

Pemanfaatan *Education Hotel* (Edotel) Sebagai Sumber Belajar Siswa Program Kompetensi Keahlian Akomodasi Perhotelan Di SMK Negeri 4 Yogyakarta

Penulis 1) Fauzan Ari Kurniawan, Pendidikan Teknik Boga, PTBB FT UNY, ozhaners@yahoo.com
2) Minta Harsana, M.Sc

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk: 1). Mengetahui pemanfaatan Edotel sebagai sumber belajar siswa program kompetensi keahlian akomodasi perhotelan di SMKN 4 Yogyakarta berdasarkan bidang *Front Office*, 2). Mengetahui pemanfaatan Edotel sebagai sumber belajar siswa program kompetensi keahlian akomodasi perhotelan di SMKN 4 Yogyakarta berdasarkan bidang *Housekeeping*. Jenis penelitian menggunakan *metode survey*, Penelitian dilakukan pada bulan November 2011 hingga April 2012. Tempat penelitian di SMK N 4 Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 102 peserta didik. Penentuan sampel menggunakan *proportional random sampling*, sehingga diperoleh sampel sebanyak 78 peserta didik. Teknik pengambilan data menggunakan angket dengan nilai koefisien reliabilitas 0,882 yang berarti bahwa instrumen dalam penelitian ini memiliki reliabilitas yang sangat tinggi. Teknik analisis data statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian ini adalah : Siswa akomodasi perhotelan di SMK N 4 Yogyakarta, memfokuskan pada dua bidang yaitu : bidang *front office* dan *housekeeping*. sampel dari penelitian ini adalah siswa kelas XI dan XII program keahlian akomodasi perhotelan SMK N 4 Yogyakarta. 1) Bidang *Front office* mendapatkan prosentase 70,51% dengan total 55 berada di kategori baik, 21 siswa dengan prosentase 15,39% berada di kategori tidak baik, dan 1 siswa dengan prosentase 1,28% berada di kategori sangat tidak baik, dari 5 indikator yang dilakukan meliputi bidang : layanan pemesanan kamar, pelayanan barang-barang tamu, pelayanan informasi, pelayanan *check in dan check out*, layanan kasir *front office*. 2). Bidang *Housekeeping* mendapatkan prosentase total (siswa menjawab sangat baik dan baik) 16 siswa dengan prosentase sebesar 20,51%, dan siswa yg menjawab dengan kategori (tidak baik dan sangat tidak baik) sebanyak 62 siswa dengan prosentase 79,49% didapat dari 5 indikator yang meliputi bidang : *executive housekeeping*, bagian kamar tamu, bagian ruangan umum, bagian linen dan bagian binatu (*laundry*).

Kata kunci : pemanfaatan, *front office*, *housekeeping*

The Utilization of Education Hotel (Edotel) as a Learning Resource for the Students of the Accommodation and Hotel Expertise Competency Program in SMK Negeri 4 Yogyakarta

ABSTRACT

This study aim to investigate: 1) the utilization of Edotel as a learning resource for the students of the accommodation and hotel expertise competency program in the Front Office specialization in SMKN 4 Yogyakarta, and 2) the utilization of Edotel as a learning resource for the students of the accommodation and hotel expertise competency program in the Housekeeping specialization. The research design employed the survey method. This study was conducted from November 2011 to April 2012. The research setting was SMK N 4 Yogyakarta. The research population comprised 102 students. The sample, consisting of 78 students, was selected by means of the proportional random sampling technique. The data were collected through a questionnaire with a reliability coefficient of 0.882, indicating that the research instrument had very high reliability. The statistical data analysis technique in this study was the quantitative descriptive technique. The results of the study are as follows. The students of accommodation and hotel in SMK N 4 Yogyakarta focus on two specializations, namely front office and housekeeping. The research sample consisted of Grades XI and XII of the accommodation and hotel expertise program in SMK N 4 Yogyakarta. 1) The Front Office specialization is good according to 55 students with a percentage of 70.51%, poor according to 21 students with a percentage of 15.39%, and very poor according to 1 student with a percentage of 1.28%, based on 5 indicators for the areas of: room reservation services, guest belonging services, information services, check-in and check-out services, and front office cashier services. 2) The Housekeeping specialization is very good and good according to 16 students with a percentage of 20.51% and poor and very poor according to 62 students with a percentage of 79.49%, based on 5 indicators in the areas of: executive housekeeping, guest room section, public room section, linen section, and laundry section.

