

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan dilaksanakan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM). Salah satu SDM yang diharapkan adalah memiliki keahlian dan keterampilan profesional, sebagaimana tertuang dalam Undang – Undang RI Pasal 3 No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang mempunyai fungsi dan tujuan sebagai berikut :

Pendidikan Nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban 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, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Tujuan Pendidikan nasional tersebut, direalisasikan pemerintah dengan menyelenggarakan program melalui tiga jalur (SISDIKNAS 2003 : Pasal 3 Ayat 1) “Jalur Pendidikan terdiri atas pendidikan formal, informal dan nonformal yang dapat saling melengkapi dan memperkaya”. Jalur pendidikan formal merupakan jalur pendidikan yang diselenggarakan oleh pemerintah, swasta maupun swadaya masyarakat mulai dari tingkat dasar, menengah sampai perguruan tinggi. Jalur nonformal adalah jalur pendidikan di luar sekolah dan jalur informal adalah jalur pendidikan di dalam keluarga dan lingkungan.

Pendidikan menengah yaitu pendidikan menengah umum dan pendidikan kejuruan, menurut Hamalik (1998:24) menyatakan : “Pendidikan kejuruan adalah suatu bentuk pengembangan bakat, pendidikan dasar keterampilan dan kebiasaan yang mengarah pada dunia kerja yang dipandang sebagai latihan keterampilan (*House Comite on Education and Labour*)”.

Sekolah Menengah Kejuruan merupakan lembaga pendidikan yang berorientasi pada bidang keahlian yang spesifik, peserta didik di SMK dipersiapkan memiliki kemampuan menjadi tenaga terampil tingkat menengah yang siap menyesuaikan diri dalam pelaksanaan tenaga di tempat kerja. Kurikulum SMK menyatakan tentang tujuan penyelenggaraan Pendidikan di SMK yaitu :

1. Menyiapkan siswa untuk memasuki lapangan kerja serta mengembangkan sikap profesional
2. Menyiapkan siswa agar mampu memilih karir, maupun berkompentensi dan mampu mengembangkan diri
3. Menyiapkan tenaga kerja tingkat menengah untuk mengisi kebutuhan dunia usaha dan industri pada saat ini maupun masa yang akan datang
4. Menyiapkan tamatan agar menjadi warga Negara yang produktif, adaktif dan kreatif

Sekolah Menengah Kejuruan di SMK pariwisata Negeri 3 Cimahi memiliki 3 program keahlian yaitu : Program Keahlian Akomodasi Perhotelan, Tata Busana dan Tata Boga. Struktur kurikulum SMK program keahlian akomodasi perhotelan mengacu pada Kurikulum SMK (2004:8) adalah :

Untuk mencapai standar kompetensi yang telah ditetapkan oleh industri/dunia usaha. Kompetensi yang diajarkan kepada peserta didik sesuai dengan standar kompetensi yang terbagi kedalam tiga program yaitu normatif, adaktif dan produktif.

Program Keahlian Akomodasi Perhotelan Peserta didik mempelajari pengetahuan dan keterampilan bidang perhotelan. Salah satu Mata Diklat Program

Keahlian Akomodasi Perhotelan yang diberikan kepada peserta didik adalah Kompetensi Menyiapkan Kamar Tamu. Pengertian Kompetensi Menyiapkan Kamar Tamu berdasarkan kurikulum SMK (2004:95) yaitu :

Kemampuan yang merupakan perpaduan pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*) dan sikap (*attitude*) peserta didik terhadap pelajaran tentang menyiapkan, menata, membereskan, dan merapikan kamar dalam berbagai jenis kamar dan tempat tidur. (kurikulum SMK Pariwisata tahun 2004).

