

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pembangunan nasional pada hakekatnya merupakan pembangunan manusia seutuhnya dan pembangunan seluruh masyarakat Indonesia. Pendidikan merupakan alat yang tepat dan efektif untuk mewujudkan pembangunan manusia seutuhnya, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 Bab II pasal 3 tentang Sistem Pendidikan Nasional (2003 : 7) mengenai Fungsi dan Tujuan Pendidikan Nasional, yaitu :

Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Salah satu cara untuk mewujudkan tujuan tersebut, pemerintah Indonesia menetapkan Sistem Pendidikan Nasional yang dilaksanakan melalui tiga jalur, yaitu jalur pendidikan formal, non formal dan informal, sebagaimana telah ditetapkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Bab I Pasal 1 yaitu :

1. Pendidikan formal adalah jalur pendidikan yang berstruktur dan berjenjang yang terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah dan pendidikan tinggi.
2. Pendidikan non formal adalah jalur pendidikan diluar pendidikan formal yang dapat dilaksanakan secara berstruktur dan berjenjang.
3. Pendidikan informal adalah jalur pendidikan keluarga dan lingkungan.

Pendidikan tinggi formal yang diselenggarakan pemerintah salah satunya Akademi Tata Boga (ATB), yang mulai berdiri sesuai SK Mendikbud Nomor

20/D/O/1997 pada program Studi Diploma III Tata Boga. Akademi Tata Boga memiliki kurikulum yang ingin dicapai, yaitu :

1. Mencetak pribadi juru masak yang profesional disiplin, ahli, terampil dan berwawasan boga sebagai insan terdidik yang siap bekerja dan berkarya serta menjadi wirausaha yang ulet, tangguh dan mempunyai kemampuan manajerial.
2. Menghasilkan lulusan yang ahli dalam bidang pengolahan makanan dan pengelolaan kegiatan dapur serta pengelolaan usaha makanan.
3. Mencetak lulusan yang memiliki wawasan, kemampuan dan keterampilan siap kerja pada bidang jasa boga.
4. Menghasilkan tenaga ahli untuk mengisi kebutuhan tenaga pelaksana di bidang jasa boga. (2004:1).

Tujuan umum yang hendak dicapai adalah supaya mahasiswa terampil, ahli serta berwawasan dalam bidang boga. Akademi Tata Boga adalah pendidikan tinggi formal yang memfokuskan diri dalam mencetak lulusan ahli madya dalam bidang boga serta memenuhi kebutuhan tenaga profesional di bidang perhotelan, restoran, catering, rumah sakit dan industri makanan. Sistem pendidikan yang diselenggarakan adalah sistem SKS dalam bentuk paket pengambilan mata kuliah. Setiap semester mahasiswa harus menempuh dan mengambil mata kuliah yang telah dijadwalkan.

Mahasiswa harus menempuh beberapa mata kuliah selama 6 semester, yang dikategorikan dalam 7 SKS Mata Kuliah Pengembangan Kepribadian (MPK), 43 SKS Mata Kuliah Keilmuan dan Keterampilan (MKK), 6 SKS Mata Kuliah Perilaku Berkarya (MPB), 82 SKS Mata Kuliah Keahlian Berkarya (MKB), dan 12 SKS Mata Kuliah Berkehidupan Bermasyarakat (MBB).

Mata Kuliah Perilaku Berkarya diantaranya adalah mata kuliah Psikologi Pelayanan, yang membahas tentang pengetahuan dalam berkomunikasi, berpenampilan dan bersikap supaya mahasiswa memiliki kesiapan pada saat akan

mengikuti praktek kerja lapangan. Pelaksanaan pembelajaran mata kuliah Psikologi Pelayanan dilakukan secara teori yang dilaksanakan di kampus. Pada saat praktek kerja lapangan, mahasiswa menerapkan pengetahuan dan keterampilan Psikologi Pelayanan.

