

ABSTRAK

MANFAAT HASIL BELAJAR “MENYEDIAKAN LAYANAN AKOMODASI *RECEPTION*” SEBAGAI KESIAPAN PRAKTEK KERJA INDUSTRI DI *FRONT OFFICE* HOTEL

(Penelitian Terbatas Pada Peserta Didik Kelas XI Program Keahlian Akomodasi Perhotelan SMKN 15 Bandung Tahun Ajaran 2009/2010)

Penelitian dilatarbelakangi oleh program prakerin yang ada di SMKN 15 Bandung dengan pembekalan pembelajaran Menyediakan Layanan Akomodasi *Reception*. Tujuan penelitian untuk mengetahui gambaran manfaat hasil belajar “Menyediakan Layanan Akomodasi *Reception*” sebagai kesiapan prakerin di *front office* hotel meliputi kemampuan kognitif, afektif, dan psikomotor. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, dengan sampel total sebanyak 35 orang responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manfaat hasil belajar “Menyediakan Layanan Akomodasi *Reception*” sebagai kesiapan prakerin di *front office* hotel berada pada kriteria cukup bermanfaat. Implikasi penelitian menunjukan peserta didik memiliki cukup kesiapan prakerin di *front office* hotel. Rekomendasi ditujukan kepada peserta didik agar lebih meningkatkan hasil belajar Menyediakan Layanan Akomodasi *Reception* dengan membaca literatur yang berhubungan dengan materi Menyediakan Layanan Akomodasi *Reception* agar lebih memperluas wawasan dan bertanya, atau berdiskusi dengan orang yang lebih berpengalaman di bidangnya.

Kata kunci : Manfaat, Hasil Belajar, Menyediakan Layanan Akomodasi *Reception*, Praktek Kerja Industri, *Front Office* Hotel.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Illahi Robbi yang telah melimpahkan Rahmat dan KaruniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **MANFAAT HASIL BELAJAR “MENYEDIAKAN LAYANAN AKOMODASI RECEPTION” SEBAGAI KESIAPAN PRAKTEK KERJA INDUSTRI DI FRONT OFFICE HOTEL** (Penelitian Terbatas Pada Peserta Didik Kelas XI Program Keahlian Akomodasi Perhotelan SMKN 15 Bandung Tahun Ajaran 2009/2010).

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan di jurusan PKK FPTK UPI. Penulis menyadari tanpa adanya bantuan, motivasi dan bimbingan dari semua pihak, skripsi ini tidak akan terwujud. Penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

Dra. Elly Lasmanawati M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Dr. Ai Nurhayati, M.Si sebagai Dosen Pembimbing II, Dra. Ade Juwaedah, MPd Dra.Atat Siti Nurani, M.Si dan Dra Yulia Rahmawati M.Si Sebagai Dosen Partisipan yang telah memberikan bimbingan dan dorongan dengan penuh perhatian dan kesabaran, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dra. Hj. Sunarsih, M.Pd dan Hj. Rita Patriasih, S.Pd, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik angkatan 2005 yang telah memberikan perhatian dan motivasi kepada penulis.

Ketua Prodi Pendidikan Tata Boga, Ketua Jurusan PKK FPTK UPI dan Dekan FPTK UPI yang telah memberi kemudahan dan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi di Jurusan PKK. Ketua Tim Penyelesaian Akhir Studi Jurusan PKK beserta Staf, Ketua Tim Penyelesaian Studi Program Pendidikan Tata Boga beserta Staf, dan Staf Tata Usaha yang telah memberikan kelancaran administrasi.

Kepala Sekolah SMKN 15 Bandung yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian dan Guru Kompetensi “Menyediakan Layanan Akomodasi Reception” SMKN 15 Bandung.

Keluargaku tersayang Amih, Apih (alm), Kakak-Kakak, dan Adik serta seluruh keluarga besar penulis yang telah memberikan motivasi baik secara moril dan materil, serta tidak lupa penulis ucapkan banyak terima kasih kepada sahabat hatiku A Pupunk. Sahabatku Nuri, Mala, Silvi dan seluruh rekan-rekan mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Boga PKK FPTK UPI angkatan 2005 yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semua pihak yang telah bersedia membantu dan mengulurkan kebaikan serta kemudahan dalam penyusunan skripsi ini.