Keywords: utilization, front office, housekeeping

PENDAHULUAN

Edotel sebagai sumber belajar siswa dapat dilihat dari faktor input yaitu kelengkapan sarana dan prasarana Edotel, proses yaitu teknis pembelajaran di Edotel, dan output siswa melakukan tugasnya dalam Edotel. Ketiga faktor tersebut mempengaruhi konteks dalam penelitian, yaitu Pemanfaatan Edotel sebagai sumber belajar siswa program keahlian akomodasi perhotelan SMKN 4 Yogyakarta.

Pemanfaatan Edotel sebagai sumber belajar siswa program keahlian akomodasi perhotelan SMKN 4 Yogyakarta dalam bidang *front office* sebagai peningkatan keterampilan yang didapat siswa, seperti : Siswa melakukan layanan pemesanan kamar, Siswa melakukan pelayanan barang-barang tamu, Siswa melakukan pemberian pelayanan informasi kepada tamu, Siswa melakukan tugasnya sebagai kasir FO. Selain bidang *Front Office* siswa juga dapat keterampilan di bidang *Housekeeping*, seperti : Siswa melakukan tugasnya sebagai executive HK, Siswa melakukan tugasnya pada bagian kamar tamu, Siswa melakukan tugasnya pada bagian ruangan umum, Siswa melakukan tugasnya pada bagian linen, Siswa melakukan tugasnya pada bagian binatu, serta komentar siswa terhadap fasilitas Edotel yang ada di SMKN 4 Yogyakarta.

METODE PENELITIAN

Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan angket tertutup, dimana peneliti menggunakan angket yang berisi pertanyaan dari permasalahan dan diberi alternatif jawaban sehingga responden dengan mudah menjawab karena hanya memilih jawaban yang dianggap benar.

Skala pengukuran instrument menggunakan model skala bertingkat (model skala likert) dengan empat alternatif jawaban yaitu sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Pemberian skor untuk pertanyaan positif bergerak dari 4 ke 1, sedangkan negatif pemberian skornya berkebalikan yaitu bergerak dari 1 ke 4. Uji validitas instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah *expert judgment* dan bantuan komputer program SPSS 16 for Windows. Untuk menguji keterandalan instrumen menggunakan metode internal *continency* karena uji coba dilakukan hanya

satu kali menggunakan rumus *alpha crontbanch*, (Suharsimi, 1993: 164).

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, Jenis penelitian menggunakan *metode survey*.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan pada bulan November 2011 hingga April 2012. Tempat penelitian di SMK N 4 Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 102 peserta didik. Penentuan sampel menggunakan *proportional random sampling*, sehingga diperoleh sampel sebanyak 78 peserta didik. Teknik pengambilan data menggunakan angket dengan nilai koefisien reliabilitas 0,882 yang berarti bahwa instrumen dalam penelitian ini memiliki reliabilitas yang sangat tinggi. Teknik analisis data statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif.

Prosedur

Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan angket tertutup, dimana peneliti menggunakan angket yang berisi pertanyaan dari permasalahan dan diberi alternatif jawaban sehingga responden dengan mudah menjawab karena hanya memilih jawaban yang dianggap benar.

Skala pengukuran instrument menggunakan model skala bertingkat (model skala likert) dengan empat alternatif jawaban yaitu sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Pemberian skor untuk pertanyaan positif bergerak dari 4 ke 1, sedangkan negatif pemberian skornya berkebalikan yaitu bergerak dari 1 ke 4.

