

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 meliputi jalur pendidikan formal, non formal, dan informal. Jenjang pendidikan formal dimulai dari pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi. Pendidikan menengah kejuruan merupakan pendidikan yang termasuk jalur pendidikan formal.

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) adalah salah satu pendidikan formal pada jenjang pendidikan menengah yang mempersiapkan peserta didik terutama untuk bekerja dalam bidang tertentu dan menghasilkan lulusan yang memiliki

keahlian khusus serta dapat dikembangkan dan siap memasuki dunia kerja. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), salah satunya SMK Negeri 15 Bandung merupakan lembaga pendidikan menengah kejuruan yang termasuk ke dalam sistem pendidikan nasional.

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 15 Bandung merupakan SMK dalam bidang keahlian pariwisata dengan memiliki dua program keahlian yaitu Program Keahlian Pekerjaan Sosial dan Program Keahlian Akomodasi Perhotelan. Tujuan dari SMKN 15 Bandung sesuai dengan yang tercantum dalam kurikulum SMK Bidang Keahlian Pariwisata (2006), adalah sebagai berikut :

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 normatif adalah kelompok mata diklat yang berfungsi membentuk peserta didik menjadi pribadi utuh yang memiliki norma-norma kehidupan sebagai makhluk individu maupun makhluk sosial (anggota masyarakat). Program normatif berisi mata diklat yang lebih menitik beratkan pada norma, sikap, dan perilaku.

Program adaptif adalah kelompok mata diklat yang berfungsi membentuk peserta didik sebagai individu yang memiliki dasar pengetahuan yang luas dan kuat untuk menyesuaikan diri atau beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di lingkungan sosial, lingkungan kerja, serta mampu mengembangkan diri dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (iptek). Program adaptif berisi mata diklat yang menitik beratkan pada pemberian kesempatan kepada peserta didik untuk memahami dan menguasai konsep dan prinsip dasar ilmu pengetahuan dan teknologi.

Program produktif adalah kelompok mata diklat yang berfungsi membekali peserta didik agar memiliki kompetensi kerja sesuai Standar Kompetensi Nasional Indonesia (SKNI). Program produktif mencakup dua mata diklat yaitu Dasar-Dasar Pariwisata dan Kompetensi Kejuruan.

Mata diklat Kompetensi Kejuruan terdiri dari beberapa kompetensi, salah satunya adalah kompetensi Menyediakan Layanan Akomodasi *Reception*. Ruang lingkup kompetensi Menyediakan Layanan Akomodasi *Reception* sebagaimana tercantum dalam Kurikulum SMK Pariwisata Program Keahlian Akomodasi Perhotelan (2006), meliputi :

1. Pengetahuan dasar tentang layanan akomodasi *reception* yang mencakup:
 - a. Pemahaman fungsi dan tanggung jawab staf *reception*
 - b. Arti penting suatu batasan kerja sebagai acuan pelaksanaan kerja
2. Menyiapkan kedatangan tamu yang mencakup :
 - a. Mengidentifikasi daftar kedatangan dan pengalokasian kamar sesuai permintaan tamu
 - b. Proses penyusunan kamar dilaksanakan dengan permintaan tamu dan didistribusikan kepada departemen lain
3. Menyambut dan mendaftarkan tamu yang mencakup :
 - a. Proses penyambutan tamu datang dipahami untuk pencapaian target perusahaan
 - b. Pemahaman proses konfirmasi *reservasi* sebagai kelancaran pelayanan terhadap tamu
 - c. Memahami informasi fasilitas dan layanan yang ada
 - d. Pemahaman proses pendaftaran bagi tamu *reservasi* maupun langsung
 - e. Identifikasi proses pembayaran dalam pelayanan kedatangan tamu
 - f. Penanganan kunci kamar, pesan, dan *safe deposit*.
 - g. Menangani kekurangan kamar
4. Mengorganisir keberangkatan tamu yang mencakup :
 - a. Memeriksa keakuratan data keberangkatan tamu
 - b. Penyusunan data pemakaian tamu sesuai informasi departemen lain
 - c. Prosedur penjelasan tagihan kepada tamu
 - d. Memproses dan penanganan kunci kamar yang ditinggalkan tamu
5. Menyiapkan catatan dan laporan *Front Office* yang mencakup :

Proses pembuatan statistik hotel, pengenalan dan pendistribusian jenis-jenis laporan *Front Office*.
6. Menangani keluhan tamu yang mencakup :

Mengenal jenis keluhan tamu dan cara penanganannya.