Bandung, Mei 2010

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	I
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	12
E. Asumsi.....	13
F. Pertanyaan Penelitian.....	14
G. Metode Penelitian.....	15
H. Lokasi dan Sampel Penelitian.....	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	17
A. Pengertian Belajar, Hasil Belajar, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi dan Manfaat Hasil Belajar.....	17
1. Pengertian Belajar dan Hasil Belajar.....	17
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Hasil Belajar.....	19
3. Manfaat Hasil Belajar.....	20
B. Kompetensi Menyediakan Layanan Akomodasi <i>Reception</i>	21
1. Pengertian Kompetensi Menyediakan Layanan Akomodasi <i>Reception</i>	21
2. Tujuan Kompetensi Menyediakan Layanan Akomodasi <i>Reception</i>	23
3. Materi Pembelajaran Kompetensi Menyediakan Layanan Akomodasi <i>Reception</i>	24
C. Kesiapan Praktek Kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel.....	57
1. Pengertian Kesiapan.....	57
2. Prinsip-Prinsip Kesiapan.....	58
3. Aspek-Aspek Kesiapan.....	59
4. Faktor yang Mempengaruhi Kesiapan Praktek Kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel.....	61
5. Praktek Kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel.....	61

D. Menyediakan Layanan Akomodasi <i>Reception</i> dan Pemanfaatannya sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel Ditinjau dari Kemampuan Kognitif, Afektif, dan Psikomotor.....	66
1. Pemanfaatan Kemampuan Kognitif pada Menyediakan Layanan Akomodasi <i>Reception</i> sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel.....	66
2. Pemanfaatan Kemampuan Afektif pada Menyediakan Layanan Akomodasi <i>Reception</i> sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel.....	68
3. Pemanfaatan Kemampuan Psikomotor pada Menyediakan Layanan Akomodasi <i>Reception</i> sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri di <i>Front Office</i> Hotel.....	69
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	71
A. Metode Penelitian.....	71
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	72
C. Alat Pengumpulan Data.....	72
D. Teknik Pengolahan Data Penelitian.....	73
E. Prosedur Penelitian.....	75
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	77
A. Analisis Data Penelitian.....	77
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	126
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI HASIL PENELITIAN.....	130
A. Kesimpulan.....	130
B. Implikasi.....	132
C. Rekomendasi Hasil Penelitian.....	133
DAFTAR PUSTAKA.....	135
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	137

DAFTAR GAMBAR

Gambar

2.1. Contoh Kantor Depan Hotel.....	26
2.2. Contoh <i>Registration Form</i>	29
2.3. Contoh <i>Guest Card</i> /Kartu Tamu.....	30
2.4. Contoh <i>Room Rack</i> /Rak Status Kamar.....	31
2.5. Contoh <i>Key and Mail Rack</i> /rak Pesan dan Kunci Kamar.....	32
2.6. Contoh <i>General Safe Deposit Box</i> /Kotak Pengaman Barang Berharga...	33
2.7. Contoh <i>Front Office Counter</i> /Meja Pendaftaran.....	34