Teknik Pengumpulan Data

Pada awal penelitian, peneliti melakukan observasi kelapangan, setelah mendapatkan informasi dari lapangan peneliti mulai menjaring data menggunakan angket, dimana nantinya angket tersebut akan diolah untuk mengetahui hasil dari penelitian, selain angket peneliti juga menambahkan beberapa dokumentasi berupa gambar.

Teknik Analisis Data

Untuk menunjukkan hasil penelitian dijabarkan dengan menggunakan tabel frekuensi (tabel prosentase), selanjutnya dijelaskan secara deskriptif prosentase.

Analisis deskriptif dalam penelitian ini menghitung harga rata-rata Mean (M), Median (Me), Modus (Mo) dan standar deviasi atau simpangan baku (SD).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Penelitian pemanfaatan Edotel di SMKN 4 Yogyakarta oleh siswa program akomodasi perhotelan berdasarkan bidang *Front Office*

Hasil perhitungan diperoleh dari pemanfaatan Edotel di SMKN 4 Yogyakarta oleh siswa program akomodasi perhotelan berdasarkan bidang *Front Office* dengan jumlah responden sebanyak 78 siswa, yang masuk dalam mendapatkan prosentase 70,51% dengan total 55 berada di kategori baik, 21 siswa dengan prosentase 15,39% berada di kategori tidak baik, dan 1 siswa dengan prosentase 1,28% berada di kategori sangat tidak baik.

a. Layanan Pemesanan Kamar

Dari beberapa indikator yang ada terkait layanan pemesanan kamar, seperti melayani pemesanan kamar, memberikan konfirmasi tentang pemesanan kamar, mengarsipkan pemesanan kamar sesuai dengan kedatangan tamu, dan pengecekan jumlah kamar yang sudah terisi oleh tamu. Ternyata siswa SMK N 4 Yogyakarta mampu melakukan tugasnya dengan baik, siswa sering melakukan konfirmasi tentang pemesanan kamar .

b. Pelayanan barang-barang Tamu

Pada indikator pelayanan barang-barang tamu ini siswa SMK N 4 Yogyakarta mampu menangani tentang barang-barang tamu pada saat check in dan mengantarkan tamu pada waktu datang, mengantarkan menuju bagian penerimaan tamu kemudian mengantarkan menuju ke kamarnya, siswa waktu bertugas disiplin pada saat ada tamu datang di Edotel, siswa melaksanakan tugasnya sebagai pelayan barang-barang tamu dengan baik.

c. Pelayanan Informasi

Siswa yang bertugas di bagian informasi wajib memberikan penjelasan-penjelasan yang diminta oleh tamu, baik tamu yang menginap maupun yang tidak menginap di Edotel SMK N 4 Yogyakarta. adapun penjelasan tentang informasi yang diberikan meliputi fasilitas yang ada di Edotel, tempat berbelanja di sekitar Edotel,

serta informasi tentang hiburan yang ada di kota, dalam hal ini siswa SMK N 4 Yogyakarta mampu menghadel semua dengan baik.

d. Pelayanan check in dan check out

Dalam hal ini siswa Edotel SMK N 4 Yogyakarta bertugas melayani tentang penerimaan kedatangan tamu baik perorangan, rombongan dan tamu-tamu penting (VIP), mengarsipkan dokumen tamu, memberikan penjelasan tentang fasilitas kamar apabila diminta oleh tamu, menangani check out tamu.