Kompetensi Menyediakan Layanan Akomodasi *Reception* diberikan kepada peserta didik di kelas XI pada semester 1. Mata diklat Menyediakan Layanan Akomodasi *Reception* diberikan dalam bentuk teori yang dilaksanakan di dalam kelas dan praktikum yang dilaksanakan di lab sekolah.

Materi teori yang dipelajari di kelas meliputi materi mengenai; pemahaman fungsi dan tanggung jawab staf *reception*, arti penting suatu batasan kerja sebagai acuan pelaksanaan kerja. Mengidentifikasi daftar kedatangan dan pengalokasian kamar sesuai permintaan tamu, proses penyusunan kamar dilaksanakan dengan permintaan tamu dan didistribusikan kepada departemen lain. Identifikasi proses pembayaran dalam pelayanan kedatangan tamu, penanganan kunci kamar, pesan, dan *safe deposit*, menangani kekurangan kamar. Identifikasi keakuratan data keberangkatan, identifikasi penanganan keberangkatan tamu, proses pembuatan statistik hotel. Pengenalan dan pendistribusian jenis-jenis laporan *Front Office*. Mengenal jenis keluhan tamu dan cara penanganannya.

Materi praktikum meliputi materi mengenai; menyiapkan kedatangan tamu, menyambut dan mendaftarkan tamu. Mengorganisir keberangkatan tamu, menyiapkan catatan dan laporan *Front Office*. Peserta didik yang telah mengikuti pembelajaran Menyediakan Layanan Akomodasi *Reception* diharapkan memiliki kesiapan melaksanakan praktek kerja industri di hotel, khususnya di bagian penerimaan tamu hotel atau bagian *reception* yang berada dalam departemen *Front Office* (FO).

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.

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 didapat 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 dalam aspek kognitif, afektif, dan psikomotor. Peserta didik dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh di sekolah sebagai hasil belajar Menyediakan Layanan Akomodasi *Reception*. Perubahan sebagai hasil belajar ditunjukkan dalam kemampuan kognitif, afektif dan psikomotor.

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, salah satunya

timbul apabila hasil belajar yang memuaskan dapat dicapai peserta didik setelah mengikuti pembelajaran Menyediakan Layanan Akomodasi *Reception*. Hasil belajar yang memuaskan dapat dicapai apabila peserta didik mengikuti proses belajar mengajar dengan tekun dan sungguh-sungguh. Hasil belajar Menyediakan Layanan Akomodasi *Reception* diharapkan dapat memberikan manfaat pada kesiapan praktek kerja industri di *Front Office* hotel. Diharapkan akan terjadi perubahan yang positif dalam diri peserta didik berupa perubahan dalam kemampuan kognitif, afektif, dan psikomotor yang diperoleh dari pengalaman dan interaksi dengan lingkungannya.

Latar belakang yang telah dipaparkan, mengarahkan penulis sebagai mahasiswa Jurusan PKK FPTK UPI tahun 2005-2009 khususnya pilihan paket Manajemen Pariwisata sebagai calon tenaga pengajar, tertarik untuk meneliti; Bagaimana 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.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka masalah dalam penelitian ini penulis batasi pada manfaat hasil belajar “Menyediakan Layanan Akomodasi *Reception*” sebagai kesiapan praktek kerja industri di *Front Office* hotel, meliputi:

1. Manfaat hasil belajar “Menyediakan Layanan Akomodasi *Reception*” dilihat dari kemampuan kognitif yang meliputi pengetahuan dasar tentang layanan

akomodasi *reception*, menyiapkan catatan dan laporan *Front Office* sebagai kesiapan praktek kerja industri di *Front Office* hotel.

2. Manfaat hasil belajar “Menyediakan Layanan Akomodasi *Reception*” dilihat dari kemampuan afektif yang meliputi sikap menyambut dan mendaftarkan tamu, sikap mengorganisir keberangkatan tamu sebagai kesiapan praktek kerja industri di *Front Office* hotel.
3. Manfaat hasil belajar “Menyediakan Layanan Akomodasi *Reception*” dilihat dari kemampuan psikomotor meliputi keterampilan menyiapkan kedatangan tamu, menyambut dan mendaftarkan tamu, keterampilan mengorganisir keberangkatan tamu, menyiapkan catatan dan laporan *Front Office* sebagai kesiapan praktek kerja industri di *Front Office* hotel.

