

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan salah satu unsur penting yang memiliki peran dalam membentuk dan mengembangkan pribadi bangsa yang berkualitas. Pendidikan diharapkan mampu memberikan sumbangan besar dalam meningkatkan sumber daya manusia sebagai tenaga pengisi pembangunan. Pendidikan nasional bertujuan untuk mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional BAB II Pasal 3, 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.

Pendidikan nasional dilaksanakan melalui kegiatan belajar mengajar yang dilaksanakan melalui jalur pendidikan formal, nonformal, dan informal. Jenjang pendidikan formal dimulai dari pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi.

Pendidikan Menengah salah satunya adalah Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) 15 Bandung dengan visi dan misi seperti yang tercantum dalam Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (2006 : 1) adalah :

Visi SMK Negeri 15 Bandung adalah Menjadi pusat pendidikan dan keahlian pekerja sosial dan Perhotelan berstandar Nasional dan Internasional. Misi SMKN 15 Bandung menghasilkan Asisten Pekerja Sosial, Staf *Housekeeping*, dan *Front Office* yang cerdas, terampil dan unggul dalam kompetisi global dengan kompetisi nasional dan internasional. Mengembangkan pendidikan dan pelatihan Pekerja Sosial dan Perhotelan berbasis kompetensi, berwawasan mutu dan unggul.

Sejalan dengan Visi dan Misi di atas mampu menyiapkan peserta didik agar menjadi manusia produktif yang lebih maju yang sesuai dengan pusat pendidikan dan dapat beradaptasi tinggi dalam mengembangkan pendidikan dan pelatihan. Jurusan Akomodasi Perhotelan (AP) sebagai salah satu jurusan yang ada di SMK 15, merupakan jurusan yang bertujuan untuk mendidik peserta didik agar menjadi calon tenaga kerja yang memiliki kemampuan professional. Selain mempunyai visi dan misi SMK 15 mempunyai tujuan program keahlian seperti yang tercantum dalam Kurikulum SMK Bidang Keahlian Pariwisata Program Keahlian Akomodasi Perhotelan (2004) yaitu :

Tujuan SMK Negeri 15 Bandung :

1. Mempersiapkan peserta didik agar menjadi manusia produktif, mampu bekerja mandiri, mengisi lowongan pekerjaan yang ada di DU/DI sebagai tenaga kerja tingkat menengah, sesuai dengan kompetensi dalam program keahlian pilihannya
2. Membekali peserta didik agar mampu memilih karir, ulet dan gigih dalam berkompetisi, beradaptasi di lingkungan kerja dan mengembangkan sikap professional dalam bidang keahlian yang diminatinya.
3. membekali peserta didik dengan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni agar mampu mengembangkan diri di kemudian hari baik secara mandiri maupun melalui jenjang pendidikan yang lebih tinggi.

Program Keahlian Akomodasi Perhotelan memiliki tujuan umum yang mengacu pada isi Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional (UU SPN) Pasal 3 mengenai Tujuan Pendidikan Nasional dan 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 Akomodasi Perhotelan menurut kurikulum SMK (2006) adalah:

Tujuan program keahlian Akomodasi Perhotelan membekali peserta didik dengan ketrampilan, pengetahuan, dan sikap agar kompeten dalam:

1. Melaksanakan pekerjaan di lingkup *Front Office* sebagai *Reception, Reservation, Telephone Operator, dan Porter*.
2. Melaksanakan pekerjaan di lingkup *Housekeeping* sebagai *Public Area Attendant dan Laundry Attendant*.

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Bidang Keahlian Pariwisata Program Keahlian Akomodasi Perhotelan bertujuan menyiapkan peserta didik untuk terampil dalam bidang akomodasi perhotelan, yang dijabarkan dalam beberapa mata diklat. Mata Diklat SMK Pariwisata tercakup dalam tiga kelompok program yaitu program normatif, program adaptif, dan program produktif.

Program produktif adalah kelompok mata diklat yang berfungsi membekali peserta didik agar memiliki kompetensi kerja sesuai Standar Kompetensi Nasional Indonesia (SKNI).

