

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan salah satu unsur yang memiliki peran penting dalam membentuk dan mengembangkan karakter bangsa yang berkualitas. Pendidikan diharapkan mampu memberikan sumbangan besar dalam meningkatkan sumber daya yang besar sebagai tenaga pembangunan, beriman dan bertaqwa, berakhlak mulia, berbudi luhur, memiliki pengetahuan dan keterampilan, sehat jasmani dan rohani serta mempunyai kepribadian yang mantab dan mandiri. Fungsi dan tujuan pendidikan nasional yaitu untuk mengembangkan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertaqwa kepada tuhan yang maha esa, sehat, berilmu, berakhlak mulia, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab (Undang-Undang Pendidikan Nasional, 2003).

Pembelajaran merupakan proses interaksi peserta didik dengan pendidik dan sumber belajar pada suatu lingkungan belajar (Achjar Chalil, 2008). Sekolah menengah kejuruan merupakan lembaga pendidikan formal yang berorientasi pada bidang keahlian yang spesifik untuk memiliki kemampuan, keterampilan dan pengetahuan sebagai tenaga kerja yang trampil.

Pendidikan menengah, dibagi dua jenis yaitu pendidikan umum dan pendidikan kejuruan. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) sebagai bentuk pendidikan formal merupakan pendidikan menengah yang mempunyai peranan dalam menyiapkan tenaga kerja yang profesional dan terampil di bidang tertentu. Sistem Pendidikan Nasional Penjelasan Pasal 15 yang menjelaskan bahwa Pendidikan kejuruan merupakan pendidikan menengah yang mempersiapkan peserta didik terutama untuk bekerja dalam bidang tertentu (Undang-Undang Pendidikan Nasional, 2003).

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan lembaga pendidikan formal yang berorientasi pada bidang keahlian yang spesifik untuk memiliki pengetahuan, keterampilan dan sikap sebagai tenaga siap kerja terampil tingkat menengah dalam ruang lingkup keahlian tertentu. Tujuan sekolah menengah kejuruan yaitu menyiapkan tenaga kerja produktif dan siap pakai, yang langsung dapat bekerja dibidang yang relevan (Undang-Undang Pendidikan Nasional, 2003).

Berdasarkan hasil pendataan yang dilakukan Badan Pusat Statistik yang kemudian diolah oleh Pusat Data dan Informasi Ketenaga kerjaan pada tahun 2006 lulusan SMK di Indonesia mencapai 628.285 orang, sedangkan proyeksi penyerapan atau kebutuhan tenaga kerja lulusan SMK tahun 2007 hanya 385.986 orang atau sekitar 61,43%. Sedangkan pada bulan Februari tahun 2012 siswa lulusan SMK di Indonesia yang sudah bekerja berjumlah 9.426.857 orang, sedangkan pengangguran terbuka yang berasal dari lulusan SMK berjumlah 990.325 orang. Berdasarkan data tersebut dapat dihitung bahwa jumlah

pengangguran terbuka sebesar 9,5% di tingkat pendidikan SMK. Idealnya secara nasional lulusan SMK yang bisa langsung memasuki dunia kerja sekitar 80-85%, sedangkan selama ini yang terserap baru 61%.

Seiring dengan perkembangan zaman, begitu banyak munculnya restoran dan hotel yang di bangun di berbagai kota, dengan menjual jasa pelayanan sebaik mungkin. Dari data yang diperoleh serta hasil observasi penulis, ada sekitar 61 hotel berbintang yang ada di Sumatera Utara yang bersedia menerima tenaga kerja yang sudah terdidik. Melihat kenyataan ini dapat di pastikan begitu besarnya peluang kerja untuk siswa lulusan SMK Pariwisata terutama untuk Jurusan Perhotelan. Seyogyanya siswa Jurusan Perhotelan SMK Pariwisata membutuhkan ilmu pengetahuan dan kemampuan yang berkaitan dengan usaha jasa berupa pelayanan yang handal dan profesional. Banyaknya SMK Pariwisata di Sumatera Utara terutama untuk jurusan perhotelan, diharapkan menjadi modal utama sumber daya manusia yang siap bekerja. Kondisi ini sangatlah menarik perhatian, dimana peluang kerja yang ada di sertai kemampuan khusus yang di tawarkan dari dunia pendidikan, mampu berpengaruh dan bekerja sama sehingga menumbuhkan minat siswa untuk belajar lebih baik agar mampu mengisi peluang kerja yang ada.

SMK Pariwisata yang ada di Sumatera Utara, baik negeri maupun swasta sama-sama memiliki peluang besar untuk membentuk sumber daya manusia yang profesional pada bidangnya dan menyalurkannya pada dunia kerja. Sekolah akan berlomba-lomba untuk menjadikan siswa yang profesional, mampu dan siap bekerja. Bekerja sama dengan dunia kerja, SMK Pariwisata akan menyalurkan siswa lulusannya. Penulis memilih SMK Pariwisata swasta karena SMK

Pariwisata umumnya lebih mengutamakan potensi siswa dengan menjanjikan siswa untuk langsung bekerja.