DAFTAR TABEL

Tabel

4.1 Persentase manfaat hasil belajar Menyediakan Layanan Akomodasi <i>Reception</i> berkaitan dengan pengetahuan tentang tugas <i>receptionist</i> sebagai kesiapan praktek kerja industri di <i>front office</i> hotel.....	78
4.2 Persentase manfaat hasil belajar Menyediakan Layanan Akomodasi <i>Reception</i> berkaitan dengan pengetahuan responden tentang bagian yang termasuk dalam organisasi pada bagian <i>reception</i> sebagai kesiapan praktek kerja industri di <i>front office</i> hotel.....	79
4.3 Persentase manfaat hasil belajar Menyediakan Layanan Akomodasi <i>Reception</i> berkaitan dengan pengetahuan responden tentang peralatan dan bahan kerja yang digunakan untuk kelancaran pelayanan akomodasi <i>reception</i> sebagai kesiapan praktek kerja industri di <i>front office</i> hotel.....	81
4.4 Persentase manfaat hasil belajar Menyediakan Layanan Akomodasi <i>Reception</i> berkaitan dengan pemahaman tentang cara pengisian daftar kedatangan tamu untuk persiapan pelayanan kedatangan tamu hotel sebagai kesiapan praktek kerja industri di <i>front office</i> hotel.....	82
4.5 Persentase manfaat hasil belajar Menyediakan Layanan Akomodasi <i>Reception</i> berkaitan dengan pemahaman tentang cara pengalokasian kamar sesuai dengan permintaan tamu dan kebijakan perusahaan sebagai kesiapan praktek kerja industri di <i>front office</i> hotel.....	84
4.6 Persentase manfaat hasil belajar Menyediakan Layanan Akomodasi <i>Reception</i> berkaitan dengan dengan pemahaman tentang cara mengatasi <i>reservasi</i> yang tidak pasti ditindak lanjut sesuai dengan prosedur perusahaan sebagai kesiapan praktek kerja industri di <i>front office</i> hotel.....	86
4.7 Persentase manfaat hasil belajar Menyediakan Layanan Akomodasi <i>Reception</i> berkaitan dengan penerapan cara penyusunan dan pendistribusian daftar kedatangan kepada departemen yang terkait sebagai kesiapan praktek kerja industri di <i>front office</i> hotel.....	88
4.8 Persentase manfaat hasil belajar Menyediakan Layanan Akomodasi <i>Reception</i> berkaitan dengan menganalisis situasi atau informasi permintaan khusus tamu kepada staf dan departemen yang terkait sebagai kesiapan praktek kerja industri di <i>front office</i> hotel.....	90

4.9	Persentase manfaat hasil belajar Menyediakan Layanan Akomodasi <i>Reception</i> berkaitan dengan memilih jenis formulir dan bahan kerja <i>reception</i> sebagai kesiapan praktek kerja industri di <i>front office</i> hotel.....	91
4.10	Persentase manfaat hasil belajar Menyediakan Layanan Akomodasi <i>Reception</i> berkaitan dengan evaluasi jenis laporan yang dibuat oleh <i>night reception</i> sebagai kesiapan praktek kerja industri di <i>front office</i> hotel.....	93
4.11	Persentase manfaat hasil belajar Menyediakan Layanan Akomodasi <i>Reception</i> berkaitan dengan ketelitian responden membuat persentase tingkat hunian kamar dan pendapatan yang diperoleh dari kamar sebagai kesiapan praktek kerja industri di <i>front office</i> hotel.....	94
4.12	Persentase manfaat hasil belajar Menyediakan Layanan Akomodasi <i>Reception</i> berkaitan dengan ketelitian penyerahan laporan yang dibuat oleh <i>night reception</i> sebagai kesiapan praktek kerja industri di <i>front office</i> hotel.....	96
4.13	Persentase manfaat hasil belajar Menyediakan Layanan Akomodasi <i>Reception</i> berkaitan dengan ketelitian prosedur kerja dalam sikap menyambut tamu tiba sebagai kesiapan praktek kerja industri di <i>front office</i> hotel.....	97
4.14	Persentase manfaat hasil belajar Menyediakan Layanan Akomodasi <i>Reception</i> berkaitan dengan ketelitian dalam mendaftarkan tamu tiba sebagai kesiapan praktek kerja industri di <i>front office</i> hotel.....	99
4.15	Persentase manfaat hasil belajar Menyediakan Layanan Akomodasi <i>Reception</i> berkaitan dengan mengorganisir keberangkatan tamu sebagai kesiapan praktek kerja industri di <i>front office</i> hotel.....	100
4.16	Persentase manfaat hasil belajar Menyediakan Layanan Akomodasi <i>Reception</i> berkaitan dengan ketelitian dalam cara yang harus diperhatikan dalam mengkonfirmasi pemesanan tamu sebagai kesiapan praktek kerja industri di <i>front office</i> hotel.....	101
4.17	Persentase manfaat hasil belajar Menyediakan Layanan Akomodasi <i>Reception</i> berkaitan dalam pelayanan terhadap tamu yang langsung datang maupun tamu yang melakukan reservasi terlebih dahulu sebagai kesiapan praktek kerja industri di <i>front office</i> hotel.....	102
4.18	Persentase manfaat hasil belajar Menyediakan Layanan Akomodasi <i>Reception</i> berkaitan dengan kemampuan memeriksa keakuratan data keberangkatan tamu sebagai kesiapan praktek kerja industri di <i>front office</i> hotel.....	104