Kompetensi Menyiapkan Kamar Tamu merupakan Mata Diklat yang diberikan kepada peserta didik kelas X dan XI yang terdiri dari teori dan praktikum dengan durasi pembelajaran 30 jam, dalam satu semester setiap jam pembelajaran 45 menit. Perbandingan program pembelajaran Menyiapkan Kamar Tamu terdiri dari teori 30% dan praktikum 70%. Materi belajar Menyiapkan Kamar tamu membahas tentang jenis-jenis kamar, jenis-jenis perlengkapan kamar, dan prosedur menyiapkan kamar tamu. Materi praktikum Menyiapkan Kamar Tamu meliputi praktikum menata perlengkapan *trolley*, akses ke kamar untuk layanan, membereskan tempat tidur, membereskan dan merapikan kamar, dan membereskan dan menyimpan *trolley* serta perlengkapan.

Tujuan Mata Diklat Kompetensi Menyiapkan Kamar Tamu adalah agar peserta didik menguasai sebagian kecil bidang keahlian akomodasi perhotelan untuk mempersiapkan peserta didik menjadi seorang *Room Attendent* yang siap ke lapangan. Kompetensi mengandung muatan *knowledge* (pengetahuan), *attitude* (sikap yang dibentuk) dan *skill* (keterampilan) yang spesifik sesuai tuntutan pekerjaan. (KTPS SMK 3 Cimahi)

Kesiapan merupakan salah satu faktor yang harus ada pada setiap individu dalam melaksanakan semua kegiatan termasuk menghadapi suatu pekerjaan. Peserta didik harus selalu sigap dan siap dalam segala situasi dan memberikan respon sebagai jawaban atas situasi dan kondisi tertentu (Slamento 2003:113) mengatakan ada tiga aspek yaitu : “a. Kondisi Fisik, mental dan emosional, b. Kebutuhan, motif dan tujuan, c. Keterampilan pengetahuan dan pengertian lain yang telah dipelajari”

Hasil pengamatan yang dilakukan oleh penulis pada saat observasi secara khusus pada saat pelaksanaan Kompetensi Menyiapkan Kamar Tamu menunjukkan bahwa peserta didik sebagian besar belum mencapai nilai unjuk kerja yang diharapkan. Kesiapan peserta didik sebagai tenaga kerja *Room Attendant* berhubungan dengan hasil praktikum Kompetensi Menyiapkan Kamar tamu. Oleh karena itu, peserta didik harus berupaya dalam meningkatkan aspek *knowledge* (pengetahuan), *Attitude* (sikap) dan *skill* (keterampilan) yang berhubungan dengan Menyiapkan Kamar tamu, sehingga akan siap menjadi tenaga kerja *Room Attendant*.

Uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan, memotivasi penulis sebagai Mahasiswa Program Studi Tata boga Paket Pariwisata untuk mengadakan penelitian lebih dalam mengenai “Manfaat Kompetensi Menyiapkan Kamar Tamu sebagai Kesiapan Tenaga Kerja *Room Attendant*”.

B. Rumusan Masalah

Perumusan masalah dalam suatu penelitian perlu dilakukan, untuk memperjelas batasan dari suatu permasalahan serta menentukan pemecahan masalah yang akan dipilih. Perumusan masalah menurut Sugiyono (2009:35) “Terdapat kaitan erat antara masalah dan rumusan masalah”.

Rumusan masalah dalam penelitian ini “Sejauh mana Manfaat Kompetensi Menyiapkan Kamar Tamu Sebagai Kesiapan Tenaga Kerja *Room Attendant*” (Penelitian Terbatas Pada Peserta Didik kelas XI Program Keahlian Akomodasi Perhotelan SMKN 3 Cimahi).

Pembatasan masalah merupakan penegasan masalah yang akan diteliti, seperti yang dituangkan Nasution (1996:28) bahwa : “Tiap masalah hakekatnya kompleks, sehingga tidak dapat diselidiki segala aspek secara tuntas, karena itu penulis harus membatasi permasalahannya”. Masalah dalam penelitian ini penulis batasi pada Manfaat Kompetensi Menyiapkan Kamar Tamu Sebagai Kesiapan Tenaga Kerja *Room Attendant* (Penelitian Terbatas pada Peserta Didik kelas XI Program Keahlian Akomodasi Perhotelan SMKN 3 Cimahi), melalui aspek *knowledge* (pengetahuan), *attitude* (sikap) dan *skill* (keterampilan). Penelitian ini akan dibatasi pada :

- a. Manfaat kompetensi menyiapkan kamar tamu sebagai kesiapan tenaga kerja *room attendant* yang berkaitan dengan aspek *knowledge* (pengetahuan) meliputi : pengetahuan jenis-jenis kamar, persiapan diri, macam-macam *linen supplies*, macam-macam *guest supplies*, macam-

macam *others supplies*, prosedur menyiapkan kamar tamu, prosedur penggunaan alat pembersih, dan *final check*.