Atas dasar pembatasan masalah yang telah dikemukakan, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu manfaat hasil belajar “Menyediakan Layanan Akomodasi *Reception*” sebagai kesiapan praktek kerja industri di *Front Office* hotel. Definisi operasional diperlukan untuk menghindari salah penafsiran pembaca dari masalah yang akan penulis teliti, maka penulis akan menjelaskan istilah-istilah yang digunakan dalam judul penelitian: Manfaat Hasil Belajar “Menyediakan Layanan Akomodasi *Reception*” Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri Di *Front Office* Hotel.

1. Pemanfaatan Hasil Belajar Menyediakan Layanan Akomodasi *Reception*

a. Manfaat

Pengertian manfaat menurut Frista Artmanda W dalam Kamus Lengkap Bahasa Indonesia (2008:778) adalah “guna atau faedah”.

b. Hasil Belajar

M. Surya (1997:75) berpendapat bahwa hasil belajar adalah: “Perubahan tingkah laku yang menyangkut ilmu pengetahuan, sikap dan keterampilan setelah melalui proses tertentu sebagai hasil pendalaman individu dalam interaksi dengan lingkungannya”.

c. Menyediakan Layanan Akomodasi *Reception*

Menyediakan Layanan Akomodasi *Reception* menurut Kurikulum SMK Pariwisata Program Keahlian Akomodasi Perhotelan (2006) adalah kompetensi yang berupa teori dan praktikum di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) yang mempelajari tentang Pengetahuan dasar tentang layanan akomodasi *reception*, menyiapkan kedatangan tamu, menyambut dan mendaftarkan tamu, mengorganisir keberangkatan tamu, menyiapkan catatan dan laporan *Front Office*, menangani keluhan tamu dengan dilandasi oleh pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan sikap (*attitude*).

Manfaat hasil belajar yang dimaksud dalam penelitian ini mengacu pada pengertian Manfaat menurut Frista Artmanda W, pengertian hasil belajar menurut M. Surya dan pengertian Menyediakan Layanan Akomodasi *Reception* menurut kurikulum SMK Bidang Keahlian Pariwisata Program Keahlian Akomodasi Perhotelan yaitu guna atau faedah perubahan tingkah laku yang menyangkut kemampuan kognitif, afektif dan psikomotor setelah melalui proses belajar mengajar berupa teori dan praktikum di Sekolah Menengah dan Kejuruan (SMK)

tentang pengetahuan dasar tentang layanan akomodasi *reception*, menyiapkan kedatangan tamu, menyambut dan mendaftarkan tamu, mengorganisir keberangkatan tamu, menyiapkan catatan dan laporan *Front Office*, dan menangani keluhan tamu.

2. Kesiapan Praktek Kerja industri Di *Front Office* Hotel

a. Kesiapan

Kesiapan adalah “kesediaan seseorang untuk berbuat sesuatu” (Wasty Soemanto, 1990:180).

b. Praktek Kerja Industri

Praktek Kerja Industri adalah cara belajar mengajar peserta didik ke suatu tempat di luar sekolah yang bertujuan tidak hanya sekedar mengadakan observasi atau peninjauan, tetapi langsung terjun aktif atau berpartisipasi ke lapangan kerja agar siswa dapat menghayati sendiri di dalam pekerjaannya. (Rostiyah NK, 1991:88)

e. *Front Office*

Front Office adalah departemen yang menangani tamu yang akan menggunakan kamar, mulai dari *reservasi*, penyambutan tamu (*Receptionist*), tamu datang (*chek in*) sampai tamu meninggalkan hotel (*chek out*). (Soenarno A, 2006:2)

f. Hotel

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam keputusan pemerintah. (Sugiarto E. dan Sulastriningrum, 2001:9)

Pengertian kesiapan praktek kerja industri di *Front Office* hotel pada penelitian ini mengacu pada pengertian di atas, yaitu kesediaan peserta didik untuk belajar di luar sekolah, di bagian departemen yang menangani tamu yang akan menggunakan kamar pada suatu jenis

akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam keputusan pemerintah dengan tujuan siswa terjun aktif atau berpartisipasi ke lapangan kerja agar siswa dapat menghayati sendiri di dalam pekerjaannya.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran tentang pemanfaatan hasil belajar Menyediakan Layanan Akomodasi *Reception* sebagai kesiapan praktek kerja industri di *Front Office* hotel.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran pemanfaatan hasil belajar yang meliputi tiga kemampuan, yaitu:

- a. Manfaat hasil belajar “Menyediakan Layanan Akomodasi *Reception*” dilihat dari kemampuan kognitif yang meliputi Pengetahuan dasar tentang layanan akomodasi *reception*, Menyiapkan catatan dan laporan *Front Office* sebagai kesiapan praktek kerja industri di *Front Office* hotel.
- b. Manfaat hasil belajar “Menyediakan Layanan Akomodasi *Reception*” dilihat dari kemampuan afektif yang meliputi sikap menyambut dan

mendaftarkan tamu, mengorganisir keberangkatan tamu sebagai kesiapan praktek kerja industri di *Front Office* hotel.

