

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **A. Latar Belakang Masalah**

Pendidikan merupakan kebutuhan yang sangat penting dalam kehidupan manusia dan tidak dapat dipisahkan, baik dalam kehidupan perorangan maupun kelompok. Pendidikan dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta mencerdaskan kehidupan bangsa. Sejalan dengan fungsi dan tujuan pendidikan nasional sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional RI No 20 Bab II pasal 3 (2003 : 7) yaitu:

Pendidikan Nasional berfungsi mengembangkan kemampuan 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.

Pemerintah Indonesia telah menetapkan bahwa sistem pendidikan nasional dilakukan melalui tiga jalur yaitu jalur pendidikan formal, non formal dan informal, sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Bab I pasal I (2003 : 3) yaitu:

1. Pendidikan formal adalah jalur pendidikan yang terstruktur dan berjenjang yang terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah dan pendidikan tinggi.
2. Pendidikan nonformal adalah jalur pendidikan di luar pendidikan formal yang dapat dilaksanakan secara terstruktur dan berjenjang.
3. Pendidikan informal adalah jalur pendidikan keluarga dan lingkungan

Pendidikan kejuruan merupakan salah satu jenis pendidikan yang dipersiapkan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan tenaga terampil guna memasuki lapangan kerja. Seperti yang dikemukakan oleh Suharto (1998 : 1) : “Pendidikan kejuruan

adalah pendidikan yang program-program dan materi pelajarannya dipilih untuk siapapun yang tertarik dalam mempersiapkan diri berwiraswasta atau untuk bekerja sebagai bagian dari satu grup kerja”.

Sekolah kejuruan merupakan lembaga pendidikan yang berorientasi pada bidang keahlian yang spesifik untuk memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang menjadi tenaga siap kerja dan mampu menciptakan lapangan kerja sesuai dengan tujuan Program Keahlian Restoran secara umum yang mengacu pada isi UU Sistem Pendidikan Nasional pasal 3 serta penjelasan pasal 15 yang menyebutkan bahwa :

Pendidikan kejuruan merupakan pendidikan menengah yang mempersiapkan peserta didik terutama untuk bekerja dalam bidang tertentu. Secara khusus tujuan Program Keahlian Restoran adalah membekali peserta didik dengan keterampilan, pengetahuan, dan sikap agar kompeten :

- a. Mengolah dan menyajikan makan kontinental yang terdiri dari makanan pembuka, makanan utama dan makanan penutup.
- b. Mengolah dan menyajikan makan Indonesia
- c. Melayani makanan dan minuman baik di restoran maupun kamar tamu, serta menata meja makan dan meja prasmanan.
- d. Mengolah dan menyajikan aneka minuman non alkohol.
- e. Mengorganisir operasi pelayanan makan dan minum di restoran.

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Patria Wisata Jakarta merupakan lembaga pendidikan kejuruan dengan programnya yaitu Travel, Akomodasi Perhotelan dan Restoran. Pada program keahlian Restoran peserta diklat mempelajari berbagai pengetahuan dan keterampilan bidang boga, salah satu materi Program Keahlian yang diberikan kepada peserta diklat adalah kompetensi Menyediakan Layanan Makan dan Minum (*Provide Food and Beverage Service*) yaitu:

Kemampuan yang merupakan perpaduan pengetahuan (*knowledge*), sikap (*attitude*), dan keterampilan (*skill*) peserta diklat terhadap pelajaran tentang perlengkapan alat hidang dan tata cara penyajian makan dan minuman. (Kurikulum SMK Kelompok Pariwisata Edisi 2004).

Kompetensi *Provide Food and Beverage Service* termasuk Program Keahlian Restoran dipelajari dikelas satu, terdapat pada semester satu dan dua yang pelaksanaan pembelajarannya bersifat teori dan praktikum. Kompetensi *Provide Food and Beverage Service* merupakan suatu persiapan yang sangat penting bagi peserta diklat untuk mempersiapkan diri menjadi tenaga kerja yang terdidik, terlatih dan terampil, hal ini adalah suatu upaya persiapan peserta diklat sebagai pramusaji yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makan dan minum secara profesional di restoran hotel . Keberhasilan dari kompetensi *Provide Food and Beverage Service* diharapkan agar peserta diklat mendapatkan pengetahuan dan keterampilan pelayanan makan dan minum.