Dalam penerimaan tamu siswa lebih sering menangani tamu yang perorangan daripada rombongan maupun tamu VIP, ketika ada tamu yang datang rombongan siswa dibantu oleh staf pengajar untuk menhandel tamu tersebut agar tidak kewalahan dalam penerimaan dan pendataan. siswa di Edotel lebih sering memberikan informasi tentang fasilitas kamar yang ada di Edotel SMK N 4 Yogyakarta.

e. Kasir *Front office*

Siswa yang bertugas di bagian kasir *front office* bertanggung jawab menangani pembayaran seluruh transaksi yang dilakukan oleh tamu yang ada di Edotel mulai dari menangani tentang penjualan kamar, mengarsipkan *guest comment*, menangani keluhan tamu, menangani bill restaurant, menangani penagihan saat tamu *check out*. Dari sekian banyak tugas yang diberikan Siswa lebih sering condong menangani masalah bill restaurant atau fasilitas apapun yang digunakan oleh tamu yang menginap.

2. Penelitian pemanfaatan Edotel di SMKN 4 Yogyakarta oleh siswa program akomodasi perhotelan berdasarkan bidang *Housekeeping*

Hasil perhitungan diperoleh dari pemanfaatan Edotel di SMKN 4 Yogyakarta oleh siswa program akomodasi perhotelan berdasarkan bidang *Housekeeping* dengan jumlah responden sebanyak 78 siswa, yang masuk dalam prosentase total (siswa menjawab sangat baik dan baik) 16 siswa dengan prosentase sebesar 20,51%, dan siswa yg menjawab dengan kategori(tidak baik dan sangat tidak

baik) sebanyak 62 siswa dengan prosentase 79,49%.

a. Executive Housekeeping

Peranan pada bagian ini bertanggung jawab pada kelancaran operasional bagian housekeeping berperan seperti layaknya manajer. Executive housekeeper selalu berusaha memberikan inovasi soal pelayanan, kebersihan, kenyamanan, aktif memberikan informasi kepada tamu. Namun di SMK N 4 Yogyakarta siswa belum mampu melakukan tugasnya sebagai executive housekeeper dikarenakan siswa hanya mengacu hanya pada apa yang diajarkan dan bisa dibilang kurang melakukan inovasi tentang pelayanan, selain itu siswa juga belum bertanggung jawab sepenuhnya atas kelancaran operasional dari housekeeping.

b. Bagian kamar tamu

Bagian kamar tamu biasanya dikerjakan oleh *roomboy*, di SMK N 4 Yogyakarta aktif untuk menjaga kebersihan kamar tamu, kerapihan kamar tamu, dan kelengkapan kamar tamu seperti menyediakan sabun mandi, handuk dan keperluan-keperluan lain. kegiatan untuk membersihkan kamar biasanya dilakukan dengan pembagian tugas pada siswa dengan jumlah 2 orang masing-masing untuk bertanggung jawab memberishkan kamar tamu, dan hasilnya masih kurang maksimal

c. Ruang umum (Public Area)

Siswa SMK N 4 Yogyakarta berperna sebagai petugas (houseman) dimana siswa bertanggung jawab membersihkan seluruh ruangan umum (public area) mulai ruangan tamu, koridor sampai lorong-lorong hotel. Di SMK N 4 Yogyakarta mempunyai 2 lantai jadi siswa harus membersihkan masing-masing lantai dengan 3 orang di setiap lantai guna memperepat pekerjaan dalam memberishkan bagian ruangan umum (public area). selain membersihkan ruangan umum siswa juga harus mengecek dan melengkapi kebutuhan di ruangan umum, hal ini juga masih kurang optimal karena terkadang siswa lalai dalam pengecekan.

d. Bagian Linan

Di SMK N 4 Yogyakarta siswa bertanggung jawab atas penyimpanan, penyediaan, kelengkapan, kebersihan dan

kerapihan seluruh jenis linan yang diperlukan oleh hotel, akan tetapi siswa tidak bertanggung jawab atas pemeliharaan dan pengelolaan linan di Edotel karena staf Edotel yang mengatur pemeliharaan dan pengelolaan linan. adapun tugas dari staf Edotel dimana tugasnya adalah mengatur manajemen persediaan linan pembagian tugas, perbaikan dan penyusutan, pengontrolan pada buku pencatatan linan, dan pengawasan pelaksanaan inventori linan.

