

**ANALISIS KEBUTUHAN *SOFT SKILLS* BAGI KARYAWAN TAMATAN
SMK KOMPETENSI KEAHLIAN AKOMODASI PERHOTELAN YANG
BEKERJA DALAM BIDANG PERHOTELAN DI BATAM**

TESIS



**Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan mendapatkan
Gelar Magister Pendidikan Teknologi dan Kejuruan**

Oleh:

DEWI MOETHIAWATY

NIM 1100087

**PROGRAM PASCASARJANA FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2014

ABSTRACT

Dewi Moethiawaty, 2014. Need Analysis of Soft Skills for officer of Hospitality Expertise Graduation of Vocational High School Working for Hospitality Departement in Batam. The Magister Program of Technical and Vocational Education, Faculty of Engineering, Padang State University.

Based on pre-survey at five hotels (PIH, Holiday Inn, Vista, Good way, and i hotel) in Batam, the hotel employee's soft skills ability is at the mid-level. This is happened because the vocational high school curriculum does not include some soft skill needed. The objective of this research is to investigate of (1) what kinds of soft skills that are needed by officers who graduated from hospitality major of vocational high school? (2) What kinds of soft skills that are needed to be tough to the students of the hospitality major of the vocational high schools ? (3) Are there different soft skills that are needed by officer who graduated from hospitality major of vocational high school with soft skills that are tough at hospitality major of vocational high schools.

This thesis is a descriptive study. The population is vocational high school teachers and three stars, four stars, and five stars hotel manager. The sample is chosen randomly. The total sample is 75 persons that consists of 15 vocational high school teacher, 20 Human Resources Department manager, 20 Front Office manager, and 20 Housekeeping manager. This study use questionnaires. The questionnaires trial was conducted to find out the instrument readability. The data collected are analyzed by using percentage technique

The result of study shows that nowadays hotel employee's soft skill needs other 59 additional soft skills competence are grooming and attitude. Based on this finding, it is suggested to the vocational to do improvement, at both content and method of teaching.

Key words: Soft Skills, vocational education, Hospitality Departement

ABSTRAK

Dewi Moethiawaty, 2014. Analisis Kebutuhan *Soft Skills* bagi Karyawan Tamatan SMK Kompetensi Keahlian Akomodasi Perhotelan yang Bekerja dalam Bidang Perhotelan di Batam. Program Magister Pendidikan Kejuruan Fakultas Teknik, Universitas Negeri Padang.

Berdasarkan prasarvei di lima hotel (PIH, Holiday Inn, Vista, Goodway, dan *i* Hotel) di Kota Batam kemampuan *soft skills* tamatan siswa SMK Kompetensi Keahlian Akomodasi Perhotelan yang bekerja di bidang perhotelan rata-rata masih dalam tataran cukup. Hal tersebut dimungkinkan adanya materi *soft skills* yang penting tetapi belum tercakup dalam kurikulum SMK. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui (1) apa saja cakupan *soft skill* yang dibutuhkan karyawan tamatan SMK Kompetensi Keahlian Akomodasi Perhotelan di Batam? (2) apa saja *soft skill* yang perlu diajarkan untuk siswa SMK Kompetensi Keahlian Akomodasi Perhotelan? (3) Apakah terdapat perbedaan antara *soft skill* yang dibutuhkan karyawan tamatan SMK Kompetensi Keahlian Akomodasi Perhotelan dengan *soft skill* yang diajarkan di SMK Kompetensi keahlian Akomodasi Perhotelan?

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah Guru SMK Kompetensi Keahlian Akomodasi Perhotelan di Batam dan manajer hotel bintang tiga, empat, dan lima. Sampel dipilih secara acak. Jumlah sampel seluruhnya 75 orang yang terdiri dari guru SMK Akomodasi Perhotelan yang berjumlah 15 orang, Manager HRD yang berjumlah 20 orang, Manager Front Office yang berjumlah 20 orang, dan Manager House Keeping yang berjumlah 20 orang. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket/kuesioner. Uji coba angket dilaksanakan untuk mengetahui keterbacaan instrument. Data kebutuhan cakupan *soft skills* karyawan perhotelan dianalisis dengan teknik presentase.

Berdasarkan analisis data diperoleh hasil bahwa cakupan *soft skills* karyawan perhotelan yang ada di dalam kurikulum SMK saat ini masih perlu penambahan 59 jenis kompetensi *soft skills* terutama penampilan dan sikap. Berdasarkan temuan penelitian ini disarankan agar dilakukan perbaikan terhadap pendidikan *soft skills*, baik menyangkut cakupan materi pelajaran maupun metode pembelajarannya.