4.19	Persentase manfaat hasil belajar Menyediakan Layanan Akomodasi <i>Reception</i> berkaitan dengan langkah-langkah pencatatan pesanan sesuai kebutuhan tamu sebagai kesiapan praktek kerja industri di <i>front office</i> hotel.....	105
4.20	Persentase manfaat hasil belajar Menyediakan Layanan Akomodasi <i>Reception</i> berkaitan dengan sikap dalam menjelaskan fasilitas dan pelayanan yang diberlakukan oleh hotel sebagai kesiapan praktek kerja industri di <i>front office</i> hotel.....	106
4.21	Persentase manfaat hasil belajar Menyediakan Layanan Akomodasi <i>Reception</i> berkaitan dengan kemampuan tindakan yang dilakukan petugas jika menghadapi pemesanan bermasalah sebagai kesiapan praktek kerja industri di <i>front office</i> hotel.....	107
4.22	Persentase manfaat hasil belajar Menyediakan Layanan Akomodasi <i>Reception</i> berkaitan dengan kemampuan dalam melakukan pencatatan pendaftaran tamu sebagai kesiapan praktek kerja industri di <i>front office</i> hotel.....	109
4.23	Persentase manfaat hasil belajar Menyediakan Layanan Akomodasi <i>Reception</i> berkaitan dengan keterampilan pembuatan rekening tamu sebagai kesiapan praktek kerja industri di <i>front office</i> hotel.....	110
4.24	Persentase manfaat hasil belajar Menyediakan Layanan Akomodasi <i>Reception</i> berkaitan dengan keterampilan prosedur penghitungan pelayanan pembayaran tamu sebagai kesiapan praktek kerja industri di <i>front office</i> hotel.....	111
4.25	Persentase manfaat hasil belajar Menyediakan Layanan Akomodasi <i>Reception</i> berkaitan dengan keterampilan dalam penanganan kunci, pesan dan surat tamu pada rak penyimpanan kunci/ <i>key rack</i> sebagai kesiapan praktek kerja industri di <i>front office</i> hotel.....	112
4.26	Persentase manfaat hasil belajar Menyediakan Layanan Akomodasi <i>Reception</i> berkaitan dengan keterampilan dalam pengumpulan data tamu sebagai kesiapan praktek kerja industri di <i>front office</i> hotel.....	114
4.27	Persentase manfaat hasil belajar Menyediakan Layanan Akomodasi <i>Reception</i> berkaitan dengan keterampilan dalam pembuatan rincian keberangkatan tamu sebagai kesiapan praktek kerja industri di <i>front office</i> hotel.....	115
4.28	Persentase manfaat hasil belajar Menyediakan Layanan Akomodasi <i>Reception</i> berkaitan dengan keterampilan dalam penanganan kunci kamar tamu sebagai kesiapan praktek kerja industri di <i>front office</i> hotel.....	116

4.29	Persentase manfaat hasil belajar Menyediakan Layanan Akomodasi <i>Reception</i> berkaitan dengan keterampilan langkah kerja dalam penanganan masalah kekurangan kamar sebagai kesiapan praktek kerja industri di <i>front office</i> hotel.....	118
4.30	Persentase manfaat hasil belajar Menyediakan Layanan Akomodasi <i>Reception</i> berkaitan dengan keterampilan dalam penanganan <i>safe deposit box</i> sebagai kesiapan praktek kerja industri di <i>front office</i> hotel.....	119



DAFTAR LAMPIRAN

I. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	137
II. Instrumen Penelitian.....	146
III. Surat-Surat.....	159

