

BAB I

PENDAHULUAN

A Latar Belakang Masalah

Pendidikan Nasional merupakan sarana yang efektif untuk memajukan bangsa, sebagaimana tercantum pada Undang-Undang No 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional (UU SISDIKNAS) Pasal 3 dalam Kurikulum SMK 2004.

Pendidikan Nasional berfungsi mengembangkan kemampuan serta 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, kreatif, mandiri, dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa pendidikan merupakan suatu usaha untuk mewujudkan sumber daya manusia. Pemerintah telah menetapkan bahwa pendidikan di Indonesia diselenggarakan melalui dua jalur yaitu jalur pendidikan sekolah dan jalur pendidikan luar sekolah. Pendidikan sekolah adalah pendidikan yang diselenggarakan secara berjenjang dan berkesinambungan mulai dari pendidikan dasar, pendidikan menengah dan pendidikan tinggi.

Pendidikan menengah yang ada di Indonesia salah satunya adalah Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Pendidikan Kejuruan ini merupakan salah satu jenjang pendidikan yang dipersiapkan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan tenaga terampil guna memasuki lapangan kerja. Tujuan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) adalah menyiapkan peserta didik menjadi tenaga kerja yang produktif yang langsung dapat bekerja di bidang keahliannya. Seperti tercantum dalam kurikulum SMK (2004) bahwa tujuan Khusus SMK adalah :

1. Menyiapkan peserta didik agar menjadi manusia produktif, mampu bekerja mandiri, mengisi lowongan pekerjaan yang ada di dunia usaha dan di dunia industri sebagian tenaga kerja tingkat menengah sesuai dengan kompetensi dalam program keahlian yang dipilihnya.
2. Menyiapkan peserta didik agar mampu memilih karier, ulet dan gigih dalam berkompentensi, beradaptasi, di lingkungan kerja dan mengembangkan sikap profesional 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.
4. Membekali peserta didik dengan kompetensi-kompetensi sesuai dengan program keahlian yang dipilih.

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan lembaga pendidikan yang berorientasi pada bidang keahlian yang spesifik untuk memiliki pengetahuan, keterampilan dan sikap untuk menjadi tenaga siap kerja. Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 15 Bandung merupakan lembaga pendidikan kejuruan yang memiliki tujuan untuk mempersiapkan peserta didik agar menjadi manusia produktif, mampu bekerja mandiri, mengisi lowongan pekerjaan.

Dunia Usaha atau Dunia Industri sebagai tenaga kerja tingkat menengah. sesuai dengan kompetensi dalam program keahlian pilihan, membekali peserta didik dengan mampu memilih karir, membekali peserta didik dengan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni agar mampu mengembangkan diri di kemudian hari.

Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 15 Bandung memiliki dua bidang keahlian yaitu program keahlian Akomodasi Perhotelan dan Pekerjaan Sosial. Menerima dan Memproses Reservasi merupakan salah satu mata pelajaran program produktif di SMKN 15 Bandung dikelompokkan menjadi Mata Pelajaran

Kompetensi Kejuruan Program keahlian Akomodasi Perhotelan Standar Kompetensi Menerima dan Memproses Reservasi.

Tujuan pembelajaran menerima dan memproses reservasi adalah peserta didik mampu menerima dan menangani permintaan Reservasi dengan lengkap, tepat dan akurat sesuai dengan prosedur perusahaan. Peserta didik mampu menangani rincian Reservasi dicatat dengan lengkap dan akurat serta di dokumentasikan dengan baik. Peserta didik mampu membuat pembaharuan Reservasi dicatat dengan akurat, dan peserta didik mampu memberi rincian Reservasi tentang permintaan umum dan khusus yang diinformasikan kepada Departemen lain yang terkait dengan tepat dan baik.