Kata Kunci: *Soft Skills*, pendidikan kejuruan, SMK Akomodasi Perhotelan,

PERSETUJUAN AKHIR TESIS

Mahasiswa : Dewi Moethiawaty
NIM : 1100087
Program Studi : Magister (S2) PTK

MENYETUJUI

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Prof. Drs. Syahron Lubis, M.Ed., Ph.D.
NIP. 19421003 196701 1 001

Drs. Agamuddin, M.Ed., Ph.D.
NIP. 19490531 197301 1 001

PENGESAHAN

Dekan,

Ketua Pascasarjana FT,

Prof. Ganefri, Ph.D.
NIP. 19631217 198903 1 003

Prof. Dr. Nizwardi Jalinus, M.Ed.
NIP. 19520822 197710 1 001

**PERSETUJUAN KOMISI
UJIAN TESIS MAGISTER
PENDIDIKAN TEKNOLOGI DAN KEJURUAN**

Dipertahankan di Depan Panitia Penguji Tesis

Program Magister Pendidikan Teknologi dan Kejuruan
Program Pascasarjana Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang
Tanggal : 17 Januari 2014

No	Nama	Tanda Tangan
1.	<u>Prof. Drs. Syahron Lubis, M.Ed., Ph.D.</u> (Ketua)	_____
2.	<u>Drs. Agamuddin, M.Ed., Ph.D.</u> (Sekretaris)	_____
3.	<u>Prof. Ganefri, Ph.D.</u> (Anggota)	_____
4.	<u>Dr. Ambiyar, M.Pd.</u> (Anggota)	_____
5.	<u>Dr. Waskito, M.T.</u> (Anggota)	_____

Padang, 17 Januari 2014
Program Studi Magister (S2) Pendidikan Teknologi dan Kejuruan
Ketua,

Dr. Fahmi Rizal, M.Pd., M.T.
NIP. 19591204 198503 1 004

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan:

1. Karya tulis saya, tesis dengan judul “ ANALISIS KEBUTUHAN *SOFT SKILLS* BAGI KARYAWAN TAMATAN SMK KOMPETENSI KEAHLIAN AKOMODASI PERHOTELAN YANG BEKERJA DALAM BIDANG PERHOTELAN DI BATAM ” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di Universitas Negeri Padang, maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, penilaian, dan rumusan saya sendiri, tanpa bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing.
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik, berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padang, 17 Januari 2014

Saya yang menyatakan,

Nama : Dewi Moethiawaty

NIM : 1100087

KATA PENGANTAR



Segala puji hanya milik Allah SWT. yang telah melimpahkan Rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini yang berjudul “**Analisis Kebutuhan *Soft Skills* bagi Karyawan Tamatan SMK Kompetensi Keahlian Akomodasi Perhotelan yang Bekerja dalam Bidang Perhotelan di Batam**”. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengajukan gelar Magister Pendidikan pada Program Studi Teknologi Pendidikan Kejuruan pada Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang. Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW, mudah-mudahan kita mendapat safa’at Beliau di yaumul akhir kelak, amin.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyelesaian tesis ini banyak mendapat bantuan, bimbingan, dan kemudahan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Prof. Ganefri, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Negeri Padang.
2. Prof. Dr. Nizwardi Jalinus, M.Ed. selaku Ketua Pascasarjana Fakultas Teknik, Universitas Negeri Padang.
3. Dr. Fahmi Rizal, M.Pd., M.T. selaku Ketua Program Studi S2, Pendidikan Teknologi dan Kejuruan, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Padang.
4. Prof. Syahron Lubis, M.Ed., Ph.D. dan Drs. Agamuddin, M.Ed., Ph.D. selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, dan pemikirannya dalam penulisan tesis ini.
5. Prof. Ganefri, Ph.D., Dr. Ambiyar, M.Pd., Dr. Waskito, M.T. dan Dr. Nurhasan Syah, M.Pd. selalu kontributor yang juga telah memberikan bimbingan, saran, dan pemikirannya dalam penulisan tesis ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf TU Program Pascasarjana Pendidikan Teknologi dan Kejuruan, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Padang.

7. Kepala SMK Negeri 2 Batam beserta staf guru dan TU yang telah membantu kelancaran penelitian.
8. Ayahanda (Alm.) Suwarna Wirataruna, Sm.Hk., Ibunda Tati Maryati, Suamiku Ir. Nanang Harianto, serta anak-anakku Mazaya Alia Dewi dan Muhammad Hilal Abiyu, terima kasih atas pengorbanan dan kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis.
9. Yeny Triayuningsih, S.Si. (Obberouy Hotel India), Hardini (PIH Hotel), J.P.M. Sitorus dan Ertos (Planet Holiday), Sabrina dan Rudi Santoso (Harris Hotel), Irwan (Pacific Hotel), Amsal (Goodway Hotel), Ricky (Batam Center Hotel), Marliyah (Nagoya Plaza), Sugeng dan Agus (Vista Hotel), Ida (South Link), dan semua responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi angket dan memberi pendapat mengenai *soft skills* karyawan perhotelan.
10. Rekan-rekan seperjuangan yang mengambil S2 PTK UNP angkatan 2011 terutama: Meisye K.B. Tarumampen, S.Pd., Nurdini Yuli Ristanti, S.Pd., dan Jogie Suaduon, S.T. terima kasih atas segala bantuan dan persahabatan yang terjaga.
11. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis.