Mata kuliah Psikologi Pelayanan harus ditempuh oleh seluruh mahasiswa, diberikan di tingkat satu. Tidak semua mahasiswa memiliki karakter sama, ada mahasiswa yang kurang percaya diri, tidak dapat menguasai diri dan tidak dapat melakukan pelayanan dapat berpengaruh pada prestasi, sehingga mendapatkan prestasi yang kurang memuaskan pada saat praktikum maupun saat mengikuti perkuliahan

Materi perkuliahan Psikologi Pelayanan antara lain mempelajari tentang pembentukan kepribadian, pelayanan yang baik dan memuaskan, kerja sama yang baik dengan karyawan supaya pada saat praktikum dapat memberikan kesan yang baik, berkomunikasi dan bekerjasama dengan karyawan. Dengan mempelajari mata kuliah ini diharapkan mahasiswa memiliki kepercayaan diri dan kedisiplinan dalam bekerja. Pelayanan bukanlah hal yang mudah, perlu dipelajari dan dilatih, supaya dalam bekerja mahasiswa dapat merasa nyaman, baik dalam pergaulan antar sesama karyawan maupun dalam melakukan pekerjaannya. Sejauh mana mahasiswa dapat bekerja dengan baik akan tampak pada saat praktek kerja lapangan.

G.W Allport (Anwar. Agus 2002:12) mengemukakan bahwa "*Personality is the dynamic organization within the individual of those psychophysical, that determines his unique adjustment to his environment*". (Kepribadian adalah organisasi psikologis yang dinamis dari seseorang yang menyebabkan ia dapat menyesuaikan diri dengan lingkungannya).

Kepribadian merupakan ekspresi tingkah laku atau perbuatan yang tercermin dari perilaku seseorang dan dipengaruhi oleh lingkungan. Kepribadian seseorang dapat memperlihatkan kesan yang baik ataupun buruk, dengan menunjukkan kepribadian yang baik, orang lain tentu akan senang berkerjasama dengan kita.

Kesiapan merupakan faktor yang sangat penting untuk melaksanakan PKL, tanpa adanya kesiapan mahasiswa tidak dapat melaksanakan PKL dengan baik. Mahasiswa Akademi Tata Boga pada tingkat terakhir (tingkat 3) harus melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di sebuah instansi, baik rumah sakit, hotel, restoran dan lainnya. Diperlukan komunikasi yang baik antar lembaga supaya dapat terjalin kerja sama antara lembaga pendidikan dengan tempat PKL. Kesiapan mahasiswa untuk melaksanakan praktek kerja lapangan diharapkan tumbuh setelah mengikuti mata kuliah Psikologi Pelayanan.

Praktek Kerja Lapangan (PKL) merupakan sarana latihan kerja yang tepat bagi mahasiswa, di mana mahasiswa dituntut untuk melaksanakan pekerjaan yang sesuai dengan dunia kerja. Manfaat yang diperoleh dari pelaksanaan PKL adalah mahasiswa mengetahui teknologi baru tentang dunia boga, wawasan yang lebih luas serta keahlian yang didapat dari pengalaman kerja di industri boga. Dengan melaksanakan PKL, mahasiswa diharapkan dapat menerapkan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang didapat dari perkuliahan.

Uraian latar belakang masalah di atas menjadi dasar pemikiran bagi penulis untuk mengadakan penelitian mengenai hasil belajar Psikologi Pelayanan dalam mempersiapkan diri untuk melaksanakan praktek kerja lapangan di

restoran. Penulis tertarik melakukan penelitian ini karena berkaitan dengan kemampuan yang dikembangkan pada Program Studi Spesialisasi Pendidikan Tata Boga Jurusan PKK FPTK UPI yang ada pada mata kuliah Dasar Tata Hidang, Pendidikan Konsumen, Manajemen Usaha Boga. Dalam mata kuliah tersebut dibahas tentang pelayanan yang baik dan memuaskan, sehingga konsumen tertarik dengan produk yang dihasilkan, seperti yang dibahas dalam mata kuliah Psikologi Pelayanan di Akademi Tata Boga.