- b. Manfaat kompetensi menyiapkan kamar tamu sebagai kesiapan tenaga kerja *room attendant* berkaitan dengan aspek *attitude* (sikap) meliputi : kebersihan diri, penampilan, etika dan sopan santun, disiplin, jujur, tanggung jawab, ketelitian, kerapian dan kesungguh-sungguhan peserta didik dalam kompetensi menyiapkan kamar tamu sebagai kesiapan tenaga kerja *room attendant*.
- c. Manfaat kompetensi menyiapkan kamar tamu sebagai kesiapan tenaga kerja *room attendant* berkaitan dengan aspek *skill* (keterampilan) meliputi: terampil dalam memilih perlengkapan yang diperlukan untuk membersihkan kamar, terampil dalam melakukan identifikasi kamar, dan terampil dalam melakukan *stripping linen*.

Definisi operasional sangat diperlukan agar diperoleh persamaan pandangan dan pengertian istilah antara pembaca dan peneliti dalam menafsirkan judul penelitian. Istilah yang dipakai dalam judul penelitian ini yaitu : “Manfaat Kompetensi Menyiapkan Kamar Tamu Sebagai Kesiapan Tenaga Kerja *Room Attendant*”.

- a. Manfaat menurut Poewardarminta (2006:744) adalah “guna atau faedah”.
- b. Kompetensi Menyiapkan Kamar Tamu menurut kurikulum SMK Tahun 2004 adalah kemampuan yang harus dimiliki peserta didik dalam menata, menyiapkan, membersihkan, membereskan dan merapikan kamar dalam

berbagai jenis kamar dan tempat tidur berdasarkan aspek *knowledge* (pengetahuan), *attitude* (sikap) dan *skill* (keterampilan).

Pengertian manfaat kompetensi menyiapkan kamar tamu dalam penelitian ini mengacu pada pengertian dalam kurikulum SMK dan Poewardarminta yaitu guna atau faedah dalam kemampuan menata, menyiapkan, membersihkan, dan merapikan kamar tamu berdasarkan aspek *knowledge* (pengetahuan), *attitude* (sikap) dan *skill* (keterampilan) yang dilakukan oleh peserta didik kelas XI Program Keahlian Akomodasi Perhotelan di SMK Negeri 3 Cimahi.

- a. Kesiapan menurut Slameto (2003:113) adalah “Ketersediaan untuk memberi respon atau reaksi, ketersediaan itu timbul dalam diri seseorang juga berhubungan dengan kematangan, karena kematangan berarti kesiapan untuk melaksanakan kecakapan”.
- b. Tenaga Kerja menurut Poewardarminta (2008:1437) adalah “orang yang bekerja atau mengerjakan sesuatu”
- c. *Room Attendant* menurut Sulastiyono (2007:213) adalah “Pelayanan yang menangani teknik/prosedur dalam membersihkan dan menyiapkan kamar tamu”.

Pengertian kesiapan tenaga kerja *Room Attendant* dalam penelitian ini mengacu pada pengertian kesiapan menurut Slameto dan pengertian Tenaga Kerja menurut Poewardarminta dan pengertian *Room Attendant* menurut Sulastiyono, pengertian kesiapan tenaga Kerja *Room Attendant* adalah suatu kondisi seorang individu yang membuatnya siap untuk bekerja atau mengerjakan dalam pelayanan

yang menangani teknik/prosedur dalam membersihkan dan menyiapkan kamar tamu.