Semoga amal baik yang Bapak, Ibu, dan rekan-rekan berikan kepada penulis mendapat balasan karunia nikmat dari Allah SWT. Amin. Penulis menyadari keterbatasan dan kekurangan dalam penulisan tesis ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari semua pihak sangat diharapkan. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi perkembangan pendidikan kejuruan di masa depan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Batam, 17 Januari 2014

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PERSETUJUAN AKHIR	iii
PERSETUJUAN KOMISI	iv
SURAT PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Hasil Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori	10
1. Pendidikan Kejuruan	10
2. <i>Soft Skills</i>	17
3. Pendidikan Karakter	22
4. Akomodasi Perhotelan	27
B. Penelitian yang Relevan	36

C. Kerangka Pemikiran.....	37
D. Pertanyaan Penelitian.....	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	41
A. Jenis Penelitian.....	41
B. Subjek Penelitian.....	42
C. Instrumen Penelitian.....	43
D. Uji Coba Instrumen.....	49
E. Teknik Pengumpulan Data.....	49
F. Teknik Analisis Data.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	52
A. Data Deskriptif.....	52
B. Analisis Deskriptif.....	53
1. Analisis Deskriptif Data Cakupan <i>Soft Skills</i> Karyawan Perhotelan Kategori Penting dan Sangat Penting.....	53
2. Analisis Deskriptif Data Cakupan <i>Soft Skills</i> Karyawan Perhotelan kategori Kurang Penting dan Tidak Penting.....	63
3. Kebutuhan Cakupan <i>Soft Skills</i> Karyawan perhotelan untuk SMK Kompetensi Keahlian Akomodasi Perhotelan.....	64
C. Pembahasan.....	76
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN.....	116
A. Simpulan.....	116
B. Implikasi Hasil Penelitian.....	117
C. Saran-Saran.....	117
DAFTAR RUJUKAN.....	119
LAMPIRAN.....	122

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Daftar Narasumber Prasurevei	
2. Elemen <i>Soft Skills</i>	
3. Daftar Sampel Guru Produktif Perhotelan	
4. Daftar Sampel Hotel di Batam	
5. Cakupan <i>Soft Skills</i> yang Terintegrasi dalam Mata Pelajaran Produktif Kompetensi Keahlian Akomodasi Perhotelan	
6. Alternatif Angket Cakupan Materi <i>Soft Skills</i>	
7. Data Cakupan <i>Soft Skills</i> Karyawan Perhotelan Kategori Penting dan Sangat Penting	
8. Data Cakupan <i>Soft Skills</i> Karyawan Perhotelan Kategori Kurang Penting dan Tidak Penting	
9. Relevansi Cakupan <i>Soft Skills</i> Karyawan Perhotelan antara Silabus SMK dan Data Dari Hasil Penelitian Kebutuhan <i>Soft Skills</i> Karyawan Perhotelan yang Dikategorikan Penting dan Sangat Penting.....	
10. Karyawati ber- <i>make up</i> tidak berlebihan	
11. Karyawati ber <i>make up</i> sewarna kulit dan natural	
12. Karyawati tidak berlipstik warna cerah.....	
13. Karyawati tidak memakai anting goyang.....	
14. Karyawati tidak memakai tindik kecuali anting.....	
15. Karyawati maksimal memakai 4 perhiasan.....	
16. Karyawati tidak memakai cat kuku.....	

17. Karyawati memakai stocking warna natural/gelap
18. Karyawan tidak berkumis
19. Karyawan tidak berjenggot/ berjambang
20. Karyawan mencukur jenggot/ jambang setiap malam
21. Karyawan memakai maksimal 3 aksesoris
22. Karyawan tidak memakai jam sport.....
23. Karyawan tidak memakai gelang, rantai, tindik.....
24. Karyawan /karyawati membersihkan gigi secara berkala
setiap selesai makan
25. Karyawan/karyawati tidak makan jengkol, petai, durian
jika sedang bertugas
26. Karyawan/karyawati tidak berambut lebih dari satu warna.....
27. Karyawan/ karyawati berambut warna natural
28. Karyawan/karyawati menghindari model rambut yang ekstrim
29. Karyawan/karyawati menggunakan lensa kontak sebagai
pengganti kacamata.....
30. Karyawan/karyawati membersihkan telinga setiap hari.
31. Karyawan/karyawati mengganti pakaian dalam 2x sehari.....
32. Karyawan/karyawati mengganti kaos kaki setiap hari.....
33. Karyawan/karyawati melengkapi diri dengan pulpen dan notes.
34. Karyawan bertanggung jawab atas kelalalian yang disengaja yang
mengakibatkan rusak ataupun hilangnya barang hotel.
35. Karyawan berdiri tegak dan berjalan lurus.
36. Karyawan tidak bersandar ke dinding atau sudut ruang
37. Karyawan tidak mencongkel kuku ketika di wilayah kerja