Atas pemikiran tersebut, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang Korelasi Hasil Belajar Psikologi Pelayanan dengan Kesiapan Praktek Kerja Lapangan Pada Mahasiswa Akademi Tata Boga Angkatan 2004 dan 2005.

## **B. Pembatasan Masalah dan Perumusan Masalah**

### **1. Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah dalam penelitian diperlukan untuk memudahkan atau menyederhanakan masalah yang akan dibahas, seperti yang dikemukakan oleh Winarno Surakhmad (1990:36) :

Pembatasan masalah diperlukan bukan saja untuk memudahkan/ menyederhanakan masalah bagi penyelidik, tetapi juga untuk menetapkan segala sesuatu yang diperlukan untuk memecahkan masalah, dan untuk menghindari terlalu luasnya masalah yang akan dibahas.

Mata kuliah Psikologi Pelayanan merupakan bidang yang mempelajari tentang kepribadian, penerapan bidang psikologi, penguasaan diri dan pelayanan

(*service*), yang berpengaruh terhadap kemampuan dan kesiapan mahasiswa pada saat akan mengikuti praktek kerja lapangan di restoran.

Sesuai dengan kemampuan, pengetahuan dan keterampilan penulis, maka lingkup permasalahan penulis batasi pada :

1. Hasil belajar Psikologi Pelayanan, berupa kemampuan Kognitif (pemahaman, pengetahuan), kemampuan Afektif (sikap) dan kemampuan Psikomotor (keterampilan), khususnya mengenai pelayanan (*service*).
2. Kesiapan Praktek Kerja Lapangan di restoran, meliputi kondisi fisik, mental, emosional, aspek kebutuhan motif dan tujuan serta aspek keterampilan dan pengetahuan.
3. Korelasi Hasil Belajar Mata Kuliah Psikologi Pelayanan Terhadap Kesiapan Praktek Kerja Lapangan pada Mahasiswa Akademi Tata Boga Angkatan 2004 dan 2005.

## **2. Perumusan Masalah**

Perumusan masalah merupakan langkah dari suatu problematika dan merupakan bagian pokok dari kegiatan penelitian (Suharsimi Arikunto 2000:38), dari pembatasan masalah seperti yang dikemukakan di atas, dapat dirumuskan pokok masalah dalam penelitian ini yaitu : Apakah ada korelasi antara hasil belajar Psikologi Pelayanan dengan kesiapan praktek kerja lapangan di restoran ? Masalah ini dirumuskan menjadi judul skripsi : “Korelasi Hasil Belajar Psikologi Pelayanan Dengan Kesiapan Praktek Kerja Lapangan di Restoran Pada Mahasiswa Akademi Tata Boga Angkatan 2004 dan 2005”.

### **C. Definisi Operasional**

Definisi Operasional perlu dirumuskan untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman antara pembaca dan penulis tentang berbagai pengertian yang ada dalam penelitian ini, khususnya istilah-istilah yang dimaksud dalam rumusan judul, sebagai berikut :

#### **1. Korelasi**

Korelasi adalah hubungan antara dua variabel atau lebih (Anas Sudijono,2000:167).

Pengertian korelasi dalam penelitian ini mengacu pada pengertian yang telah dijelaskan di atas yaitu hubungan antara dua variabel, yaitu hasil belajar Psikologi Pelayanan (variabel X) dengan kesiapan praktek kerja lapangan di restoran (variabel Y).