e. Bagian binatu (Loundry)

Siswa yang mendapatkan tugas dibagian binatu (laundry) mempunyai tanggung jawab menerima pencucian pakain tamu yang menginap di Edotel SMK N 4 Yogyakarta, akan tetapi bagian laundry ini tidak menerima pencucian seragam karyawan karena setiap karyawan mempunyai tanggung jawab sendiri untuk menjaga dan mencuci kebersihan baju seragamnya. Selain pencucian baju tamu bagian laundry juga melaksanakan pencucian linan yang dipergunakan oleh operasional Edotel, namun terkadang ada siswa yang menghindari dari tugasnya sehingga cucian menumpuk.

SIMPULAN

Bidang *Front office* mendapatkan prosentase 70,51% dengan total 55 berada di kategori baik, 21 siswa dengan prosentase 15,39% berada di kategori tidak baik, dan 1 siswa dengan prosentase 1,28% berada di kategori sangat tidak baik, dari 5 indikator yang dilakukan meliputi bidang : layanan pemesanan kamar, pelayanan barang-barang tamu, pelayanan informasi, pelayanan *check in dan check out*, layanan kasir *front office*. Bidang *Housekeeping* mendapatkan prosentase total (siswa menjawab sangat baik dan baik) 16 siswa dengan prosentase sebesar 20,51%, dan siswa yg menjawab dengan kategori (tidak baik dan sangat tidak baik) sebanyak 62 siswa dengan prosentase 79,49% didapat dari 5 indikator yang meliputi bidang : *executive housekeeping*, bagian kamar tamu, bagian ruangan umum, bagian linan dan bagian binatu (*laundry*).

Daftar pustaka

Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Arsyad, Azhar. 1997. *Media Pembelajaran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Daryanto. 2010. *Belajar dan Mengajar*. Bandung : Yrama Widya.
- Depdikbud. 1995. *Buku Petunjuk Pendidikan Menengah Kejuruan*. Jakarta: Depdikbud.
- Depdiknas. 2008. *Pedoman Merancang Sumber Belajar*. Jakarta.
- Direktorat PSMK. 2007. *Garis-Garis Besar Program SMK 2007*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Haryanto. 2000. *Perencanaan Pengajaran*. Jakarta : Rineka Cipta.
- <http://tatagraha.com> - Pengertian Housekeeping.html. diakses tanggal 18 Maret 2012 jam 17.15WIB.
- <http://rastodio.com/Fungsi> & Peranan Front Office Pada Sebuah Hotel.html diakses tanggal 25 April 2012 jam 22.45WIB.
- J.Moleong, Lexy. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Majid, Abdul. 2005. *Perencanaan Pembelajaran: Mengembangkan Standar Kompetensi Guru*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nana Sudjana dan Ahmad Rifa'i. 2002. *Media Pengajaran*. Bandung : Citra Aditya Bakti.
- PP No.19 tahun 2005 tentang Pendidikan Menengah.
- PP No.29 tahun1990 tentang Pendidikan Menengah.
- Rohani, Ahmad. 2004. *Pengelolaan Pengajaran*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Slameto. 2010. *Belajar dan faktor-faktor yang mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sudirman, dkk. 1992. *Ilmu Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sudrajat, Akhmad. 2004. *Merancang Sumber Belajar Pembelajaran Akhir*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sudjana, 2009. *Penelitian Dan Penilaian Pendidikan*. Bandung : sinar Baru.
- Sugiharto, dkk. 2007. *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press.
- Sugiyono. 2009. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono A. 2008. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Syukur, Fatah. 2008. *Teknologi Pendidikan*. Semarang : Rasail Media Group.
- Winkel, WS. 1996. *Psikologi pengajaran*. Yogyakarta: Media Abadi.
- Yamin, M. 2005. *Strategi Pembelajaran Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Gaung Persada Press.