Salah satu sekolah menengah kejuruan di kota Medan adalah SMK YAPIM yang memiliki 2 jurusan yaitu teknik informatika dan akomodasi perhotelan. Pada jurusan akomodasi perhotelan, peserta didik mempelajari mata diklat seperti layanan prima, house keeping, room service dan F n B service. Salah satu mata diklat yang berpengaruh pada minat untuk bekerja sebagai pelayan di hotel adalah Layanan Prima.

Menurut Sugiarto, (1998) seorang waiters dituntut untuk memiliki sikap, pembawaan dan tingkah laku yang harus dijaga dan dipelihara serta selalu bersikap siap sedia dan ramah terhadap tamu hotel. Selain itu juga dituntut untuk memiliki sikap yang toleran dan terampil serta senantiasa dalam keadaan sedia dalam menyediakan pelayanan.

Dari hasil data observasi yang dilakukan oleh penulis pada siswa alumni SMK Yapim jurusan perhotelan diperoleh bahwa siswa lulusan tahun 2013/2014 yang bekerja di hotel hanya sekitar 8 orang dari 105 lulusan dan pada tahun lulusan 2014/2015 diperoleh bahwa dari 67 lulusan hanya 5 orang yang bekerja di hotel. Itu berarti minat siswa dan siswi SMK perhotelan di YAPIM Medan untuk bekerja sebagai waiters di hotel sangat minim. Angka ini dianggap sangat rendah mengingat bahwa tujuan sekolah menengah kejuruan adalah menyiapkan tenaga kerja produktif dan siap pakai, yang langsung dapat bekerja dibidang yang relevan. Yang artinya bahwa sekolah mengharapkan murid-murid lulusannya

mampu terjun langsung dibidang industri dan mempraktikkan hasil pembelajaran pelayanan prima setidaknya melebihi dari 50% lulusan yang ada.

Penguasaan teori pelayanan prima tidak dapat terlepas dari kemampuan seseorang atau sekelompok orang untuk melaksanakan layanan secara prima dengan menggabungkan konsep penampilan, kemampuan, sikap, tindakan dan tanggung jawab dalam kesiapan untuk bekerja sebagai waiters dihotel (Suyetty, 2004). Dari hasil observasi diperoleh bahwa siswa belum terlalu menguasai konsep-konsep pelayanan prima dan kurang menerapkan pelaksanaan pelayanan prima pada saat pembelajaran.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan penulis sebagai mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknik Boga Universitas Negeri Medan yang telah belajar mengenai pelayanan prima dan dipersiapkan untuk menjadi calon guru SMK merasa tertarik dan perlu untuk melakukan penelitian tentang “ Hubungan penguasaan teori pelayanan prima dengan minat bekerja sebagai waiters di hotel pada siswa SMK YAPIM Medan”

B. Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut :

1. Penguasaan teori pelayanan prima yang masih belum maksimal dikuasai
2. Kurangnya pengetahuan siswa tentang konsep pelayanan prima yang meliputi kemampuan, penampilan, sikap, tindakan dan tanggung jawab
3. Penerapan pelaksanaan pelayanan prima yang kurang diterapkan
4. Sedikitnya lulusan yang bekerja sebagai waiters di hotel.

5. Minat siswa untuk bekerja sebagai waiters di hotel masih kurang
6. Hubungan antara penguasaan teori pelayanan prima dengan minat bekerja sebagai waiters di hotel.

C. Pembatasan Masalah

Dari uraian identifikasi masalah diatas, batasan dari permasalahan ini adalah :

1. Penguasaan teori pelayanan prima yang berkaitan dengan konsep pelayanan, mutu pelayanan dan pelaksanaan pelayanan prima sebagai waiters di hotel pada siswa SMK YAPIM Medan
2. Minat bekerja sebagai waiters di hotel dipengaruhi oleh faktor internal yaitu perhatian, perasaan senang, dorongan dan harapan. Serta faktor eksternal yang dibatasi pada keluarga dan teman.
3. Penelitian dilakukan di kelas XII AP 1 dan AP 2 SMK YAPIM Medan

D. Perumusan Masalah

Dari uraian pembatasan masalah diatas, perumusan dari masalah ini adalah:

1. Bagaimanakah penguasaan teori pelayanan prima pada siswa SMK YAPIM Medan?
2. Bagaimanakah minat bekerja siswa SMK YAPIM Medan sebagai waiters di hotel?
3. Bagaimanakah hubungan antara penguasaan teori pelayanan prima dengan minat bekerja siswa SMK YAPIM Medan sebagai waiters di hotel?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui penguasaan teori pelayanan prima siswa SMK YAPIM Medan
2. Untuk mengetahui minat kerja siswa SMK YAPIM Medan sebagai waiters di hotel
3. Untuk mengetahui hubungan antara penguasaan teori pelayanan prima dengan minat bekerja sebagai waiters di hotel pada siswa SMK YAPIM Medan

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sebagai syarat menyelesaikan program Sarjana Pendidikan di Jurusan PKK Prodi Tata Boga Fakultas Teknik Universitas Negeri Medan.
2. Untuk menambah pengetahuan peneliti tentang prosedur penyusunan dan pelaksanaan penelitian.
3. Sebagai bahan masukan untuk memberikan informasi bagi mahasiswa yang ingin mengadakan penelitian yang relevan dengan penelitian ini.
4. Sebagai bahan masukan bagi sekolah SMK YAPIM Medan tentang pentingnya mata pelajaran pelayanan prima.