- c. Manfaat hasil belajar “Menyediakan Layanan Akomodasi *Reception*” dilihat dari kemampuan psikomotor meliputi keterampilan Menyiapkan kedatangan tamu, Menyambut dan mendaftarkan tamu, Mengorganisir keberangkatan tamu, Menyiapkan catatan dan laporan *Front Office* sebagai kesiapan praktek kerja 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 pemanfaatan hasil belajar Menyediakan Layanan Akomodasi *Reception* sebagai kesiapan praktek kerja industri di *Front Office* hotel.
2. Guru Mata Pelajaran Menyediakan Layanan Akomodasi *Reception* Program keahlian Akomodasi Perhotelan SMKN 15 Bandung sebagai masukan untuk pengembangan materi pembelajaran Menyediakan Layanan Akomodasi *Reception*
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 Pemanfaatan Hasil Belajar Menyediakan Layanan Akomodasi *Reception* 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. Hasil belajar Menyediakan Layanan Akomodasi *Reception* yaitu perubahan tingkah laku dalam bentuk Pengetahuan dasar tentang layanan akomodasi *reception*, 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 Akomodasi *Reception* sesuai dengan yang dikemukakan M. Surya (1997:75) bahwa: “Hasil belajar adalah Perubahan tingkah laku yang menyangkut ilmu pengetahuan, sikap dan keterampilan setelah melalui proses tertentu sebagai hasil pendalaman individu dalam interaksi dengan lingkungannya”.
2. Pengetahuan, sikap, dan keterampilan peserta didik tentang Menyediakan Layanan Akomodasi *Reception* 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.

3. Manfaat yang diharapkan dapat tercapai apabila hasil belajar Menyediakan Layanan Akomodasi *Reception* dapat mengakibatkan perubahan yang positif dalam diri peserta didik berupa perubahan dalam kemampuan kognitif, afektif, dan psikomotor yang diperoleh dari pengalaman dan interaksi dengan lingkungannya.

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 hasil belajar “Menyediakan Layanan Akomodasi *Reception*” dilihat dari kemampuan kognitif yang meliputi Pengetahuan dasar tentang layanan akomodasi *reception*, Menyiapkan catatan dan laporan *Front Office* sebagai kesiapan praktek kerja industri di *Front Office* hotel?
2. Bagaimana manfaat hasil belajar “Menyediakan Layanan Akomodasi *Reception*” dilihat dari kemampuan afektif yang meliputi sikap menyambut

dan mendaftarkan tamu, mengorganisir keberangkatan tamu, menangani keluhan tamu sebagai kesiapan praktek kerja industri di *Front Office* hotel?

3. Bagaimana manfaat hasil belajar “Menyediakan Layanan Akomodasi *Reception*” dilihat dari kemampuan psikomotor meliputi keterampilan Menyiapkan kedatangan tamu, Menyambut dan mendaftarkan tamu, Mengorganisir keberangkatan tamu, Menyiapkan catatan dan laporan *Front Office*, Menangani keluhan tamu sebagai kesiapan praktek kerja industri di *Front Office* hotel?

G. Metode Penelitian

Metodologi penelitian menyangkut prosedur dan cara melakukan verifikasi data yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yaitu metode yang bertujuan pada pemecahan masalah yang terjadi pada masa sekarang dan masalah-masalah aktual. Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah angket yang bertujuan untuk memperoleh data tentang manfaat hasil belajar Menyediakan Layanan Akomodasi *Reception* sebagai kesiapan praktek kerja industri di *Front Office* hotel baik ditinjau dari kemampuan kognitif, afektif, dan psikomotor.

H. Lokasi dan Sampel Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di SMKN 15 Bandung Kelompok Pariwisata yang beralamat di Jl. Gatot Subroto No. 4 Bandung. Populasi dalam penelitian ini adalah peserta didik SMKN 15 Bandung Kelas XI Program

Keahlian Akomodasi Perhotelan yang berjumlah 35 orang yang sudah mengikuti pembelajaran mata pelajaran Menyediakan Layanan Akomodasi *Reception*. Penelitian ini menggunakan sampel total yaitu sampel yang jumlahnya sama dengan jumlah populasi.