Mata Pelajaran Program Produktif Menerima dan Memproses Reservasi dilakukan secara teori dan praktek bertujuan agar peserta didik mampu melakukan Praktek Kerja Industri dengan baik, terampil di bidang Reservasi. Hasil belajar ditunjang sebagai dokumentasi gambaran data nilai peserta didik yang diaplikasikan. Praktek kerja industri merupakan salah satu program syarat kelulusan yang ada di SMKN 15 Bandung, Program keahlian akomodasi perhotelan yang dilaksanakan pada kelas XI semester genap, tujuannya untuk lebih memantapkan disiplin, peraturan dan tata tertib sekolah dan Dunia Usaha atau Dunia Industri hotel. Memberikan pengalaman bekerja pada Dunia Usaha atau Dunia Industri hotel yang sebenarnya, memberikan pengalaman peserta didik dalam pengetahuan di bidang program Keahlian Akomodasi Perhotelan pada Dunia Usaha atau Dunia Industri hotel. Menjadikan peserta didik yang handal,

profesional dan siap untuk bekerja. Pelaksanaan Praktek Kerja Industri dilakukan secara praktikum di Dunia Industri yaitu hotel.

Industri Pariwisata, ditinjau dari segi ekonomi Nasional adalah merupakan sektor produksi barang dan jasa yang diperuntukan bagi tujuan pariwisata. Sektor Industri Pariwisata ditinjau dari kegiatannya meliputi tiga aktifitas yaitu Transportasi, Akomodasi dan Perusahaan Jasa.

Hotel sebagai usaha jasa yang dikelola secara komersial, harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada tamu sehingga mereka merasa senang dan puas selama tinggal di hotel dan tidak menutup kemungkinan untuk datang kembali ke hotel tersebut. Menurut kamus *Oxford* (Hornby, 1984, p.414). *The advance Learner's Dictionary of Current English*, hotel didefinisikan sebagai :

“ *Building where meals and rooms are provided for travellers*”

Definisi di atas menggambarkan keberadaan hotel sebagai bentuk fisik, yaitu bangunan yang menyediakan makanan dan sarana akomodasi, kata traveler menegaskan adanya seseorang yang melakukan perjalanan, yang biasanya jauh, yang memerlukan tempat pemberhentian untuk beristirahat (Soenarno.A 2006:10). Adapun berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No.SK 241/H/70 tahun 1970, tentang hotel ini tercantum batasan sebagai berikut :
“Hotel adalah perusahaan yang menyediakan jasa dalam bentuk penginapan (akomodasi) serta menyajikan hidangan dan fasilitas lainnya dalam hotel untuk umum yang memenuhi syarat-syarat *comfort* dan bertujuan komersial”

Struktur organisasi hotel terdiri dari unsur pemimpin hotel, yaitu *General Manager* atau *Operational Manager*, para Kepala Bagian di masing-masing

departemen yang meliputi : *Front Office, Housekeeping, Laundry, Sales dan Marketing, Engineering, Human Resources, Security, Accounting, dan Food and Beverage*. Sebagian hotel menggabungkan beberapa departemen menjadi satu divisi, misalnya menggabungkan *Front Office, Housekeeping* dan *Laundry* menjadi satu divisi yang disebut *Rooms Division*.

Front office menjadi salah satu departemen yang termasuk ke dalam room division. Divisi ini biasanya disebut departemen *profite* karena sebagai bagian yang menghasilkan keuntungan oleh karena itu. *Front Office* atau kantor depan terbagi menjadi beberapa sub-bagian yang masing-masing sub-bagian memiliki fungsi pelayanan yang berbeda. Adapun sub-bagian yang terdapat di *Front Office* antara lain :

1. Reservasi mempunyai staff dua sampai sembilan orang, tergantung besar-kecilnya hotel bertugas untuk mencatat dan memberikan konfirmasi pemesanan kamar di hotel baik perorangan, dari *travel agent* maupun grup, baik dalam negeri maupun luar negeri, bisa melalui telpon, fax, surat, maupun e-mail
2. Resepsionis bertugas untuk menerima tamu hotel
3. *Guest Relation Officer (GRO)* bertugas sebagai *Customer Service Agent* selama tamu menginap di hotel
4. *Konsier* adalah petugas bagian informasi, penanganan barang, penyambutan di loby hotel, pencarian tamu di hotel, parkir kendaraan, transportasi keluar hotel, sampai masalah penjemputan /pengantaran ke airport
5. *Night auditor* adalah kasir dan pencatat *income* hotel secara menyeluruh dalam satu hari

