

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan komponen penting bagi ketahanan dan kemajuan negara di seluruh dunia, termasuk Indonesia. Pendidikan di Indonesia memainkan peran sentral dalam pembentukan karakter, penerimaan dan pengembangan potensi generasi muda. Salah satu jenjang pendidikan yang memfokuskan pada pendekatan praktis untuk mengembangkan keahlian dalam berbagai bidang yaitu Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Menurut Kurniati (2015) SMK merupakan satuan pendidikan yang lebih mengutamakan kompetensi keahlian tertentu bagi siswanya untuk siap terjun langsung ke dunia kerja. Kompetensi yang tersedia lebih memfokuskan pada praktik keterampilan dan sikap, tetapi guru tetap memberikan teori penguasaan pengetahuan untuk menunjang pemahaman materi sebelum kegiatan praktik dilakukan (Mardiyah, 2017).

Seiring dengan perkembangan teknologi dan zaman, SMK turut menyesuaikan diri dengan menyediakan program keahlian yang inovatif dan relevan contohnya seperti program keahlian perhotelan yang semakin tersebar luas di DKI Jakarta. Hal ini dibuktikan oleh sebaran data SMK Negeri Perhotelan di DKI Jakarta berdasarkan arsip PPDB tahun 2022/2023 menunjukkan bawah terdapat 14 SMK Negeri Perhotelan dengan dibagi menjadi beberapa wilayah meliputi Jakarta Timur (3), Jakarta Barat (2), Jakarta Pusat (2), Jakarta Selatan (6), Jakarta Utara (1), Kepulauan Seribu (0). Dari beberapa wilayah tersebut jumlah SMK Negeri perhotelan paling banyak berada di Jakarta Selatan.

SMK di DKI Jakarta dengan program keahlian perhotelan memiliki mata pelajaran pokok yaitu *front office*, *housekeeping*, *food and beverage service* dan *laundry*. Pada mata pelajaran tersebut siswa akan dilatih untuk memiliki keterampilan yang sesuai dengan kompetensi dari masing-masing mata pelajaran dan akan mempelajari tentang *sequences of service* yang tentunya akan digunakan untuk memberikan pelayanan prima kepada tamu terutama dalam konteks *front office*.

*Front office* merupakan istilah yang digunakan untuk menyebut kantor depan atau bagian terdepan dari sebuah hotel. *Front Office* adalah salah satu divisi yang langsung menghadapi pelanggan yang datang ke hotel dan bertugas menerima pemesanan kamar (reservasi), beroperasi sebagai operator telepon, memberikan informasi mengenai fasilitas hotel, menerima permintaan dan menangani keluhan tamu (Hadi, 2014). Pada saat menjalankan tugas-tugas tersebut divisi *front office* diwajibkan mahir dalam berbahasa asing seperti Bahasa Inggris.

Materi *front office* yang diajarkan di SMK tidak jauh berbeda dengan yang diterapkan di industri perhotelan. Hal ini tercantum di dalam Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 7 Tahun 2022 Tentang Standar Isi Pada Pendidikan Anak Usia Dini, Jenjang Pendidikan Dasar, Dan Jenjang Pendidikan Menengah menyebutkan bahwa KI/KD untuk mata pelajaran *front office* di SMK meliputi menjawab telepon masuk, layanan *concierge*, resepsionis (penerimaan tamu), menangani reservasi individu maupun rombongan, dan menangani *check-in* dan *check-out* tamu individu maupun rombongan, hal tersebut mewajibkan siswa untuk setidaknya menguasai Bahasa Inggris.

Menurut Tarigan (2018) kriteria yang meliputi empat keterampilan berbahasa yaitu menyimak (*listening*), berbicara (*speaking*), membaca (*reading*) dan menulis (*writing*). Dari keempat kemampuan di atas kemampuan berbicara (*speaking ability*) memiliki tingkat kesulitan nomor 2 setelah *listening* yaitu dengan 28% (Kadoeng & Nursiah, 2023). Azza *et al.* (2023) mengungkapkan bahwa Bahasa Inggris merupakan bahasa yang memiliki tingkat kesulitan yang cukup tinggi untuk dikuasai dibandingkan Bahasa Indonesia karena pengucapannya yang rumit melibatkan berbagai bunyi vokal dan konsonan yang mungkin tidak ditemukan dalam bahasa lain. Hal ini membuat banyak individu mengalami kesulitan dalam berbicara Bahasa Inggris.