38. Karyawan tidak mengorek gigi ketika di wilayah kerja.....
39. Karyawan tidak menggaruk rambut ketika di wilayah kerja.
40. Karyawan tidak meludah ketika berada di wilayah kerja
41. Karyawan tidak menggeliat-ngeliat lengan/tangan ketika
berada di wilayah kerja.
42. Karyawan tidak menggepalkan jari.....
43. Karyawan tidak batuk/ tidak bersin di wilayah kerja.....
44. Karyawan tidak kentut di wilayah kerja.....
45. Karyawan tidak sendawa di wilayah kerja.....
46. Karyawan tidak mengorek telinga di wilayah kerja.....
47. Karyawan tidak membuat bunyi dari jari di wilayah kerja.....
48. Karyawan tidak memasukkan tangan ke dalam saku di wilayah kerja.
49. Karyawan tidak berkacak pingang di wilayah kerja
50. Karyawan tidak mengaktifkan HP di area kerja
51. Karyawan tidak membawa barang berharga saat kerja
52. Karyawan meminta pihak keluarga menemui pihak HRD
untuk hal-hal yang bersifat darurat saja saat kerja.....
53. Karyawan memarkirkan kendaraan di area parkir karyawan.....
54. Karyawan menyimpan barang pribadi di dalam loker
55. Karyawan tidak mendengarkan radio ketika bertugas.
56. Karyawan tidak mengunyah permen sewaktu kerja.....
57. Karyawan tidak melihat televisi ketika bertugas.
58. Karyawan tidak membawa masalah pribadi di rumah ke hotel
59. Karyawan tidak membaca majalah, buku, atau koran ketika bertugas
60. Karyawan tidak bergunjing dengan tamu atau sesama karyawan.....

61. Karyawan tidak bertemu dengan teman dan keluarga di hotel
62. Karyawan tidak berada di area hotel saat diluar jam kerja
63. Karyawan segera meninggalkan hotel setelah tugas selesai
64. Karyawan tidak mengadakan perdagangan dengan tamu
untuk maksud keuntungan pribadi.
65. Karyawan tidak membicarakan rahasia pribadi, pekerjaan,
dan perusahaan.
66. Karyawan tidak berdiskusi dengan tamu mengenai hal-hal
politik, agama, sex atau faham-faham tertentu.
67. Karyawan tidak menggunakan alat yang belum diketahui
Kegunaannya.....
68. Karyawan bersedia mengundurkan diri apabila dalam lima
hari berturut-turut tidak masuk kerja tanpa izin

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pemikiran.....	38
2. Analisis Kompetensi <i>Soft Skills</i> untuk Front Office Menurut Pendekatan Dacum.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Data Penilaian Prasurvei <i>soft skills</i> karyawan Tamatan SMK Perhotelan	122
2. Silabus SMK Kompetensi Keahlian Akomodasi Perhotelan.....	123
3. Angket Penelitian Cakupan <i>Soft Skills</i> Karyawan Perhotelan.....	146
4. Surat Izin Melakukan Penelitian	158
5. Surat Telah Melakukan Penelitian	160
6. Data Hasil Penelitian Cakupan <i>Soft Skills</i> Karyawan Perhotelan.....	167

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional pada pasal 3 disebutkan bahwa pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk karakter serta peradaban yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa. Dalam pasal 15 dijelaskan tujuan umum pendidikan kejuruan yaitu mempersiapkan peserta didik untuk bekerja dalam bidang tertentu. Pendidikan kejuruan juga mempunyai misi mempersiapkan peserta didik untuk mampu menghadapi perubahan-perubahan dalam komunitasnya. Sejalan dengan hal itu, isi PP No. 29 Tahun 1990 juga menerangkan bahwa Pendidikan Menengah Kejuruan mengutamakan penyiapan siswa untuk memasuki dunia kerja dan mengembangkan sikap profesional.

Kompetensi lulusan SMK harus mengacu pada kebutuhan tenaga kerja yang mampu bersaing dalam era informasi, komunikasi, dan teknologi. Oleh karena itu, standar kompetensi lulusan SMK menurut Direktorat Pembinaan SMK (2008:69) diantaranya harus menunjukkan sikap kompetitif, sportif, kemampuan menganalisis, memecahkan masalah kompleks, memanfaatkan lingkungan secara produktif serta bertanggung jawab. Pendidikan kejuruan seharusnya tidak hanya memberikan bekal pengetahuan dan keterampilan kerja, tetapi juga bertanggung jawab terhadap pengembangan karier dan perkembangan karakter peserta didik di masa depan. Saat ini perkembangan karakter siswa telah menjadi perhatian dunia pendidikan dengan adanya pendidikan karakter.

Pemerintah Indonesia telah mencanangkan pendidikan karakter sejak tahun 2010 dengan tujuan menciptakan generasi muda yang pintar dan berakhlak mulia dengan kepribadian yang positif. Namun, pengembangan budaya dan karakter bangsa ini tidak dimasukkan sebagai pokok bahasan tetapi terintegrasi ke dalam mata pelajaran, pengembangan

diri, dan budaya sekolah. Oleh karena itu, tugas guru dan sekolah mengintegrasikan nilai-nilai yang dikembangkan dalam pendidikan budaya dan karakter bangsa ke dalam KTSP, Silabus, dan RPP. Walaupun faktanya sistem pendidikan Indonesia masih didominasi aspek kognitif dan psikomotor berupa prestasi belajar dibandingkan dengan aspek lainnya. Akibatnya para lulusan banyak terlihat tidak memiliki kompetensi *soft skills*.