Setelah melaksanakan proses pembelajaran peserta didik diharapkan mampu mengaplikasikan teori yang di dapat di sekolah pada pelaksanaan praktek kerja industri dimana peserta didik dituntut untuk menjadi seseorang yang

menguasai proses permintaan pemesanan kamar dan fasilitas lain yang diinginkan oleh calon tamu untuk periode tertentu.

Adapun yang harus dilakukan oleh peserta didik dalam praktek kerja industri dibagian reservasi ini yaitu menguasai tugas dan tanggung jawab sebagai petugas reservasi adalah mencatat dan memproses seluruh pemesanan kamar secara akurat sekaligus mempromosikan produk hotel serta menciptakan dan menjaga citra hotel yang baik melalui pemberian pelayanan yang maksimal. Dalam manajemen *Front Office* dan reservasi tugas staff reservasi tidak hanya mengangkat telepon dan mencatat pemesanan kamar, tetapi juga memberikan informasi, menjalin interaksi, dan memberikan rekomendasi dan bahkan saran untuk memilih yang terbaik.

Hasil belajar menerima dan memproses Reservasi membawa perubahan pada kemampuan kognitif, afektif dan psikomotor. Diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bekal atau dasar kesiapan peserta didik untuk terjun langsung ke dalam pelaksanaan praktek kerja industri di hotel. Oleh karena itu manfaat hasil belajar menerima dan memproses Reservasi ini diharapkan dapat membantu apakah secara teori sudah benar-benar dipahami dan dimanfaatkan ilmu ketika praktek industri berlangsung.

Penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui manfaat hasil belajar menerima dan memproses reservasi sebagai kesiapan praktek kerja industri di *front office* hotel. Penulis termotivasi untuk meneliti tentang manfaat yang diperoleh peserta didik Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 15 Bandung Program

Keahlian Akomodasi Perhotelan kelas XI dalam praktek kerja industri sebagai petugas Reservasi.

B. RUMUSAN MASALAH

Proses belajar yang memadukan antara teori dan praktikum pada SMK bertujuan agar para peserta didik tidak hanya menguasai teori, tetapi memiliki keterampilan. Lulusan SMK diharapkan dapat menjadi manusia yang produktif yang mampu memilih karir sehingga dapat terjun langsung kedalam industri sesuai dengan program keahlian yang dimilikinya .

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah tentang manfaat hasil belajar menerima dan memproses reservasi sebagai kesiapan praktek kerja industri di *front office* hotel, yang selanjutnya dirumuskan sebagai judul skripsi “ Manfaat Hasil Belajar” Menerima dan Memproses Reservasi” Sebagai Kesiapan Praktek Kerja Industri Di *Front Office* Hotel”. selanjutnya untuk memudahkan atau menyederhanakan masalah yang akan dibahas.

Penelitian ini penulis memberi batasan pada manfaat hasil belajar menerima dan memproses reservasi sebagai kesiapan praktek kerja industri di *front office* hotel, yaitu :

- a. Kemampuan kognitif peserta didik tentang hasil belajar menerima dan memproses reservasi meliputi pengetahuan tentang bagaimana menerima permintaan Reservasi, mencatat rincian Reservasi, memperbaharui Reservasi, dan memberi saran orang lain tentang rincian Reservasi
- b. Kemampuan Afektif peserta didik tentang hasil belajar menerima dan memproses reservasi meliputi sikap peserta didik dalam penerimaan

permintaan reservasi dari tamu hotel yang melakukan keluhan, mencatat pemesanan melalui berbagai macam media, informasi dan fasilitas hotel yang ditawarkan secara proaktif, membuat reservasi untuk membuat layanan konsumen, permintaan perubahan pesanan kamar.