First (2023) mengungkapkan dalam hasil penelitiannya bahwa kemampuan berbicara Bahasa Inggris masyarakat Indonesia yang mana skor EPI kemampuan berbicara Bahasa Inggris yang diraih Indonesia masih berada pada kategori rendah, skor EPI yang diraih Indonesia sebesar 473 poin pada 2023 angka tersebut meningkat empat poin atau 0,85% dibandingkan pada tahun lalu yang sebesar 469 poin. Sepanjang empat tahun terakhir, kenaikan skor EPI paling tinggi terjadi pada

2021, yakni 13 poin atau 2,87%. Sedangkan, kenaikan skor terendah tercatat pada 2022 sebesar tiga poin atau 0,64%. Meski terus meningkat, skor EPI yang diraih Indonesia masih berada di kategori kemampuan bahasa Inggris rendah. Skor EPI Indonesia hanya menempati peringkat ke-79 dari 113 negara di dunia. Sementara, skor EPI Indonesia menduduki peringkat ke-13 dari 23 negara di Asia.

Dalam hal ini kemampuan berbicara berarti dapat berbicara dengan lancar dan mengungkapkan ide atau pikiran dengan baik. Untuk mengembangkan kemampuan ini, pembicara tidak hanya harus menguasai kosakata dan frasa yang tepat, tetapi juga harus memiliki rasa percaya diri dalam berbicara (*confidence speaking*). Berbicara dengan percaya diri adalah tahap awal berbicara tentang gagasan atau paparan secara mendalam, lebih terurai, dan tanpa rasa takut mengungkapkannya. Salah satu kendala untuk mencapai tahap ini adalah lingkungan siswa yang tidak berbahasa Inggris dan tidak adanya orang asing di sekitar siswa yang senang menggunakan Bahasa Inggris (Adelina, 2017).

Kemampuan berbicara terutama dalam berbicara Bahasa Inggris adalah hal yang sangat penting untuk diterapkan siswa pada saat mengikuti proses pembelajaran *front office* di sekolah. Materi-materi yang ada pada mata pelajaran *front office* mengharuskan siswa lebih banyak berkomunikasi menggunakan Bahasa Inggris dan sangat ditekankan kepada siswa untuk dapat menguasai kemampuan berbicara Bahasa Inggris. Faktanya masih banyak siswa yang kesulitan dalam berbicara Bahasa Inggris (Zulfitri & Nurlaili, 2019). Hal tersebut dikarenakan pelafalan dalam Bahasa Inggris sangat sulit (Gilakjani, 2016). Selain itu faktor yang menghambat perkembangan kemampuan berbicara Bahasa Inggris siswa adalah kurangnya rasa kepercayaan diri untuk berbicara dalam Bahasa Inggris (Kuncoro *et al.* 2021).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan kepada 10 siswa kelas XI di SMK Negeri 32 Jakarta, 8 dari 10 siswa menganggap bahwa berbicara Bahasa Inggris adalah salah satu hal yang sulit untuk dilakukan. Kurangnya kemampuan berbicara bahasa Inggris tersebut dapat menurunkan kepercayaan diri siswa, terutama dalam mengikuti kegiatan pembelajaran *front office* di kelas. Hal tersebut dapat berakibat pada prestasi belajar yang rendah dan menghambat perkembangan potensi siswa. Didukung oleh nilai dari 10 siswa pada saat mengikuti praktik

*conversation* yang memiliki rata-rata nilai 75 dari Kriteria Ketuntasan Minimal sebesar 85. Hal ini tentunya nilai yang didapatkan siswa masih dibawah dari Kriteria Ketuntasan Minimal pada sekolah tersebut.

Dari hasil tanya jawab yang peneliti lakukan kepada 10 siswa, peneliti menyimpulkan bahwa mayoritas kendala yang dialami oleh mereka dalam berbicara Bahasa Inggris selain *pronunciation* (pengucapan) adalah kepercayaan diri. Hal itu disebabkan oleh ketakutan akan kesalahpahaman atau kesalahan dalam pemilihan kata. Sebanyak apapun materi *front office* yang siswa ketahui, jika mereka kurang atau tidak percaya pada potensi diri mereka, maka mereka tidak akan mampu mengungkapkan atau mengaktualisasikan apa yang ada dalam pikiran mereka. Di SMK Negeri 32 Jakarta, khususnya di kelas XI Perhotelan 1 dan XI Perhotelan 2, saat proses pembelajaran *front office* berlangsung, setiap siswa yang mendapat giliran untuk *conversation* dalam Bahasa Inggris selalu tampak gelisah. Cara bicara mereka terkadang masih terbata-bata, pengucapannya kurang jelas, dan mereka memerlukan waktu lama untuk menyelesaikan apa yang ingin mereka sampaikan. Namun, dalam membuat teks *conversation*, hampir semua siswa mampu menulis sesuai dengan tata bahasa atau susunan kalimat yang baik. Dengan begitu siswa mempunyai kemampuan *speaking* yang baik, akan tetapi kembali lagi pada kepercayaan atas diri mereka.