Soft skills diartikan sebagai kemampuan di luar kemampuan teknis dan akademis. *Soft skills* lebih mengutamakan pada kemampuan intrapersonal dan interpersonal. Kedua kemampuan tersebut dapat dimiliki melalui proses pembelajaran dan proses pembiasaan dalam kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu, kebijakan pendidikan yang berorientasi pada kecakapan hidup (*Life Skills*) perlu ditingkatkan agar standar kompetensi lulusan SMK selaras dengan tujuan pendidikan nasional. Dengan demikian kurikulum sekolah kejuruan mampu mewujudkan hubungan yang jelas antara proses pembelajaran dengan kebutuhan dunia kerja. Pemikiran bahwa sekolah untuk bekerja harus mendasari semua kegiatan pendidikan kejuruan. Dengan titik berat pendidikan pada kecakapan hidup (*life Skills*) diharapkan pendidikan mampu meningkatkan taraf hidup dan martabat pekerja.

Perkembangan dunia kerja menuntut dikuasainya berbagai kemampuan oleh tenaga kerja. Kemampuan tersebut tidak saja berupa kecerdasan intelektual tetapi juga kecerdasan emosi dan spiritual. Kecerdasan intelektual berhubungan dengan kemampuan (kompetensi keahlian) *hard skills* pada bidang tertentu yang ditunjukkan melalui kesiapan kerja, sedangkan kecerdasan emosi dan spiritual berhubungan dengan kemampuan *soft skills* yang dideskripsikan sebagai kompetensi interpersonal dan berkaitan dengan karakteristik kepribadian.

Fakta di dunia kerja menunjukkan bahwa *soft skills* memiliki peran penting dalam menentukan kesuksesan seseorang dalam bekerja. *Hard skills* merupakan persyaratan minimal bagi seseorang untuk memasuki

bidang pekerjaan tertentu, sedangkan *soft skills* akan menentukan pengembangan diri dalam pekerjaan. Saat ini lapangan kerja yang ditawarkan masyarakat menuntut kemampuan setiap siswa SMK tidak hanya menguasai kecakapan kejuruan saja tetapi siswa juga harus merencanakan karier secara tepat.

Karakter khas penduduk Kota Batam dipengaruhi masyarakat pendatang dari berbagai suku di Indonesia. Geografis Kota Batam yang strategis pun membuat perindustrian Kota Batam berkembang pesat. Termasuk pertumbuhan pariwisata Kota Batam yang setiap tahun selalu ada pembangunan hotel di kota Batam. Seiring dengan bertambahnya hotel bertambah pula kebutuhan tenaga kerja di bidang perhotelan. Oleh sebab itu, pemerintah telah mengantisipasi kebutuhan tenaga pariwisata dengan adanya pendidikan khususnya bidang perhotelan melalui Sekolah Menengah Kejuruan Program Studi Pariwisata. Jumlah SMK Kompetensi Keahlian Akomodasi Perhotelan di Kota Batam hanya ada tiga sekolah. Dengan demikian, peluang lulusan SMK Perhotelan diterima bekerja di bidang Perhotelan sangat besar sebenarnya. Namun, fakta di lapangan menunjukkan bahwa banyak lulusan SMK Perhotelan yang tidak bekerja sesuai kompetensi keahliannya.

Judiseno (2008:20) berpendapat bahwa lembaga pendidikan merupakan pihak yang bertanggung jawab menciptakan dan menyuplai tenaga kerja bagi industri. Oleh karena itu, lembaga pendidikan dituntut untuk memberikan SDM yang sesuai dengan permintaan dan kebutuhan industri. Dalam kaitan ini, lembaga pendidikan harus menciptakan SDM yang kompeten dan organisasi bisnis harus mampu mendefinisikan kompetensi apa yang dibutuhkan. Keduanya harus saling bersinergi dalam suatu kemitraan yang tak putus-putusnya dan secara konsisten dapat mendefinisikan dan menciptakan pola tenaga kerja yang kompeten pada bidang masing-masing.

Lulusan sekolah kejuruan ditargetkan sebagai tenaga kerja teknik yang terampil dan siap untuk bekerja sesuai dengan bidang yang

dimilikinya. Pada umumnya lulusan sekolah kejuruan telah memiliki *hard skills* yang cukup tapi belum memiliki *soft skills* yang cukup. Secara keilmuan dan keterampilan (*hard skills*) lulusan SMK adalah pekerja yang siap tetapi secara mental mereka belum siap. Jarang dunia pendidikan yang menyiapkan lulusannya untuk cepat beradaptasi dengan lingkungannya, memiliki kemampuan bekerja dalam tekanan, memiliki kreativitas dan inovatif, kemampuan komunikasi interpersonal dan komunikasi massa, kesiapan menghadapi pimpinan, kesiapan menjalani ritme dan volume kerja, kemampuan membaca prosedur kerja, kemampuan menganalisis situasi kerja, dan berbagai sikap lain (*soft skills*).

Menurut Halifax (2004) secara umum *soft skills* yang dibutuhkan dalam dunia kerja adalah:

1. Inisiatif-etika/integritas-berfikir kritis
2. Kemauan belajar-komitmen-motivasi
3. Bersemangat-dapat diandalkan-komunikasi lisan
4. Menyelesaikan persoalan-dapat meringkas-berkooperasi
5. Fleksibel-mampu bekerja dalam tim-mandiri
6. Mendengarkan-tangguh-berargumen logis
7. Kemampuan mengatasi stress-manajemen waktu.