- c. Kemampuan Psikomotor peserta didik tentang hasil belajar menerima dan memproses reservasi meliputi keterampilan tentang penyusunan pemesanan kamar hotel, mempromosikan produk kamar hotel, pemesanan kamar melalui fax, e-mail, dan surat, travel agent, menginformasi kn fasilitas serta layanan yang ditawarkan secara proaktif, melakukan pembayaran dan pembatalan penggantian yang diterima dicatat dengan prosedur hotel

C. Tujuan Penelitian

Penelitian akan berhasil apabila memiliki tujuan yang jelas, karena tujuan merupakan pedoman bagi peneliti dalam menentukan arah dalam melakukan penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tentang manfaat hasil belajar menerima dan memproses reservasi sebagai kesiapan praktek kerja industri di *front office* hotel.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran tentang manfaat hasil belajar menerima dan memproses reservasi sebagai kesiapan praktek kerja industri di *front office* hotel berkaitan dengan :

- a. Kemampuan kognitif peserta didik tentang hasil belajar menerima dan memproses reservasi meliputi pengetahuan tentang bagaimana menerima permintaan Reservasi, mencatat rincian Reservasi, memperbaharui Reservasi, dan memberi saran orang lain tentang rincian Reservasi
- b. Kemampuan Afektif peserta didik tentang hasil belajar menerima dan memproses reservasi meliputi sikap peserta didik dalam penerimaan permintaan reservasi dari tamu hotel yang melakukan keluhan, mencatat pemesanan melalui berbagai macam media, informasi dan fasilitas hotel yang ditawarkan secara proaktif, membuat reservasi untuk membuat layanan konsumen, permintaan perubahan pesanan kamar.
- c. Kemampuan Psikomotor peserta didik tentang hasil belajar menerima dan memproses reservasi meliputi keterampilan tentang penyusunan pemesanan kamar hotel, mempromosikan produk kamar hotel, pemesanan kamar melalui fax, e-mail, dan surat, travel agent, menginformasi kn fasilitas serta layanan yang ditawarkan secara proaktif, melakukan pembayaran dan pembatalan penggantian yang diterima dicatat dengan prosedur hotel

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada:

1. Program keahlian Akomodasi Perhotelan Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 15 Bandung, dengan adanya penelitian ini dapat memberikan masukan dan informasi tentang hasil belajar reservasi pada pelaksanaan Praktek Kerja Industri di Hotel

2. Guru Mata Pelajaran Reservasi Program keahlian Akomodasi Perhotelan Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 15 Bandung sebagai masukan untuk pengembangan materi pembelajaran Reservasi
3. Penulis, untuk meningkatkan dan mengembangkan wawasan, pengetahuan, sikap, dan keterampilan setelah pengalaman penulis sebagai mahasiswi PKK FPTK UPI Program Studi Pendidikan Tata Boga konsentrasi Pariwisata dalam melakukan penelitian khususnya tentang manfaat hasil belajar Menerima dan Memproses Reservasi sebagai kesiapan praktek kerja industri di *front office* hotel

E. Asumsi Penelitian

Anggapan dasar adalah titik tolak pemikiran yang keberadaannya diterima oleh penyelidik, sehingga dengan anggapan dasar dalam penelitian ini, peneliti akan mudah membuat pertanyaan penelitian. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2002 :22) bahwa :” Anggapan dasar adalah yang diyakini kebenarannya oleh peneliti yang akan berfungsi sebagai hal-hal yang dipakai untuk tempat berpijak bagi peneliti didalam melaksanakan penelitiannya

Mengacu pada pendapat di atas maka yang menjadi anggapan dasar dalam penelitian ini adalah :