Andriani (2016) mengungkapkan bahwa tidak semua siswa mempunyai rasa percaya diri yang tinggi. Perasaan minder, malu, sungkan bisa menjadi kendala seorang siswa dalam proses belajarnya di sekolah maupun di lingkungannya karena dengan rasa minder tersebut, siswa akan sering merasa tidak yakin dengan kemampuan yang dimilikinya, sehingga menjadi lebih menutup diri dan kurang mendapatkan banyak informasi yang dibutuhkan. Siswa yang beranggapan bahwa dirinya tidak mempunyai kemampuan, merasa dirinya tidak berharga merupakan gambaran diri siswa yang tidak percaya diri.

Kepercayaan diri merupakan salah satu kunci bagi keberhasilan siswa dalam berbicara Bahasa Inggris. Kepercayaan diri mencakup keyakinan pada kemampuan diri sendiri, penilaian positif terhadap diri, serta kemampuan untuk menyelesaikan tugas dan memilih metode yang efektif. Hal ini juga mencakup keyakinan pada pilihan yang diambil serta kemampuan untuk mengatasi tantangan di lingkungan

sekitar. Siswa yang memiliki kepercayaan diri akan lebih berani berbicara dan berkomunikasi dalam berbagai situasi, baik di dalam kelas maupun di luar kelas.

Pratiwi & Laksmiwati (2016) berpendapat bahwa ketika siswa memiliki kepercayaan diri yang kuat, mereka lebih mampu mengambil tanggung jawab, menjadi optimistis, dan berpikir positif yang membantu mereka menjalankan tugasnya dengan baik. Fauzyah & Yanti (2016) mengemukakan bahwa rasa percaya diri seseorang dipengaruhi oleh kemampuan dan keterampilannya. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Adelina (2017) bahwa kepercayaan diri mempengaruhi kemampuan berbicara Bahasa Inggris siswa pada saat pembelajaran di kelas.

Dari penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain terdapat kekurangan informasi terkait dengan pengaruh kepercayaan diri terhadap kemampuan berbicara Bahasa Inggris khususnya pada siswa SMK perhotelan dalam konteks mata pelajaran *front office* sehingga penelitian ini menjadi langkah lanjutan yang signifikan untuk melengkapi dan memperdalam pemahaman tentang permasalahan tersebut. Oleh karena itu, peneliti sangat tertarik untuk meneliti apakah terdapat pengaruh kepercayaan diri terhadap kemampuan berbicara Bahasa Inggris siswa pada mata pelajaran *front office* di SMK Negeri 32 Jakarta.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka identifikasi masalahnya adalah:

1. Sebagian besar kemampuan berbicara Bahasa Inggris siswa khususnya pada mata pelajaran *front office* di kelas XI Perhotelan di SMK Negeri 32 Jakarta masih dibawah Kriteria Ketuntasan Minimal.
2. Sebagian besar siswa mampu menulis teks *conversation* dengan baik, tetapi kesulitan dalam berbicara Bahasa Inggris saat praktik *conversation*.
3. Siswa kelas XI Perhotelan di SMK Negeri 32 Jakarta masih terbata-bata dalam berbicara menggunakan Bahasa Inggris pada saat praktik *conversation* karena rumitnya tingkat pengucapan dalam Bahasa Inggris.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Dari identifikasi masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini, maka perlu dilakukan pembatasan masalah agar dalam pengkajian yang dilakukan lebih terfokus kepada masalah-masalah yang ingin dipecahkan. Penelitian ini menitikberatkan pada pengaruh kepercayaan diri terhadap kemampuan berbicara Bahasa Inggris siswa pada mata pelajaran *front office* di SMK Negeri 32 Jakarta.

### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas, maka rumusan masalah yang dijadikan bahan penelitian yaitu apakah terdapat pengaruh kepercayaan diri terhadap kemampuan berbicara Bahasa Inggris siswa pada mata pelajaran *front office* di SMK Negeri 32 Jakarta?

### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan mengenai pengaruh kepercayaan diri terhadap kemampuan berbicara Bahasa Inggris siswa pada mata pelajaran *front office*.

#### 2. Manfaat Praktis

##### a. Bagi Guru

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan menjadi alat evaluasi untuk mengetahui tingkat kepercayaan diri siswa, terutama dalam hal berbicara Bahasa Inggris pada pembelajaran *front office*.

##### b. Bagi Siswa

Penelitian ini diharapkan menjadi sumber evaluasi untuk meningkatkan kepercayaan diri, terutama dalam aspek berbicara Bahasa Inggris pada pembelajaran *front office*.

##### c. Bagi Sekolah

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi atau sumber evaluasi dalam proses penyempurnaan kurikulum untuk meningkatkan hasil belajar siswa, terutama dalam hal berbicara Bahasa Inggris pada pembelajaran *front office*.