Bentuk keterampilan yang diberikan tidak cukup dengan praktikum yang dilakukan di sekolah atau laboratorium, tetapi diperlukan juga pengalaman praktek kerja industri atau yang sering disebut dengan PRAKERIN.

Praktek Kerja Industri (PRAKERIN) dilaksanakan oleh peserta diklat tingkat II selama kurang lebih 3 bulan. Praktek kerja industri bagi peserta diklat dilaksanakan di hotel yang merupakan sarana pariwisata yang erat kaitannya dengan jasa boga. Prakerin sangat perlu dilaksanakan oleh peserta diklat program restoran, karena prakerin dapat dijadikan sebagai sarana latihan bagi peserta diklat sebagai calon tenaga profesional tingkat menengah di *Food and Beverage Service* yaitu pramusaji.

Seorang pramusaji hotel yang profesional harus dapat melayani kebutuhan makan dan minum para tamu dengan memuaskan. Melalui komunikasi dengan para tamu, seorang pramusaji harus dapat segera mendekteksi keinginan dan kebutuhan para tamu, dan mewujudkannya, karena tanpa memahami kemauan dan keinginan tersebut mustahil pelayanan yang diberikan akan memuaskan tamu. Pelayanan yang

memuaskan, tamu akan terdorong untuk datang kembali. Hal ini akan membuat usaha *food and beverage* terus berkesinambungan dan dapat berkembang, sehingga mencapai sasaran yang diinginkan.

Uraian permasalahan di atas, penulis sebagai mahasiswa PKK dan sebagai calon guru SMK Kelompok Pariwisata, ingin mengetahui dengan jelas pendapat peserta diklat dalam pelaksanaan prakerin sebagai pramusaji di restoran hotel.

## **B. Perumusan Masalah dan Definisi Operasional**

### **1. Perumusan Masalah**

Seorang pramusaji hotel yang profesional tidak hanya harus dapat melayani kebutuhan makan dan minum para tamu dengan memberikan pelayanan yang memuaskan. Tetapi juga harus dapat menangani keluhan tamu mengenai makanan dan minuman.

Perumusan masalah menurut Arikunto (2002:51) : “ merupakan langkah dalam menentukan suatu problematik penelitian dan merupakan bagian pokok dari suatu kegiatan penelitian”.

Masalah dalam penelitian ini, adalah pendapat peserta diklat sebagai calon pramusaji pada pelaksanaan praktek kerja industri, meliputi:

1. Pendapat peserta diklat tentang kemampuan kognitif kompetensi *Provide Food and Beverage Service* yaitu pengetahuan berupa tugas dan tanggung jawab pramusaji, perlengkapan alat hidang dan prosedur pelayanan makanan dan minuman di restoran hotel.
2. Pendapat peserta diklat tentang kemampuan afektif kompetensi *Provide Food and Beverage Service* yaitu sikap pramusaji dalam pelayanan makan dan minum di restoran hotel .

3. Pendapat peserta diklat tentang kemampuan psikomotor kompetensi *Provide Food and Beverage Service* yaitu keterampilan dalam pelayanan makan dan minum di restoran hotel.

Perumusan masalah di atas selanjutnya dijadikan judul skripsi yaitu: “Pendapat Peserta Diklat Sebagai Calon Pramusaji Pada Pelaksanaan Praktek Kerja Industri di Restoran Hotel (Penelitian Terbatas Pada Peserta Diklat Tingkat III Program Keahlian Restoran SMK (SMIP) Patria Wisata Jakarta)”.