#### **2. Hasil belajar Psikologi Pelayanan (variabel X)**

- a. Hasil belajar adalah kemampuan yang dimiliki seseorang, berupa kemampuan afektif, kognitif dan psikomotor setelah ia menerima pengalaman belajarnya (Nana Sudjana,2001:22)
- b. Psikologi Pelayanan adalah ilmu pengetahuan yang mempelajari tentang aktivitas atau tingkah laku manusia dalam hubungan dengan kemampuan yang maksimal dalam hal pelayanan (Agus Anwar,2002:84)

Pengertian Hasil Belajar Psikologi Pelayanan mengacu pada Nana Sudjana dan Agus Anwar adalah kemampuan mahasiswa setelah mengikuti mata kuliah Psikologi Pelayanan, berupa kemampuan afektif, kognitif dan psikomotor dalam berperilaku memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada konsumen.

### 3. Kesiapan Praktek Kerja Lapangan di restoran (variabel Y)

- a. Kesiapan adalah “keseluruhan kondisi individu yang membuatnya siap memberikan respon/jawaban dalam cara tertentu, yang mencakup aspek kondisi fisik, mental, emosional, aspek kebutuhan motif dan tujuan serta aspek keterampilan dan pengetahuan (Slameto 1995:113).
- b. Praktek Kerja Lapangan adalah cara belajar dengan memberi kesempatan kepada mahasiswa untuk melihat dan mengamati kenyataan yang ada dan proses-proses aktual (Oemar Hamalik 1991:75).
- c. Restoran adalah suatu usaha komersial yang menyediakan jasa pelayanan makan dan minum bagi umum dan dikelola secara profesional. (Soekresno 2001:16)

Pengertian Kesiapan Praktek Kerja Lapangan di restoran (variabel Y), mengacu pada Slameto, Oemar Hamalik dan Soekresno adalah kondisi mahasiswa dalam memberikan respon, terutama saat memberikan pelayanan yang mencakup kondisi fisik, mental, emosional, aspek kebutuhan motif dan tujuan serta aspek keterampilan dan pengetahuan dalam bekerja di suatu tempat, restoran mandiri yang dikelola secara profesional.

#### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### **1. Tujuan Penelitian**

###### **a. Tujuan Umum**

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh data tentang korelasi hasil belajar Psikologi Pelayanan dengan kesiapan praktek kerja lapangan di restoran pada mahasiswa Akademi Tata Boga angkatan 2004 dan 2005.



## b. Tujuan khusus

Tujuan khusus dalam penelitian yang ingin dicapai adalah untuk mendapatkan sejumlah data yang akurat mengenai :

- a. Hasil belajar Psikologi Pelayanan (variabel X), berupa kemampuan kognitif (ilmu pengetahuan), afektif (sikap), psikomotor (keterampilan) dalam memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada konsumen.
- b. Kesiapan Praktek Kerja Lapangan di restoran (variabel Y), meliputi kondisi fisik, mental, emosional, aspek kebutuhan motif dan tujuan serta aspek keterampilan dan pengetahuan.
- c. Korelasi Hasil Belajar Mata Kuliah Psikologi Pelayanan Terhadap Kesiapan Praktek Kerja Lapangan di Restoran pada Mahasiswa Akademi Tata Boga Angkatan 2004 dan 2005.

## 2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan bermanfaat bagi :

1. Dosen ATB, khususnya Dosen Mata Kuliah Psikologi Pelayanan dalam memberikan informasi tentang hasil belajar Psikologi Pelayanan sehingga dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan proses belajar mengajar Psikologi Pelayanan.
2. Jurusan PKK Tata Boga, khususnya dosen Mata Kuliah Paket Katering, Tata Hidang, Pendidikan Konsumen, Manajemen Usaha Boga sebagai masukan dan penambahan wawasan tentang psikologi pelayanan sehingga

mahasiswa dapat lebih siap dalam melakukan praktikum baik di dalam maupun di luar lingkungan kampus

3. Penulis sebagai calon pendidik dalam upaya menambah pengetahuan dan wawasan dalam tentang hasil belajar Psikologi Pelayanan.

