tugasnya sebagai *room service waiter* dengan didasari pengetahuan dan keterampilan tentang *room service*. Kesiapan peserta didik dalam melakukan tugasnya sebagai *room service waiter* di hotel tumbuh setelah peserta didik diberikan pembelajaran

Kompetensi Menyediakan Pelayanan Makan Dan Minum Kamar Tamu, namun berdasarkan penelitian pendahuluan melalui wawancara dengan peserta didik yang telah melaksanakan prakerin, terdapat kesenjangan antara yang dipelajari di sekolah dengan yang dipraktekkan di hotel tentang pelayanan makan dan minum kamar tamu.

Dari uraian latar belakang di atas, maka penulis sebagai calon guru SMK merasa penting untuk mengetahui dan meneliti pendapat peserta didik SMK Kelompok Pariwisata yang telah melaksanakan Praktek Kerja Industri (Prakerin) tentang Kompetensi Menyediakan Pelayanan Makan Dan Minum Kamar Tamu, sebagai upaya kesiapan diri menjadi *room service waiter* di hotel.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka masalah dalam penelitian ini penulis batasi pada pendapat peserta didik tentang Kompetensi Menyediakan Pelayanan Makan Dan Minum Kamar Tamu sebagai kesiapan *room service waiter* di hotel, meliputi :

1. Pendapat peserta didik tentang Kompetensi Menyediakan Pelayanan Makan Dan Minum Kamar Tamu dalam aspek kognitif sebagai kesiapan *room service waiter* di hotel.
2. Pendapat peserta didik tentang Kompetensi Menyediakan Pelayanan Makan Dan Minum Kamar Tamu dalam aspek afektif sebagai kesiapan *room service waiter* di hotel.

3. Pendapat peserta didik tentang Kompetensi Menyediakan Pelayanan Makan Dan Minum Kamar Tamu dalam aspek psikomotorik sebagai kesiapan *room service waiter* di hotel.

Dari pembatasan masalah yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan masalah pokok yaitu pendapat peserta didik tentang Kompetensi Menyediakan Pelayanan Makan Dan Minum Kamar Tamu sebagai kesiapan *room service waiter* di hotel. Definisi operasional dalam skripsi ini diperlukan, agar terdapat persamaan persepsi antara penulis dan pembaca, maka dijelaskan beberapa istilah sebagai berikut :

1. Pendapat Peserta Didik

a. Pendapat

Pendapat adalah "Pandangan atau tanggapan mengenai suatu hal" (Tim Prima Pena, 2006:311).

b. Peserta Didik

Peserta didik adalah "Orang-orang yang mengikuti program kegiatan latihan dimana mereka terlibat dalam proses belajar mengajar" (Gatot Harikin, 2001:16) dalam Darmini (2006:7).

Pengertian pendapat peserta didik mengacu pada pengertian pendapat menurut Tim Prima Pena dan pengertian peserta didik menurut Gatot Harikin tersebut , sehingga pengertian pendapat peserta didik adalah tanggapan atau pandangan orang yang telah mengikuti proses belajar mengajar Kompetensi Menyediakan Pelayanan Makan Dan Minum Kamar Tamu .

2. Kompetensi Menyediakan Pelayanan Makan Dan Minum Kamar Tamu

Kompetensi Menyediakan pelayanan makan dan minum kamar tamu (*Provide Room Service*) adalah "Kompetensi berupa teori dan praktikum yang mempelajari tentang menyiapkan segala peralatan dan perlengkapan makan termasuk menyiapkan dan menyajikan makan dan minuman di kamar tamu" (Tim penyusun kurikulum SMK 2004, 2004:45).

3. Kesiapan Sebagai *Room Service Waiter* Di Hotel

a. Kesiapan

Kesiapan adalah "Kesediaan seseorang untuk berbuat sesuatu" (Wasty Soemanto, 1990:180).

b. *Room Service Waiter*

Room service waiter adalah "Petugas yang menyiapkan segala peralatan dan perlengkapan makan termasuk menyiapkan dan menyajikan makan dan minuman di kamar tamu" (I Gusti Putu Putra Arnawa, 1996 : 108).

c. Hotel

Hotel adalah "Usaha penginapan yang memiliki tempat pelayanan makan-minum yang dapat digunakan secara penuh maupun pada waktu-waktu tertentu, serta ditujukan untuk kepuasan tamu akan fasilitas, penawaran dan pelayanan" (Peter Kosma, 2000:12).

Pengertian Kesiapan Sebagai *Room Service Waiter* Di Hotel dalam penelitian ini mengacu pada pengertian kesiapan menurut Wasty Soemanto, pengertian *room service waiter* menurut I Gusti Putu Putra Arnawa dan pengertian hotel menurut Peter Kosma tersebut, sehingga pengertiannya adalah kesediaan peserta didik menjadi petugas yang menyiapkan segala peralatan dan perlengkapan makan termasuk menyiapkan dan menyajikan makan dan minuman di kamar tamu yang berada di sebuah usaha penginapan.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pendapat peserta didik tentang Kompetensi Menyediakan Pelayanan Makan Dan Minum Kamar Tamu sebagai kesiapan *room service waiter* di hotel.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh data tentang pendapat peserta didik tentang Kompetensi Menyediakan Pelayanan Makan Dan Minum Kamar Tamu sebagai kesiapan *room service waiter* di hotel, meliputi :

- a. Pendapat peserta didik tentang Kompetensi Menyediakan Pelayanan Makan Dan Minum Kamar Tamu dalam aspek kognitif sebagai kesiapan *room service waiter* di hotel.