Pengertian manfaat Kompetensi Menyiapkan kamar Tamu Sebagai Kesiapan Tenaga kerja *Room Attendant* dalam penelitian ini mengacu pada pengertian “Kemampuan menata, menyiapkan, membersihkan, dan merapikan kamar tamu sebagai ketersediaan untuk memberikan reaksi yang berhubungan dengan kematangan terhadap aspek *knowledge* (pengetahuan), *attitude* (sikap) dan *skill* (keterampilan) peserta didik dalam bekerja menangani teknik/prosedur dalam membersihkan dan menyiapkan kamar tamu.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah merumuskan apa yang ingin diketahui atau ditentukan dalam melaksanakan penelitian dan dapat dinyatakan secara spesifik apa yang akan dilakukan oleh penulis dalam penelitian, sehingga memiliki tujuan dalam menentukan arah yang jelas bagi peneliti.

1. Tujuan Umum

Tujuan umum yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran tentang Manfaat Kompetensi Menyiapkan Kamar Tamu Sebagai kesiapan Tenaga Kerja *Room Attendant* (Penelitian Terbatas Pada Peserta didik Tingkat II Perhotelan I Program Akomodasi Perhotelan di SMK Negeri 3 pariwisata Cimahi).

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi tentang manfaat kompetensi menyiapkan kamar tamu sebagai kesiapan tenaga kerja *room attendant* berkaitan dengan :

- a. Manfaat kompetensi menyiapkan kamar tamu sebagai kesiapan tenaga kerja *room attendant* yang berkaitan dengan aspek *knowledge* (pengetahuan) meliputi : pengetahuan jenis-jenis kamar, persiapan diri, macam-macam *linen supplies*, macam-macam *guest supplies*, macam-macam *others supplies*, prosedur menyiapkan kamar tamu, prosedur penggunaan alat pembersih, dan *final check*.
- b. Manfaat kompetensi menyiapkan kamar tamu sebagai kesiapan tenaga kerja *room attendant* berkaitan dengan aspek *attitude* (sikap) meliputi : kebersihan diri, penampilan, etika dan sopan santun, disiplin, jujur, tanggung jawab,, ketelitian, karapihan dan kesungguh-sungguhan peserta didik dalam kompetensi menyiapkan kamar tamu sebagai kesiapan tenaga kerja *room attendant*.
- c. Manfaat kompetensi menyiapkan kamar tamu sebagai kesiapan tenaga kerja *room attendant* berkaitan dengan aspek *skill* (keterampilan) meliputi : terampil dalam memilih alat / perlengkapan yang diperlukan untuk membersihkan kamar, terampil dalam melakukan identifikasi kamar, dan terampil dalam melakukan *stripping linen*.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa informasi, saran dan masukan kepada :

1. Bagi sekolah Menengah Kejuruan Program Keahlian Akomodasi Perhotelan memberikan masukan dan informasi tentang manfaat kompetensi menyiapkan kamar tamu sebagai kesiapan tenaga kerja *Room Attendant*.
2. Jurusan PKK FPTK UPI, untuk dapat memberikan informasi, gambaran, dan masukan tentang manfaat kompetensi menyiapkan kamar tamu sebagai kesiapan tenaga kerja *Room Attendant*.
3. Penulis, melalui penelitian ini memperoleh pengalaman penelitian dalam bidang Akomodasi Perhotelan tentang manfaat kompetensi menyiapkan kamar tamu sebagai kesiapan tenaga kerja *Room Attendant*, dan menambah wawasan berkaitan dengan pengetahuan, sikap, keterampilan dan kesiapan peserta didik mengenai manfaat kompetensi menyiapkan kamar tamu sebagai kesiapan tenaga kerja *Room Attendant*. Agar menjadi masukan bagi penulis dalam mempersiapkan diri sebagai calon pendidik.