## 2. Definisi Operasional

Definisi operasional diperlukan agar diperoleh persamaan pandangan dan pengertian istilah antara pembaca dan peneliti dalam menafsirkan judul penelitian. Istilah yang dipakai dalam judul penelitian ini yaitu :

1. Pendapat Peserta Diklat Sebagai Calon pramusaji

**Pendapat** menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001 : 53) adalah pandangan atau tanggapan mengenai suatu hal.

**Peserta Diklat** menurut Harikin (2001 : 16) adalah orang-orang yang mengikuti program kegiatan latihan di mana mereka terlibat dalam proses belajar mengajar .

**Calon** menurut Badudu (1996 : 246) adalah yang akan jadi atau orang yang sengaja di didik untuk menjadi .

**Pramusaji** menurut Soekresno dan Pendit (2004 : 1) adalah karyawan restoran hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makan dan minum bagi para tamu hotel secara profesional .

Pengertian pendapat peserta diklat sebagai calon pramusaji dalam penelitian ini mengacu pada pendapat di atas adalah pandangan atau tanggapan peserta diklat tingkat III Program keahlian Perhotelan SMK (SMIP) Patria Wisata Jakarta, yang

sengaja di didik menjadi karyawan restoran hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makan dan minum bagi para tamu hotel secara professional.

## 2. Pelaksanaan Praktek Kerja Industri di Restoran Hotel

**Pelaksanaan** menurut Poerwadarminta (1998 : 552) adalah perihal (pembuatan, usaha).

**Praktek Kerja Industri** menurut Departemen Pendidikan Nasional (1996 : 2) adalah pelaksanaan praktek keahlian produktif yang dilaksanakan di industri dalam bentuk *on the job training*. Prakerin berbentuk kegiatan mengerjakan pekerjaan produksi atau jasa di industri atau di perusahaan.

**Restoran** menurut Marsum (1994 : 7) adalah suatu tempat atau bangunan yang dioperasikan secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik makanan maupun minuman.

**Hotel** menurut SK Meteri Perhubungan (No.PM10 / PW301 / PHb77) dan SK Menparpostel (No. 94 / 1987) adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk memberikan jasa pelayanan penginapan, makan, minum serta lainnya bagi umum dan dikelola secara komersial

Pengertian pelaksanaan praktek kerja industri di restoran hotel dalam penelitian ini mengacu pada pendapat di atas adalah usaha yang dilakukan peserta diklat dalam melaksanakan suatu proses kegiatan belajar dan bekerja di lapangan kerja yaitu perusahaan industri jasa boga yang dioperasikan secara komersial yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk memberikan jasa pelayanan penginapan, makan, minum serta lainnya bagi tamu.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui data tentang pendapat peserta diklat sebagai calon pramusaji pada pelaksanaan praktek kerja industri di restoran hotel.

### **2. Tujuan Khusus**

Tujuan khusus yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh data tentang:

1. Pendapat peserta diklat tentang kemampuan kognitif kompetensi *Provide Food and Beverage Service* yaitu pengetahuan berupa tugas dan tanggung jawab pramusaji, perlengkapan alat hidang dan prosedur pelayanan makan dan minum di restoran hotel.
2. Pendapat peserta diklat tentang kemampuan afektif kompetensi *Provide Food and Beverage Service* yaitu sikap pramusaji dalam pelayanan makan dan minum di restoran hotel .
3. Pendapat peserta diklat tentang kemampuan psikomotor kompetensi *Provide Food and Beverage Service* yaitu keterampilan dalam pelayanan makan dan minum di restoran hotel.

### **D. Asumsi**

Asumsi atau anggapan dasar merupakan pendapat yang diyakini kebenaran oleh peneliti dan harus dirumuskan secara jelas. Pandangan ini didasarkan pada pendapat Arikunto (2002 : 58) yang mengemukakan bahwa “ anggapan dasar atau postulat adalah sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh penyelidik”. Asumsi dalam penelitian ini adalah :