Salah satu karakteristik industri hotel adalah memperlakukan pelanggan seperti raja. Artinya seorang karyawan hotel harus menyadari bahwa dalam operasional sehari-hari, tindakan dan profesionalisme karyawan adalah untuk pelanggan. Dengan demikian rasa hormat, sopan, menjunjung tinggi hak-hak tamu dan menyadari akan arti penting tamu dengan memberikan layanan secara tulus dan cepat serta efisien harus dipahami oleh seorang karyawan perhotelan.

Menurut Ni Wayan Suwithi (2010: 106) ada lima hal yang tidak disukai tamu yaitu:

1. Karyawan hotel lambat dalam menangani proses *check-in/check out*.
2. Karyawan hotel kurang komunikatif memberikan Informasi bagi tamu.
3. Karyawan hotel tidak bersahabat

4. Para karyawan kurang mampu berbahasa asing
5. Program *safety* dan *security* tidak didukung fasilitas dan peralatan yang baik.

Industri hotel merupakan pelayanan jasa. Pengalamanlah yang didapat pelanggan hotel. Bila pelanggan mendapat kesan keramahan karyawan hotel dan *service* yang memuaskan maka pelanggan pun akan datang kembali. Ukuran kepuasan tamu adalah *zero complaint*.

Dalam industri hotel terdapat standar layanan pelanggan yang meliputi beberapa hal: *listening* (mendengarkan), *observing* (mengamati), *thinking* (berpikir), dan mencurahkan perhatian penuh kepada tamu. Lulusan SMK Akomodasi Perhotelan dapat bekerja dalam industri hotel sebagai profesi: *bartender, cashier, porter, gardener, reception, bellboy, bell captain, pramugraha, doorman, doorgirl, roomboy, room attendant, waiter/watress, bushboy, headwaiter, florist, dan floor supervisor*. Masing-masing profesi itu membutuhkan *soft skills* yang hampir sama karena bekerja langsung berhadapan dengan pelanggan.

Untuk data *soft skills* awal, penelitian prasurvei dilakukan di lima hotel di Kota Batam

Tabel 1 Daftar Narasumber Prasurvei

NO	HOTEL	JABATAN	NAMA	WAKTU
1	PIH (Pusat Informasi Haji)	Manajer HRD	Dini	15 Juli 2013
2	Holiday Inn	Manajer FO	Deden	16 Juli 2013
3	Vista	Manajer Kitchen	Nanang	30 Mei 2013
4	Goodway	HR.Manager	Jalurman Tarigan,SH	17 Juli 2013
5	i Hotel	HR Manager	Nunung Pratiwi	17 Juli 2013

Dalam prasurvei di lima hotel di atas, narasumber diminta pendapat mengenai *soft skills* karyawan lulusan SMK Akomodasi Perhotelan. Hasil prasurvei di lima hotel menunjukkan bahwa *soft skills*

untuk: inisiatif, etika, berpikir kritis, kemauan belajar, komitmen, motivasi, semangat, dapat diandalkan, komunikasi lisan, bekerja sama, fleksibel, mampu bekerja dalam tim, mandiri, mendengarkan, tangguh, kemampuan mengatasi stres, manajemen waktu, tulus, loyalitas (kesetiaan dan patuh), integritas (ketulusan), *ownership* (rasa memiliki perusahaan), *confidence* (percaya diri), *grooming* (kerapian pakaian dan rambut), keramahan (mudah senyum), sopan, tanggung jawab, *performance* (penampilan), dan bersih (*hygienis*) masih dalam tataran cukup. Namun *soft skills* untuk menyelesaikan persoalan, dapat meringkas, dan berargumen logis masih dalam tataran kurang. Hasil angket prasurvei ini bisa dilihat pada lampiran1. Hal ini menyebabkan lulusan SMK saat ini ketika bekerja di perusahaan dalam jenjang karier mereka relatif tidak bisa cepat naik jabatan. Padahal tenaga kerja yang menguasai *soft skills* akan lebih mudah memenangkan persaingan dunia kerja, lebih cepat beradaptasi, dan akhirnya sukses dalam karier.

Berkaitan dengan memenangkan persaingan dunia kerja Carrie Dupre dan Kate William (2011) mengatakan cara yang paling efektif bagi lulusan untuk memenangi persaingan pasar kerja adalah membuktikan bahwa mereka memiliki kemampuan yang tidak saja di bidang teknologi industri atau keterampilan saja, karakteristik yang juga diinginkan, dalam rangka kepentingan pekerjaan adalah: keterampilan komunikasi, keterampilan analitis, keterampilan kerja sama dalam tim, keterampilan teknis, dan etika kerja yang kuat. Untuk itu perlu adanya penelitian lebih lanjut mengenai analisis kebutuhan *soft skills* bagi karyawan tamatan SMK Kompetensi Keahlian Akomodasi Perhotelan yang bekerja di bidang Perhotelan di Batam.