E. Asumsi

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

1. Pembelajaran Mata Diklat ini apabila dikatakan berhasil peserta didik akan mengalami perubahan tingkah laku dalam bentuk ilmu pengetahuan (*knowledge*), sikap (*Attitude*) dan keterampilan (*skill*). Anggapan dasar ini mengacu pada ungkapan Di Vesta and Tompson (1994:12) bahwa “Suatu proses perubahan perilaku atau pribadi seseorang berdasarkan praktik atau pengalaman tertentu.
2. Kesiapan tenaga kerja *room attendant*, tergantung pada peserta didik mempersiapkan diri dalam aspek *knowledge* (pengetahuan), *attitude* (sikap) dan *skill* (keterampilan) tentang menata perlengkapan *trolley*, akses ke kamar untuk layanan, membersihkan tempat tidur, membersihkan dan merapikan kamar, serta pengetahuan mengenai jenis-jenis kamar. Asumsi tersebut mengacu pada pendapat yang dikemukakan oleh Slameto (2003:73) bahwa : “Sukses hanya tercapai berkat usaha keras, tanpa usaha tak akan tercapai sesuatu apapun”

F. Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian diperlukan sebagai acuan bagi penulis dalam membuat rumusan-rumusan pertanyaan sebagai langkah untuk mengumpulkan data. Bagaimana manfaat kompetensi menyiapkan kamar tamu yang mencakup tiga aspek yaitu :

1. Bagaimana manfaat kompetensi menyiapkan kamar tamu sebagai kesiapan tenaga kerja *room attendant* yang berkaitan dengan aspek *knowledge* (pengetahuan) meliputi : pengetahuan jenis-jenis kamar, persiapan diri, macam-macam *linen supplies*, macam-macam *guest supplies*, macam-

macam *others supplies*, prosedur menyiapkan kamar tamu, prosedur penggunaan alat pembersih, dan *final check*?

2. Bagaimana manfaat kompetensi menyiapkan kamar tamu sebagai kesiapan tenaga kerja *room attendant* berkaitan dengan aspek *attitude* (sikap) meliputi : kebersihan diri, penampilan, etika dan sopan santun, disiplin, jujur, tanggung jawab, ketelitian, karapihan dan kesungguh-sungguhan peserta didik dalam kompetensi menyiapkan kamar tamu sebagai kesiapan tenaga kerja *room attendant*?
3. Bagaimana manfaat kompetensi menyiapkan kamar tamu sebagai kesiapan tenaga kerja *room attendant* berkaitan dengan aspek *skill* (keterampilan) meliputi : terampil dalam memilih alat / perlengkapan yang diperlukan untuk membersihkan kamar, terampil dalam melakukan identifikasi kamar, dan terampil dalam melakukan *stripping linen*?

G. Metode Penelitian

Metode yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah metode *deskriptif* yaitu untuk memperoleh gambaran tentang suatu keadaan yang sedang terjadi pada sekarang ini. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Angket

Angket yang diberikan berisi pertanyaan tentang :

- 1) Manfaat kompetensi pada aspek *Knowledge* (pengetahuan) tentang Menyiapkan Kamar Tamu sebagai kesiapan tenaga kerja *room attendant*.

2) Manfaat kompetensi pada aspek *Attitude* (sikap) tentang Menyiapkan Kamar Tamu sebagai kesiapan tenaga kerja *room attendant*.

3) Manfaat kompetensi pada aspek *Skill* (keterampilan) tentang Menyiapkan Kamar Tamu sebagai kesiapan tenaga kerja *room attendant*.

b. Tes Unjuk Kerja

Tes unjuk kerja pada pelaksanaan praktikum Menyiapkan Kamar tamu yang dilakukan oleh peserta didik dan observasi terhadap peserta didik yang melaksanakan praktikum Menyiapkan Kamar Tamu.

H. Lokasi dan Sampel Penelitian

Penelitian ini dilakukan di SMK negeri 3 Cimahi. Alasan pemilihan lokasi karena data yang diambil penulis mengenai Manfaat Kompetensi Menyiapkan Kamar Tamu Sebagai Kesiapan Tenaga Kerja *Room Attendant* di SMK Negeri 3 Pariwisata Cimahi. Sampel yang digunakan adalah peserta didik Program keahlian Akomodasi Perhotelan Tingkat II Perhotelan I yang telah mengikuti kompetensi Menyiapkan kamar Tamu dan telah mengikuti praktek.