1. SMK sebagai sekolah kejuruan yang menyiapkan peserta diklat program keahlian restoran untuk dapat bekerja sebagai tenaga kerja bidang boga yang professional. Asumsi ini sesuai dengan pendapat Waradji (1988 : 37) dalam Supriyanti (1999: 11). “ Dunia kerja menuntut tenaga kerja yang terlatih, profesional dan memiliki keahlian serta keterampilan tertentu, untuk memenuhi tuntutan dunia kerja tersebut lembaga-lembaga pendidikan baik dalam bentuk formal maupun non formal merupakan tempat latihan dalam pengembangan kerja yang kompeten ”.
2. Pelaksanaan praktek kerja industri dapat dijadikan sebagai kegiatan belajar dan latihan yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap di bidang boga yang telah ditekuni sebagai pramusaji yang professional. Pendapat ini berpedoman pada Nolker dan Hard (1983 : 110) dalam Nurjanah (2006 : 12) “ tempat praktek kerja siswa kejuruan di pabrik atau perusahaan harus berfungsi ganda yaitu sebagai tempat kerja dan tempat belajar ”.
3. Praktek kerja industri di restoran hotel, akan berguna untuk memberikan penguasaan keterampilan kerja di restoran, sehingga wawasan dan kemampuan siswa tentang restoran, khususnya dalam bidang *Food and Beverage Service* semakin bertambah dengan baik secara kognitif, afektif dan psikomotorik. Pendapat ini berpedoman pada Wena (1996 : 20) yaitu “ diharapkan setelah melaksanakan program di industri, siswa betul-betul menguasai suatu keterampilan kerja tertentu. Dengan kata lain wawasan siswa terhadap dunia kerja semakin bertambah, baik secara kognitif, afektif dan psikomotor ”.

## **E. Pertanyaan Penelitian**

Pokok permasalahan penelitian ini yaitu pengetahuan, sikap dan keterampilan berupa pelaksanaan praktek kerja industri di restoran hotel sebagai pramusaji, apakah peserta diklat sudah benar-benar dalam pelaksanaan praktek kerja industri sebagai pramusaji di restoran hotel, sehingga penulis merumuskan pertanyaan penelitian yang meliputi :

1. Bagaimana pendapat peserta diklat sebagai calon pramusaji pada pelaksanaan praktek kerja industri di restoran hotel berkaitan dengan aspek kognitif kompetensi *Provide Food and Beverage Service*?
2. Bagaimana pendapat peserta diklat sebagai calon pramusaji pada pelaksanaan praktek kerja industri di restoran hotel berkaitan dengan aspek afektif kompetensi *Provide Food and Beverage Service*?
3. Bagaimana pendapat peserta diklat sebagai calon pramusaji pada pelaksanaan praktek kerja industri di restoran hotel berkaitan dengan aspek psikomotor kompetensi *Provide Food and Beverage Service*?

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode penelitian deskriptif bertujuan untuk mendapatkan gambaran dari suatu keadaan yang ada pada masa sekarang dan sedang berlangsung serta berpusat pada masalah yang aktual.

### **2. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah:

### **Angket**

Angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari peserta diklat tingkat III SMK (SMIP) Patria Wisata Jakarta kelompok Pariwisata Program Studi Akomodasi Perhotelan Jurusan Restoran yang melaksanakan prakerin di restoran hotel sebagai pramusaji.

## **G. Lokasi dan Sampel Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi dalam penelitian ini adalah Sekolah Menengah Kejuruan (SMIP) Patria Wisata Jalan Pejaten Barat No. 24 Jakarta. Alasan pemilihan lokasi SMK (SMIP) Patria Wisata Jakarta karena responden yang akan diteliti berada di sekolah ini.

### **2. Sampel Penelitian**

Pengumpulan data untuk suatu penelitian didapat dari sumber data yang disebut dengan populasi. Populasi dalam penelitian ini adalah peserta diklat tingkat III yang berjumlah 90 orang, peserta diklat yang melaksanakan prakerin di restoran hotel sebagai pramusaji berjumlah 35 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah sampel total yaitu peserta diklat tingkat III yang melaksanakan prakerin di restoran hotel sebagai pramusaji yang berjumlah 35 orang.