Salah satu kompetensi pada program produktif yang harus dikuasai oleh peserta didik adalah Menyediakan Layanan *Porter*. Ruang lingkup kompetensi Menyediakan Layanan *Porter* sebagaimana tercantum dalam Kurikulum SMK Pariwisata Program Keahlian Akomodasi Perhotelan (2004), meliputi :

1. Menangani kedatangan dan keberangkatan tamu mencakup:
 - a. Menjelaskan pengertian tentang *porter*
 - b. Menjelaskan tentang tugas dan tanggung jawab seorang *porter*
 - c. Menjelaskan tentang peralatan yang digunakan di *porter*
 - d. Menjelaskan tentang formulir-formulir yang digunakan di *porter*
2. Menangani barang bawaan tamu yang mencakup :
 - a. Menjelaskan tentang tehnik umum dalam penanganan barang bawaan tamu
 - b. Menjelaskan dengan baik tentang metode penanganan barang bawaan tamu
3. Merespon permintaan atas layanan *porter* yang mencakup :
 - a. Menyediakan layanan informasi untuk tamu
 - b. Menangani *incoming fax* untuk tamu
 - c. Menyediakan layanan *paging* untuk tamu
 - d. Menangani pesan melalui telepon

Peserta didik yang telah selesai mengikuti kompetensi Menyediakan Layanan *Porter* diharapkan memiliki kesiapan melaksanakan praktek kerja industri di hotel, khususnya di bagian penerimaan tamu hotel atau bagian *reception*. Praktek kerja industri merupakan sarana praktikum peserta didik, dimana peserta didik dapat menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh di sekolah untuk diterapkan di industri. Praktek kerja industri dilaksanakan secara terpadu untuk lebih meningkatkan mutu lulusan dengan kemampuan yang dimiliki oleh dunia industri.

Praktek kerja industri ialah pola penyelenggaraan diklat yang dikelola bersama-sama antara SMK dengan industri dan asosiasi profesi sebagai institusi pasangan mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan hingga tahap evaluasi yang merupakan satu kesatuan program. Institusi pasangan yang bekerja sama dengan

pihak SMK diantaranya adalah hotel. Hotel merupakan sarana praktek kerja industri untuk menerapkan kemampuan peserta didik di sekolah, karena di hotel terdapat bagian yang menangani pelayanan penerimaan tamu dan pemesanan kamar tamu yang dikenal dengan Departemen *Front Office* (FO).

Kesiapan peserta didik untuk melaksanakan praktek kerja industri di hotel pada prinsipnya timbul dalam diri peserta didik berkaitan dengan kematangan fisik dan kematangan psikologis. Kematangan peserta didik untuk memasuki dunia kerja di dapat setelah melakukan proses belajar, kemudian dari proses belajar itu peserta didik dapat menunjukkan dorongan yang kuat untuk memulai pekerjaan yang memusatkan perhatian pada pekerjaannya.

Kesiapan yang harus dimiliki peserta didik dalam mengikuti praktek kerja industri di hotel adalah kesiapan pengetahuan, sikap dan keterampilan, dimana peserta didik dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh di sekolah. Kesiapan ini perlu diperhatikan dalam proses kompetensi. Karena jika peserta didik sudah mampu dan ditunjukkan dalam bentuk seperti pengetahuan, pemahaman, sikap, tingkah laku, keterampilan, kecakapan, dan kemampuan, daya reaksi, daya penerimaan, dan aspek lain yang ada pada individu maka manfaat kompetensinya akan lebih baik.

Seorang peserta didik dikatakan siap melaksanakan praktek kerja industri apabila mereka memiliki kemampuan kognitif, afektif, dan psikomotor. Kesiapan peserta didik dalam melaksanakan praktek kerja industri di hotel, khususnya di bagian penerimaan kedatangan (*arrival*) dan keberangkatan tamu (*departure*) tamu timbul apabila kompetensi dalam pembelajarannya sudah tercapai oleh peserta

didik setelah mengikuti pembelajaran Menyediakan Layanan *Porter*. Manfaat kompetensi yang memuaskan dapat dicapai apabila peserta didik mengikuti proses belajar mengajar dengan tekun dan sungguh-sungguh, yang mengakibatkan perubahan yang positif dalam diri peserta didik berupa pengetahuan (kognitif), sikap (afektif), dan keterampilan (psikomotor) yang diperoleh dari pengalaman dan interaksi dengan lingkungannya.

Uraian Latar belakang di atas mendorong Penulis sebagai mahasiswa Paket Pariwisata Program Spesialisasi Pendidikan Tata Boga Jurusan PKK FPTK UPI, untuk meneliti Manfaat Kompetensi “Menyediakan Layanan *Porter*” Sebagai Kesiapan Praktek Industri Di *Front Office* Hotel, Sehingga diperoleh gambaran tentang bagaimana manfaat yang diperoleh dari kompetensi “menyediakan layanan *porter*” sebagai kesiapan praktek industri di *Front Office* Hotel. Penelitian terbatas pada peserta didik SMKN 15 Bandung Program Keahlian Akomodasi Perhotelan Kelas XI tahun ajaran 2009/2010.