B. Identifikasi masalah

Beberapa masalah yang diduga terkait dengan pendidikan di SMK adalah sebagai berikut:

1. Adanya materi *soft skills* yang penting tapi belum tercakup dalam kurikulum SMK.
2. Pendidikan *soft skills* di SMK kurang memperhatikan aspek afektif (sikap).
3. Pendidikan *soft skills* di SMK masih bersifat teoritis.
4. Materi *soft skills* kurang menarik bagi siswa.
5. Guru mata pelajaran *soft skills* kurang menguasai materi pelajaran *soft skills*.
6. Metode pembelajaran *soft skills* di SMK kurang sesuai.
7. Pendidikan *soft skills* kurang mendapat dukungan dari kepala sekolah dan guru-guru SMK.
8. Kebutuhan *soft skills* di bidang perhotelan belum jelas.

C. Pembatasan Masalah

Dengan mengacu kepada masalah yang sudah teridentifikasi sebelumnya, maka pada penelitian ini difokuskan pada analisis kebutuhan *soft skills* bagi tamatan SMK Akomodasi Perhotelan yang bekerja dalam bidang Perhotelan di Batam.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Apa saja *soft skills* yang dibutuhkan karyawan tamatan SMK Kompetensi Keahlian Akomodasi Perhotelan di Batam?
2. Apa saja *soft skills* yang telah diajarkan untuk siswa SMK Kompetensi Keahlian Akomodasi Perhotelan?
3. Apakah terdapat relevansi antara *soft skills* yang dibutuhkan karyawan tamatan SMK Kompetensi Keahlian Akomodasi Perhotelan dengan *soft skills* yang diajarkan di SMK Kompetensi Keahlian Akomodasi perhotelan.?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pemaparan pada rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan apa saja kebutuhan *soft skills* karyawan tamatan SMK Kompetensi Keahlian Akomodasi Perhotelan yang bekerja di bidang perhotelan di Batam.
2. Untuk menjelaskan apa saja *soft skills* yang diajarkan di SMK Kompetensi Keahlian Akomodasi Perhotelan.
3. Untuk mengungkapkan apakah ada relevansi antara *soft skills* yang dibutuhkan karyawan tamatan SMK Kompetensi Keahlian Akomodasi Perhotelan dengan *soft skills* yang diajarkan di SMK Kompetensi Keahlian Akomodasi Perhotelan.

F. Manfaat Hasil Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat yang dapat digunakan oleh beberapa pihak, antara lain:

1. Manfaat Praktis
 - a. Bagi siswa sebagai panduan untuk penguasaan kompetensi di bidang *soft skills* sesuai dengan kebutuhan pelaksanaan tugas di dunia kerja.
 - b. Bagi guru sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan pembelajaran pendidikan *soft skills* dalam proses belajar mengajar siswa SMK Kompetensi Keahlian Akomodasi Perhotelan di Batam.
 - c. Bagi kepala sekolah sebagai masukan dalam merancang dan mengembangkan kurikulum SMK Kompetensi keahlian Akomodasi Perhotelan.
 - d. Bagi Dinas Pendidikan dan instansi terkait sebagai bahan masukan dalam pengembangan kurikulum pendidikan kejuruan.

e. Bagi peneliti lain sebagai bahan untuk memperkaya ilmu pengetahuan dalam melaksanakan penelitian yang berkaitan dengan *soft skills*.

2. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi tentang *soft skills karyawan perhotelan* yang dibutuhkan dunia kerja.
- b. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang *soft skills* khususnya *soft skills* karyawan perhotelan.

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapatlah disimpulkan sebagai berikut.

1. Cakupan *soft skills* karyawan perhotelan tamatan SMK Akomodasi Perhotelan sebanyak 120 cakupan *soft skills* yang terdiri atas penampilan (*grooming*) dan sikap (*attitude*).
2. *Soft skills* karyawan perhotelan yang telah diajarkan di SMK Kompetensi Keahlian Akomodasi Perhotelan di Batam sebanyak 60 cakupan *soft skills*.
3. Cakupan *soft skills* karyawan perhotelan untuk siswa SMK Kompetensi Keahlian Akomodasi Perhotelan di Batam pada kurikulum saat ini sudah terintegrasi dalam 21 kompetensi dasar mata pelajaran produktif. Akan tetapi, masih ada cakupan *soft skills* karyawan perhotelan yang sangat penting dan penting masih perlu dilatih sebanyak 59 cakupan *soft skills* sebagai tambahan dari yang sudah ada pada kurikulum saat ini. Dengan demikian ada 1 cakupan *soft skills* karyawan perhotelan yang kurang penting dan tidak penting.
4. Berdasarkan hasil analisis kebutuhan, *soft skills* terutama penampilan (*grooming*) dan sikap (*attitude*) merupakan kompetensi yang menjadi prioritas utama yang harus dibekalkan kepada peserta didik di SMK Akomodasi Perhotelan. Namun, bukan berarti kompetensi pengetahuan dan keterampilan yang lain atau *hard skills* diabaikan.