#### **F. Asumsi Penelitian**

Asumsi merupakan kebenaran yang tidak diragukan lagi atau tidak perlu diuji lagi. Asumsi digunakan sebagai dasar berpijak pada masalah yang sedang diteliti serta akan memberikan arah, bentuk dan hakekat dalam penyelidikan, penganalisaan data baik teori maupun praktis. Menurut Winarno Surachmad (1994:58): "Asumsi adalah sesuatu yang dianggap konstan". Asumsi dalam penelitian ini adalah :

1. Hasil belajar mata kuliah Psikologi Pelayanan yang diperoleh mahasiswa merupakan gambaran penguasaan kemampuan kognitif (ilmu pengetahuan), afektif (sikap), psikomotor (keterampilan) dalam melakukan pelayanan , asumsi tersebut didukung oleh pendapat Nana Sudjana (1989 : 65) bahwa :

... hasil belajar yang dicapai peserta diklat melalui proses belajar mengajar yang optimal cenderung menunjukkan ciri menyeluruh (komprehensif), yakni mencakup ranah kognitif, pengetahuan atau wawasan, ranah afektif atau sikap dan apresiasi, ranah psikomotor, keterampilan atau perilaku.

2. Kesiapan adalah keseluruhan kondisi individu yang membuatnya siap memberikan respon/jawaban dalam cara tertentu terhadap situasi terutama dalam memberikan pelayanan, yang mencakup kondisi fisik, mental, emosional, aspek kebutuhan motif dan tujuan, serta aspek keterampilan dan pengetahuan" (Slameto 1995:113).

Praktek Kerja Lapangan adalah “Cara belajar dengan memberi kesempatan kepada mahasiswa untuk melihat dan mengamati kenyataan yang ada dan proses-proses aktual” (Oemar Hamalik 1991:75). Mengacu pada pernyataan di atas, mahasiswa dapat melakukan praktek kerja lapangan setelah mendapatkan materi yang berkaitan dengan kenyataan di lapangan, sehingga mahasiswa siap memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada konsumen, siap secara fisik, emosi, kebutuhan, motif dan tujuan serta siap keterampilan dan pengetahuan.

3. Faktor penunjang keberhasilan mahasiswa dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan salah satunya adalah bila mahasiswa dapat menerapkan hasil belajar mata kuliah Psikologi Pelayanan, berupa pengetahuan, keterampilan dan pengalaman. Mahasiswa Akademi Tata Boga dapat mengikuti praktek kerja lapangan setelah menempuh semua mata kuliah yang disediakan di kampus, salah satunya Psikologi Pelayanan. Anggapan dasar ini ditunjang oleh pendapat Poerwadarminta (2001) ‘korelasi adalah hubungan timbal balik atau sebab-akibat. Nana Sudjana (1996:31) bahwa ‘siswa dianggap berhasil apabila sanggup menerapkan pengetahuannya dalam praktek kehidupannya.’

## **G. Hipotesis Penelitian**

“Hipotesis merupakan kebenaran sementara yang ditentukan oleh peneliti, tetapi masih harus dibuktikan atau dites atau diuji kebenarannya”(Suharsimi Arikunto, 1998 : 20). Pendapat Suharsimi di atas, dijadikan dasar untuk merumuskan hipotesis penelitian. Rumusan hipotesis dalam penelitian adalah:

**Terdapat korelasi yang positif dan signifikan antara hasil belajar Psikologi Pelayanan dengan kesiapan praktek kerja lapangan di restoran pada mahasiswa Akademi Tata Boga Angkatan 2004 dan 2005.**

#### **H. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini diadakan di Lembaga Pendidikan Akademi Tata Boga, yang terletak di Jl. Cileunyi No.186 Kabupaten Bandung. Sampel penelitian adalah mahasiswa angkatan 2004 dan 2005 Program Studi Diploma III, dengan jumlah 33 orang.