B. Rumusan Masalah

Sugiyono (2008:35) mengemukakan bahwa: “Rumusan masalah berbeda dengan masalah. Masalah merupakan kesenjangan antara yang diharapkan dengan yang terjadi, maka rumusan masalah itu merupakan suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data. Terdapat kaitan erat antara masalah dan rumusan masalah, karena setiap rumusan masalah penelitian harus didasarkan pada masalah.” Rumusan masalah penelitian dan batasan masalah di atas ini adalah seberapa besar manfaat kompetensi menyediakan layanan *porter* yang diperoleh oleh peserta didik dalam praktek industri di *front office* hotel.

Rumusan tersebut penulis jadikan judul dalam penelitian ini yaitu : Manfaat Kompetensi “Menyediakan Layanan *Porter*” Sebagai Kesiapan Praktek Industri Di *Front Office* Hotel Penelitian terbatas pada peserta didik SMKN 15 Bandung Program Keahlian Akomodasi Perhotelan Kelas XI tahun ajaran 2009/2010.

Permasalahan yang diteliti oleh Penulis adalah Bagaimana Manfaat Kompetensi Menyediakan Layanan *Porter* Sebagai Kesiapan Praktek Industri Di *Front Office* Hotel. Dari luasnya masalah maka Penulis batasi pada :

1. Manfaat Kompetensi Menyediakan Layanan *porter* sebagai kesiapan Praktek Industri Di *Front Office* Hotel berkaitan dengan kemampuan kognitif meliputi pengetahuan tentang pengertian *porter*, pemahaman tugas-tugas *porter*, administrasi, serta struktur organisasi *porter* berkaitan persiapan penerimaan tamu sebagai kesiapan praktek industri di *front office* hotel
2. Manfaat Kompetensi Menyediakan Layanan *porter* sebagai kesiapan Praktek Industri Di *Front Office* Hotel berkaitan dengan kemampuan afektif meliputi sikap dasar seorang *porter*, menanggapi keluhan dari tamu sikap menerima dan melayani kedatangan tamu dan sikap dalam menyiapkan diri baik fisik maupun mental sebagai kesiapan praktek industri di *front office* hotel
3. Manfaat Kompetensi Menyediakan Layanan *porter* sebagai kesiapan Praktek Industri Di *Front Office* Hotel berkaitan dengan kemampuan psikomotor meliputi keterampilan dalam mempersiapkan diri untuk melayani tamu sebagai kesiapan praktek industri di *Front office* hotel

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini secara umum adalah untuk mengetahui manfaat kompetensi menyediakan layanan *Porter* sebagai kesiapan praktek industri di *Front Office* Hotel. Penelitian terbatas pada peserta didik SMKN 15 Bandung Program Keahlian Akomodasi Perhotelan Kelas XI tahun ajaran 2009/2010.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah memperoleh gambaran mengenai manfaat yang diperoleh para peserta didik setelah melakukan praktek industri di *Front Office* Hotel ditinjau dari :

1. Manfaat Kompetensi Menyediakan Layanan *porter* sebagai kesiapan Praktek Industri Di *Front Office* Hotel berkaitan dengan kemampuan kognitif meliputi pengetahuan tentang pengertian *porter*, pemahaman tugas-tugas *porter*, administrasi, serta struktur organisasi *porter* berkaitan persiapan penerimaan tamu sebagai kesiapan praktek industri di *front office* hotel
2. Manfaat Kompetensi Menyediakan Layanan *porter* sebagai kesiapan Praktek Industri Di *Front Office* Hotel berkaitan dengan kemampuan afektif meliputi sikap dasar seorang *porter*, menanggapi keluhan dari tamu sikap menerima dan melayani kedatangan tamu dan sikap dalam menyiapkan diri baik fisik maupun mental sebagai kesiapan praktek industri di *front office* hotel
3. Manfaat Kompetensi Menyediakan Layanan *porter* sebagai kesiapan Praktek Industri Di *Front Office* Hotel berkaitan dengan kemampuan psikomotor

meliputi keterampilan dalam mempersiapkan diri untuk melayani tamu sebagai kesiapan praktek industri di *Front office* hotel

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak secara langsung maupun secara tidak langsung, secara khusus penelitian ini dapat memberikan manfaat pada :