1. Pelaksanaan Pembelajaran Menerima dan Memproses Reservasi dan prakteknya dapat membantu peserta didik Program Studi Akomodasi Perhotelan sebagai bekal praktek kerja industri dapat diketahui dengan melihat kondisi peserta didik setelah mengikuti praktek kerja industri, sehingga peserta didik mengalami perubahan tingkah laku yang meliputi kemampuan kognitif,

afektif, dan psikomotor. Asumsi ini di dukung oleh pendapat Slameto (2003:115) :

- a. Semua aspek perkembangan yang saling berinteraksi (saling pengaruh mempengaruhi)
 - b. Kematangan jasmani dan rohani adalah perlu untuk memperoleh manfaat dari pengalaman
 - c. Pengalaman-pengalaman mempunyai pengaruh positif terhadap kesiapan
 - d. Kesiapan dasar untuk kegiatan tertentu terbentuk dalam periode tertentu selama masa pembentukan dalam masa perkembangan
2. Kesiapan harus didasari dengan penguasaan keilmuan, sikap dan keterampilan, sehingga peserta didik memiliki keahlian dalam terjun langsung ke dalam dunia hotel khususnya di bidang *front office*. Asumsi ini didukung oleh pendapat Slameto (2009:113) bahwa : “Kesiapan adalah keseluruhan kondisi seseorang yang membuatnya siap untuk memberikan respon atau jawaban di dalam cara tertentu terhadap suatu situasi”
3. Praktek Kerja Industri di *front office* hotel merupakan pembelajaran dengan cara memberikan latihan pada peserta didik untuk memperoleh suatu keterampilan di bidang proses penerimaan tamu mulai dari *cek in* sampai *cek out* dari hotel tersebut. Asumsi ini ditunjang oleh pendapat Sidi (2001:127) adalah “Suatu bentuk penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan keahlian yang memadukan secara sistematis dan sinkron program pendidikan di sekolah dan program penguasaan keahlian yang diperoleh melalui praktek langsung di dunia kerja”. Juga ditunjang oleh pendapat Soenarno A (2006:2) *Front Office* adalah departemen yang menangani tamu yang akan menggunakan kamar, mulai dari *reservasi*, penyambutan tamu (*Resepionist*), tamu datang (*cek in*) sampai tamu meninggalkan hotel (*cek out*).

F. Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian diperlukan sebagai acuan bagi penulis dalam membuat rumusan-rumusan pertanyaan sebagai langkah untuk mengumpulkan data. Adapun rumusan pertanyaannya yaitu :

1. Bagaimana manfaat hasil belajar menerima dan memproses reservasi sebagai kesiapan praktek kerja industri di *front office* hotel berkaitan dengan kemampuan kognitif yang meliputi pengetahuan tentang bagaimana menerima permintaan Reservasi, mencatat rincian Reservasi, memperbaharui Reservasi, dan memberi saran orang lain tentang rincian Reservasi ?
2. Bagaimana manfaat hasil belajar menerima dan memproses reservasi sebagai kesiapan praktek kerja industri di *front office* hotel berkaitan dengan kemampuan afektif meliputi sikap peserta didik dalam penerimaan permintaan reservasi dari tamu hotel yang melakukan keluhan, mencatat pemesanan melalui berbagai macam media, informasi dan fasilitas hotel yang ditawarkan secara proaktif, membuat reservasi untuk membuat layanan konsumen, permintaan perubahan pesanan kamar ?
3. Bagaimana manfaat hasil belajar menerima dan memproses reservasi sebagai kesiapan praktek kerja industri di *front office* hotel berkaitan dengan kemampuan psikomotor meliputi keterampilan tentang penyusunan pemesanan kamar hotel, mempromosikan produk kamar hotel, pemesanan kamar melalui fax, e-mail, dan surat, travel agent, menginformasikan fasilitas serta layanan yang ditawarkan secara proaktif, melakukan

pembayaran dan pembatalan penggantian yang diterima dicatat dengan prosedur 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 dan Ibrahim (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.

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 36 orang. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel total