

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) adalah jenjang pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan kejuruan dan vokasi pada jenjang pendidikan menengah yang mempersiapkan peserta didik untuk dapat bekerja pada bidang tertentu sesuai dengan kejuruan yang dipilihnya. Undang-Undang No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyatakan bahwa pendidikan kejuruan harus mempersiapkan peserta didik untuk memasuki dunia kerja dengan kompetensi yang memadai. Namun, menurut Data statistik dari Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2024 tentang Tingkat Pengangguran Terbuka menurut Pendidikan dan Jenis Kelamin di Provinsi DKI Jakarta menunjukan bahwa tingkat pengangguran terbuka lulusan SMK mencapai 9,01%, lebih tinggi dibandingkan dengan lulusan SMA 7,05% (BPS, 2024).

Berdasarkan uraian di atas, SMK sebagai sub-sistem pendidikan nasional harus memprioritaskan untuk mempersiapkan peserta didiknya agar mampu memilih pekerjaan, memasuki dunia kerja, berkompetisi, dan mengembangkan diri dengan baik di dunia kerja yang cepat berubah dan berkembang. Perubahan dan kemajuan di dunia kerja mengharuskan lulusan SMK memiliki *hard skill* dan *soft skill* yang sesuai dengan pekerjaan.

SMK Perhotelan adalah salah satu program keahlian yang didedikasikan untuk pendidikan dan pelatihan perhotelan. Program keahlian ini dimaksudkan untuk memberikan pengetahuan dan kemampuan yang dibutuhkan siswa untuk mengejar karier di industri perhotelan yang berkembang pesat. Meskipun kurikulum SMK Perhotelan telah dirancang untuk membekali siswa dengan keterampilan teknis (*hard skill*) yang mumpuni, namun terdapat fenomena paradoks di lapangan di mana banyak siswa yang justru mengalami keraguan dan ketidakyakinan dalam menetapkan pilihan kariernya di industri perhotelan (Muttaqin et al., 2025).

Permasalahan utama yang melatarbelakangi penelitian ini adalah adanya kesenjangan antara kemampuan teknis (*hard skill*) dan kemampuan interpersonal

(*soft skill*) siswa. Meskipun siswa sudah terampil dalam tugas-tugas operasional hotel, mereka sering kali merasa belum siap dalam aspek komunikasi yang sebenarnya menjadi inti dari industri pelayanan. Banyak siswa merasa cemas dan kurang percaya diri ketika harus berinteraksi langsung dengan tamu, seperti saat menanggapi keluhan atau memahami keinginan tamu. Ketidakmampuan berkomunikasi ini secara perlahan menurunkan keyakinan diri (*self-efficacy*) siswa, padahal kesiapan mental dan keberanian berbicara adalah modal utama yang harus dimiliki lulusan SMK untuk bisa bertahan di dunia kerja (Rasman Sonjaya et al., 2025).

Menurut Astuti & Pratama (2020), hilangnya rasa percaya diri (*self-efficacy*) akibat lemahnya kemampuan komunikasi tersebut berdampak langsung pada masalah Pilihan Karier siswa. Karena merasa tidak mampu menjalin komunikasi yang baik dengan tamu, siswa menjadi ragu untuk menetapkan kariernya di industri perhotelan setelah lulus nanti. Keraguan ini memunculkan fenomena keimbangan pada pilihan karier, di mana siswa merasa kompetensi yang dimilikinya tidak sesuai dengan tuntutan pekerjaan di lapangan. Jika hal ini terus dibiarkan, lulusan SMK Perhotelan berpotensi mengalami ketidaksiapan dalam menghadapi realitas dunia kerja, atau bahkan memilih pekerjaan yang tidak relevan dengan keahlian yang telah dipelajari.

Penelitian oleh Wang (2021), menegaskan bahwa *self-efficacy* dalam proses pengambilan keputusan karir, atau keyakinan individu terhadap kemampuannya dalam mengambil keputusan karir, berpengaruh besar terhadap niat untuk melanjutkan karier individu di industri perhotelan. Temuan ini menunjukkan bahwa individu yang memiliki *self-efficacy* pekerjaan tingkat tinggi lebih cenderung memilih dan tetap berkarir di perhotelan. Individu dengan efikasi diri yang buruk, di sisi lain, lebih cenderung ragu-ragu tentang jalur karier mereka dan bahkan mungkin meninggalkan tempat pekerjaan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di SMKN 33 Jakarta, ditemukan adanya permasalahan serius terkait keputusan Pilihan Karier siswa. Dari 10 siswa kelas XI Akomodasi Perhotelan yang diwawancara, 8 di antaranya mengaku masih bingung dalam menentukan spesialisasi bidang di industri

perhotelan yang akan ditekuni di masa depan. Bahkan, keraguan ini berkembang hingga pada titik di mana siswa mempertimbangkan untuk tidak melanjutkan karier di industri tersebut. Ketidakpastian ini berakar dari persepsi siswa yang merasa belum menguasai keterampilan khusus yang dituntut oleh industri, terutama kemampuan komunikasi. Rendahnya kompetensi komunikasi ini secara langsung berdampak pada menurunnya rasa percaya diri siswa, sehingga mereka merasa tidak siap menghadapi tantangan dunia kerja. Meskipun terdapat sebagian kecil siswa yang sudah memiliki kemantapan hati, namun data dominan menunjukkan bahwa mayoritas siswa di SMKN 33 Jakarta masih mengalami kesulitan dan kebimbangan yang signifikan dalam dalam mengambil keputusan terkait Pilihan Karier mereka di masa depan.

Menurut Hadiyati & Astuti, (2023) pemilihan karir adalah proses pengambilan keputusan seumur hidup bagi mereka yang mencari kepuasan dari pekerjaan mereka. Pemilihan karir bagi siswa SMK adalah proses penting yang akan mempengaruhi masa depan mereka. Siswa perlu memiliki pengetahuan tentang karier yang akan mereka ambil untuk membantu mereka mempersiapkan diri pada perencanaan dan pemilihan jalur karier mereka. Namun, Pilihan Karier telah menjadi proses yang kompleks dengan munculnya teknologi informasi, munculnya revolusi industri, dan persaingan kerja.

Pilihan Karier untuk masa depan perlu dipersiapkan secara matang sejak masa remaja, khususnya pada jenjang pendidikan SMA atau SMK. Saat seorang siswa memutuskan karier yang akan dijalani, terdapat berbagai faktor yang perlu dipertimbangkan, seperti minat, bakat, kontrol pribadi, dan pengaruh lingkungan sekitar seperti orang tua dan teman sebaya. Salah satu faktor penting yang memengaruhi keputusan tersebut adalah kemampuan berkomunikasi. Kemampuan ini sangat berperan dalam membentuk keyakinan diri siswa untuk memilih dan menjalani karier yang sesuai dengan potensi dan minatnya. Terlebih bagi siswa SMK perhotelan, kemampuan komunikasi yang baik menjadi modal utama karena profesi di bidang ini menuntut interaksi langsung dengan tamu dan rekan kerja. Oleh karena itu, kemampuan berkomunikasi tidak hanya memengaruhi kualitas hubungan sosial, tetapi juga menjadi faktor dalam proses Pilihan Karier siswa.

Menurut Saputra (2013), Komunikasi diantara manusia adalah seni menyampaikan informasi, ide dan tingkah laku dari orang satu ke orang lain. Komunikasi merupakan suatu proses di mana seseorang (komunikator) mengirimkan pesan, biasanya secara lisan, dengan tujuan mempengaruhi atau mengubah perilaku orang lain (audiens). Komunikasi merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan kita. Meskipun terlihat sederhana, seringkali pesan yang disampaikan oleh dua orang dapat disalahpahami, sehingga menimbulkan konflik dan perasaan tidak nyaman. Keterampilan komunikasi seperti kemampuan mendengarkan, membaca bahasa tubuh, dan mengelola stres sangat membantu dalam meningkatkan kualitas hubungan dengan orang lain (Sumaiya et al., 2022).

Terdapat kesenjangan yang signifikan antara persepsi pihak sekolah dengan kondisi riil siswa di lapangan. Berdasarkan informasi dari guru Bimbingan Konseling (BK), diasumsikan bahwa mayoritas siswa sudah mampu menentukan pilihan kariernya. Namun, hasil wawancara mendalam dengan siswa justru menunjukkan fakta sebaliknya yakni sebagian besar siswa masih mengalami kebingungan dan krisis kepercayaan diri, terutama saat harus berkomunikasi langsung dengan tamu. Masalah ini terlihat nyata pada siswa yang meminati posisi *Front Office*, di mana tuntutan kefasihan bahasa asing juga menjadi kendala utama. Akibat rendahnya kemampuan komunikasi ini, siswa merasa tidak kompeten dan akhirnya memilih untuk menyerah pada karier yang sebenarnya mereka minati.

Lebih lanjut, penelitian oleh Destiawati et al. (2024), menunjukkan bahwa kepercayaan diri berdampak besar pada kemampuan berbicara bahasa Inggris siswa kejuruan yang mempelajari *front office*. Temuan penelitian menunjukkan bahwa siswa dengan tingkat kepercayaan diri yang tinggi menunjukkan keterampilan komunikasi lisan yang lebih tinggi dalam konteks layanan perhotelan, terutama saat berinteraksi langsung dengan pelanggan. Penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi siswa tidak hanya ditentukan oleh penguasaan bahasa atau materi pembelajaran, tetapi juga oleh kepercayaan diri siswa dalam menyampaikan kemampuannya.

Dalam era industri perhotelan yang semakin kompetitif dan berskala global, penguasaan kemampuan komunikasi yang efektif, terutama dalam bahasa asing, menjadi persyaratan mutlak. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kompetensi komunikasi pada siswa akan berimplikasi langsung pada kesiapan mereka dalam menentukan Pilihan Karier. Dengan memiliki keterampilan komunikasi yang mumpuni, siswa tidak hanya akan merasa lebih percaya diri saat beradaptasi di lingkungan profesional, tetapi juga mampu memilih pekerjaan yang relevan dengan keahlian mereka. Lebih jauh lagi, kemampuan ini memungkinkan siswa untuk mendapatkan kepuasan kerja secara personal serta mendukung pengembangan diri yang berkelanjutan di masa depan (Parveen et al., 2023).

Sejalan dengan penelitian oleh Kolapkar et al., (2023), yang menegaskan bahwa keterampilan komunikasi adalah salah satu aspek terpenting yang menentukan kelayakan kerja pekerja perhotelan. Temuan penelitian membuktikan bahwa keterampilan komunikasi verbal dan nonverbal sangat penting dalam mengembangkan hubungan yang efektif dengan tamu, meningkatkan kepuasan tamu, dan meningkatkan citra profesional individu di tempat kerja. Lebih lanjut, studi ini menggarisbawahi bahwa penguasaan komunikasi tidak hanya meningkatkan prospek karier, tetapi juga meningkatkan kepercayaan diri dan kemauan individu untuk menangani lingkungan kerja yang dinamis. Dalam konteks pendidikan kejuruan, temuan ini menunjukkan bahwa siswa dengan keterampilan komunikasi yang kuat lebih siap untuk memasuki dunia industri perhotelan dan lebih percaya diri dalam memilih keputusan karier yang relevan dengan keterampilan mereka. Hasilnya, keterampilan komunikasi dapat dianggap sebagai kompetensi kritis yang menghubungkan kesiapan kerja dan keberhasilan jalur karier dalam industri perhotelan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis mengajukan dugaan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor kemampuan komunikasi terhadap keputusan Pilihan Karier siswa SMKN 33 Jakarta pada konsentrasi keahlian Akomodasi Perhotelan. Mengingat urgensi permasalahan tersebut, penulis memandang perlu untuk melakukan kajian empiris lebih mendalam guna membuktikan asumsi ini. Oleh karena itu, penelitian ini disusun dengan

judul: 'Pengaruh Kemampuan Komunikasi Terhadap Pilihan Karier Siswa SMK Konsentrasi Keahlian Perhotelan di Jakarta'.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka identifikasi masalah yang dijadikan bahan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- (1) Banyaknya siswa SMK konsentrasi keahlian perhotelan yang masih bingung dan ragu dalam Pilihan Karier dan bidang karier di industri Perhotelan.
- (2) Banyaknya siswa SMK bidang keahlian perhotelan yang masih tidak percaya diri dengan kemampuan berkomunikasi sehingga cenderung memilih karier yang tidak berinteraksi langsung dengan tamu.
- (3) Banyaknya siswa SMK bidang keahlian perhotelan yang masih merasa tidak memiliki kemampuan seperti kemampuan berbahasa asing, kepekaan dalam menafsirkan perspektif dan emosi lawan bicara (komunikasi interpersonal), serta kemampuan beradaptasi secara sosial, sehingga menghambat keyakinan diri mereka dalam menentukan keputusan Pilihan Karier.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang teridentifikasi dalam penelitian ini, maka perlu adanya pembatasan masalah agar penelitian ini dapat terfokus dan terarah sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu menganalisis pengaruh kemampuan komunikasi terhadap pilihan karier siswa SMK konsentrasi keahlian Perhotelan di Jakarta.

## 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang disusun untuk dijadikan penelitian adalah, bagaimana pengaruh kemampuan komunikasi terhadap pilihan karier siswa SMK konsentrasi keahlian Perhotelan di Jakarta?

## 1.5 Manfaat Hasil Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Pengembangan IPTEKS

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru dalam bidang pendidikan kejuruan, khususnya menjadi dasar untuk pengembangan model pembelajaran yang lebih efektif, seperti integrasi pelatihan komunikasi dalam mata pelajaran praktik atau magang.

b. Bagi Sekolah dan Lembaga Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi sekolah dan institusi pendidikan dalam menyusun kurikulum yang lebih relevan dengan kebutuhan industri, khususnya melalui pengembangan *soft skill* komunikasi.

c. Bagi Siswa SMK Perhotelan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi motivasi untuk meningkatkan kemampuan komunikasi siswa, sehingga siswa lebih siap menghadapi dunia kerja. Penelitian ini dapat bermanfaat untuk meningkatkan pemahaman mahasiswa mengenai relevansi *soft skill* komunikasi dalam membentuk karier mereka.

d. Bagi Industri Perhotelan

Penelitian ini diharapkan dapat membangun kerjasama dengan sekolah untuk menyelenggarakan program magang atau kelas industri yang lebih terstruktur, sehingga siswa dapat mempraktikkan kemampuan komunikasi mereka dalam situasi nyata.

e. Bagi Masyarakat Umum

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pendidikan kejuruan yang tidak hanya fokus pada *hard skill* (kemampuan teknis), tetapi juga pada pengembangan *soft skill* (kemampuan interpersonal) seperti kemampuan berkomunikasi.