- b. Pendapat peserta didik tentang Kompetensi Menyediakan Pelayanan Makan Dan Minum Kamar Tamu dalam aspek afektif sebagai kesiapan *room service waiter* di hotel.
- c. Pendapat peserta didik tentang Kompetensi Menyediakan Pelayanan Makan Dan Minum Kamar Tamu dalam aspek psikomotorik sebagai kesiapan *room service waiter* di hotel.

D. Asumsi

Asumsi atau anggapan dasar merupakan suatu pendapat yang diyakini oleh peneliti dan harus dirumuskan secara jelas seperti yang diungkapkan oleh Winarno Surakhman (2002:27) bahwa "Anggapan dasar atau postulat adalah sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh penyelidik".

Asumsi dalam penelitian ini adalah :

- a. Kompetensi Menyediakan Pelayanan Makan Dan Minum Kamar Tamu yang dicapai oleh peserta didik Program Keahlian Restoran Di SMK Negeri 2 Baleendah dapat ditunjukkan dengan meningkatnya penguasaan berupa pengetahuan, sikap dan keterampilan dalam upaya menyiapkan diri menjadi *room service waiter*. Anggapan dasar ini mengacu pada pendapat Nana Sudjana (2001:3) bahwa "Hasil belajar adalah perubahan tingkah laku yang menyangkut ilmu pengetahuan keterampilan dan sikap setelah melalui proses belajar tertentu sebagai hasil pengalaman individu dalam interaksi dengan lingkungannya".

- b. Kompetensi Menyediakan Pelayanan Makan Dan Minum Kamar Tamu merupakan kemampuan dan penguasaan peserta didik dalam segi pengetahuan, sikap dan keterampilan tentang cara menyiapkan segala peralatan dan perlengkapan makan termasuk menyiapkan dan menyajikan makan dan minum di kamar tamu. Anggapan dasar ini mengacu pada pendapat Tim penyusun kurikulum SMK 2004 (2004:90), yaitu: "Kompetensi adalah kemampuan yang merupakan perpaduan pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*) dan sikap (*attitude*) untuk melakukan sesuatu yang bermakna dalam kehidupan".
- c. Kesiapan peserta didik menjadi *room service waiter* di hotel akan timbul setelah peserta didik memiliki kemampuan baik fisik maupun mental serta keterampilan sesuai dengan tuntutan dunia kerja. Anggapan dasar ini mengacu pada pendapat Mochammad Ali (1984:15), yaitu : " Kesiapan (*readiness*) pada dasarnya merupakan kapasitas (kemampuan potensial) fisik dan mental dalam belajar, disertai harapan keterampilan yang dimiliki dan latar belakang untuk mengerjakan sesuatu".

E. Pertanyaan Penelitian

Permasalahan penelitian ini perlu diperjelas agar dapat memberikan arahan dalam pelaksanaan penelitian. Berdasarkan tujuan penelitian maka rumusan pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana pendapat peserta didik tentang Kompetensi Menyediakan Pelayanan Makan Dan Minum Kamar Tamu dalam aspek kognitif sebagai kesiapan *room service waiter* di hotel.
- b. Bagaimana pendapat peserta didik tentang Kompetensi Menyediakan Pelayanan Makan Dan Minum Kamar Tamu dalam aspek afektif sebagai kesiapan *room service waiter* di hotel.
- c. Bagaimana pendapat peserta didik tentang Kompetensi Menyediakan Pelayanan Makan Dan Minum Kamar Tamu dalam aspek psikomotorik sebagai kesiapan *room service waiter* di hotel.

F. Metode penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode ini bertujuan mendapatkan gambaran dari suatu keadaan yang ada pada masa sekarang dan sedang berlangsung serta berpusat pada masalah yang aktual. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Winarno Surakhmad (2002:140) bahwa metode deskriptif mempunyai ciri-ciri :

1. Memusatkan diri pada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang dan pada masalah-masalah yang aktual.
2. Data yang dikumpulkan mula-mula disusun, dijelaskan dan kemudian dianalisis (karena itu metode ini sering juga disebut metode deskriptif analitik)

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini , yaitu angket. Angket menurut Sanafiah Faisal (1982 : 21) adalah “Pengumpulan data melalui daftar pertanyaan yang disusun, disebarkan untuk mendapatkan informasi dari sumber-sumber data”. Angket dalam penelitian

ini dimaksudkan untuk mendapatkan data tentang pendapat peserta didik tentang Kompetensi Menyediakan Pelayanan Makan Dan Minum Kamar Tamu sebagai kesiapan *room service waiter* di hotel.

G. Lokasi dan Sampel Penelitian

Lokasi penelitian sebagai tempat melakukan kegiatan penelitian guna memperoleh data yang berasal dari responden. Penulis melakukan penelitian pada peserta didik Kelas 3 Restoran 1 di SMK Negeri 2 Baleendah Kelompok Pariwisata yang beralamat di Jl RAA Wiranata Kusumah No 11 Kabupaten Bandung.