1. Program keahlian Akomodasi Perhotelan SMKN 15 Bandung, dengan adanya penelitian ini dapat memberikan referensi dan informasi tambahan tentang manfaat kompetensi Menyediakan Layanan *Porter* sebagai kesiapan praktek kerja industri di *Front Office* hotel.
2. Guru Mata Pelajaran Menyediakan Layanan *Porter* Program keahlian Akomodasi Perhotelan SMKN 15 Bandung memberikan sumbangan tentang hasil penelitian dan diharapkan dapat dijadikan masukan untuk pengembangan materi pembelajaran Menyediakan Layanan *Porter*.
3. Penulis untuk meningkatkan dan mengembangkan wawasan, pengetahuan, sikap, dan keterampilan penulis sebagai mahasiswi PKK FPTK UPI Program Studi Pendidikan Tata Boga Paket Manajemen Pariwisata dalam melakukan penelitian khususnya mengenai Manfaat Kompetensi Menyediakan Layanan *Porter* Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri Di *Front Office* Hotel

E. Asumsi

Anggapan dasar dalam suatu penelitian memegang peranan penting, karena anggapan dasar merupakan suatu dasar untuk melakukan penelitian. Sugiyono (2009:54) mengemukakan bahwa “Asumsi merupakan pertanyaan diterima kebenarannya tanpa pembuktian “. Pelaksanaan penelitian ini, penulis bertitik tolak pada anggapan dasar sebagai berikut:

1. Manfaat kompetensi Menyediakan Layanan *Porter* yaitu perubahan tingkah laku dalam bentuk Pengetahuan dasar tentang layanan *Porter*, Menyiapkan kedatangan tamu, Menyambut dan mendaftarkan tamu, Mengorganisir keberangkatan tamu, Menyiapkan catatan dan laporan *Front Office*, Menangani keluhan tamu mencakup pengetahuan, sikap, dan keterampilan yang tampak setelah mengalami proses pembelajaran Menyediakan Layanan *Porter*.
2. Pengetahuan, sikap, dan keterampilan peserta didik tentang Menyediakan Layanan *Porter* di sekolah merupakan dasar sebagai kesiapan praktek kerja industri di *Front Office* hotel. Anggapan dasar ini sesuai dengan persiapan peserta didik dalam pengelolaan KBM dalam pendidikan sistem Ganda (PSG) (1993:3), yaitu :

Sebelum melaksanakan praktek kerja di institusi pasangan setiap siswa hendaknya mempunyai pengetahuan, sikap, dan keterampilan yang memadai, sehingga disamping mereka dapat memperoleh pengalaman nyata/keterampilan, juga mampu memberikan kontribusi pada institusi pasangan.

F. Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian diperlukan sebagai acuan penulis dalam membuat rumusan-rumusan pertanyaan sebagai langkah mengumpulkan data. Rumusan pertanyaan tersebut adalah :

1. Bagaimana manfaat Kompetensi Menyediakan Layanan *porter* sebagai kesiapan Praktek Industri Di *Front Office* Hotel berkaitan dengan kemampuan kognitif meliputi pengetahuan tentang pengertian *porter*, pemahaman tugas-tugas *porter*, administrasi, serta struktur organisasi *porter* berkaitan persiapan penerimaan tamu sebagai kesiapan praktek industri di *front office* hotel?
2. Bagaimana manfaat Kompetensi Menyediakan Layanan *porter* sebagai kesiapan Praktek Industri Di *Front Office* Hotel berkaitan dengan kemampuan afektif meliputi sikap dasar seorang *porter*, menanggapi keluhan dari tamu sikap menerima dan melayani kedatangan tamu dan sikap dalam menyiapkan diri baik fisik maupun mental sebagai kesiapan praktek industri di *front office* hotel?
3. Bagaimana manfaat Kompetensi Menyediakan Layanan *porter* sebagai kesiapan Praktek Industri Di *Front Office* Hotel berkaitan dengan kemampuan psikomotor meliputi keterampilan dalam mempersiapkan diri untuk melayani tamu sebagai kesiapan praktek industri di *Front office* hotel?

G. Metode penelitian

Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yaitu metode yang bertujuan untuk mendapatkan data atau gambaran dari suatu keadaan yang terjadi pada masa sekarang ini, seperti yang dikemukakan oleh Nana Sudjana (2004:64) bahwa “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi pada saat sekarang”.

Metode deskriptif memusatkan sesuatu permasalahan yang bersifat aktual dan permasalahan yang ada pada saat dilaksanakannya suatu penelitian. Oleh karena itu penelitian deskriptif lebih berfungsi untuk memecahkan masalah pendidikan yang praktis dan sederhana.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, yaitu metode penelitian yang digunakan dalam penelitian yang dapat membantu memecahkan masalah yang terjadi pada masa sekarang serta berpusat pada masalah aktual.

H. Lokasi dan Sampel Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 15 Bandung (SMKN 15 Bandung) Program Keahlian Akomodasi Perhotelan Jl. Gatot Subroto No.4 Bandung. Sampel penelitian adalah peserta didik kelas XI SMKN 15 Bandung berjumlah 40 orang. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel total.