B. Implikasi Hasil Penelitian

Adapun implikasi dari penelitian ini adalah:

1. Kebutuhan *soft skills* karyawan perhotelan perlu penambahan 59 cakupan *soft skills* agar relevan dengan kebutuhan standar di perhotelan. Hal ini perlu mendapat perhatian yang serius dari pihak Pemerintah Kota Batam khususnya pihak Dinas Pendidikan Kota Batam agar tamatan SMK

- perhotelan yang bekerja di bidang perhotelan di Batam berpenampilan menarik, berwawasan yang luas, dan beretika yang baik sehingga terhindar dari komplain/keluhan tamu.
2. SMK perlu melakukan perubahan kultur sekolah, melalui penerapan aspek-aspek *soft skills* yang lebih intensif sehingga dihasilkan lulusan yang disamping memiliki *hard skills* tinggi juga mampu berkomunikasi, tekun, jujur, dan berjiwa entrepreneur.
 3. Di mana pun dan kapan pun *soft skills* sangat penting, oleh karena itu sejak tingkat satuan pendidikan terendah *soft skills* siswa harus dibina. Karena *soft skills* tercipta dari kebiasaan hidup yang membentuk karakter.
 4. Perlu melibatkan praktisi dari dunia usaha dalam proses pembelajaran di kelas agar tujuan pendidikan kejuruan untuk menciptakan lulusan siap kerja bisa terealisasi.

C. Saran-saran

Adapun saran-saran dari penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi siswa SMK Akomodasi Perhotelan untuk selalu melatih menjadi pribadi yang lebih baik. Bila karakter atau pribadi siswa baik maka akan timbul *soft skills* yang baik pula. Bila *soft skills* siswa baik maka saat lulus siswa akan mudah berkarier di bidang apaun.
2. Bagi guru agar selalu melatih kepribadian siswa sehingga siswa memiliki *soft skills* yang baik. Guru tidak boleh memusatkan pembelajaran pada aspek nilai kognitif (*hard skills*) saja tetapi aspek afektif (*soft skills*) harus lebih dilatih. Pemahaman tentang *attitude*, jujur, loyalitas, disiplin waktu, ramah tamah, peduli, tanggungjawab, *knowledge* dan berbahasa Inggris perlu diberikan porsi yang lebih banyak kepada siswa/siswa SMK Akomodasi Perhotelan.
3. Bagi Dinas Pendidikan terutama bidang pengembangan kurikulum agar memasukkan cakupan pelajaran *soft skills* penampilan (*grooming*) dan sikap

(*attitude*) ke dalam kurikulum agar siswa-siswa kita sudah terlatih dan menyadari akan pentingnya penampilan dan etika yang baik.

4. Penelitian ini masih memiliki keterbatasan, sehingga kepada peneliti lain diharapkan untuk mengadakan penelitian sejenis lebih lanjut dengan mengambil wilayah penelitian yang lebih luas dan menggunakan rancangan penelitian yang lebih kompleks, juga melakukan penelitian pada tingkat pendidikan yang lebih tinggi seperti pada tingkat universitas, sehingga dapat ditemukan hasil yang lebih optimal dan bisa digeneralisasikan pada wilayah yang lebih luas.

DAFTAR RUJUKAN

- Antoni. 2012. *Pengembangan Kompetensi Produktif Kurikulum Program Keahlian Teknik Kendaraan Ringan SMK 1 Kecamatan Guguk Kabupaten Lima Puluh Kota*. Universitas Negeri Padang.
- Ariwibowo. 2012. Soft Skill. <http://hafismuaddab.wordpress.com> diakses tanggal 20 Juni 2013.
- Badan Standar Nasional Pendidikan. 2006. *Panduan Penyusunan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan Dasar dan Menengah*. Jakarta: Depdiknas.
- Barrows, F. 1949. Prosser, C.A. and Quigley, T. H. *Vocational Education in a Democracy*. Chicago Illinois: Unesco.
- Bukit, Seriwati. *Pendidikan Karakter*. <http://sumut.kemenag.go.id/> diakses tanggal 15 Juni 2013
- Carie Dupre, Kate Williams, 2011. *Undergraduates' Perceptions of Employee Expectations*, - *Journal of Career and Technical Education*, Vol.26, No.1, Clemson University Spring.
- Elfindri & Jemmy Rumengan. 2010. *Soft Skill untuk Pendidik*. Batam: Baduose Media.
- Evans, R.N. & Edwin L.H. 1978. *Foundation of vocational Education*. Columbus, Ohio: E. Merrill Publishing Company
- Finch, Curtis R. and Crunkilton John R. 1979. *Curriculum Development in Vocational and Technical Education*, Boston : Ally- Bacon, Inc. Boston
- Francis, Margaret. 2007. *Life Skills Education*. http://changingminds.org/articles/Articles/life_skills_education. Diakses 31 Januari 2011.
- Fullan, Michael. 2007. *The New Meaning of Educational Change*, Fourth Edition Teacher College. Columbia University.
- Djojonegoro, W. (1998). *Pengembangan Sumber Daya Manusia: Melalui Sekolah Menengah Kejuruan*. Jakarta.
- Gardner, Howard. 1993. *Multiple Intelligences*. New York: Basic Books.
- Halifax. 2004. *Center for Entrepreneurship Education and Development. Elearning*. Gunadarma.ac.id