

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penguasaan keterampilan berkomunikasi, berperilaku dan melayani pelanggan dengan baik adalah suatu keterampilan prasyarat yang harus dimiliki siswa saat mempelajari materi Pelayanan Prima dalam mata pelajaran Pengantar Pariwisata. Keterampilan tersebut akan membawa siswa menjadi pembelajar yang mampu menyelesaikan tugas-tugas yang mengandung proses berkomunikasi, berperilaku, dan melayani pelanggan dalam berbagai macam situasi dan kondisi.

Hasil belajar adalah angka yang diperoleh siswa yang telah berhasil menuntaskan konsep-konsep mata pelajaran sesuai dengan Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM) yang ditetapkan sesuai dengan kurikulum yang berlaku. Begitu juga hasil belajar dapat diartikan sebagai perubahan tingkah laku yang tetap sebagai hasil proses pembelajaran.

Bedasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti selama Program Pengalaman Lapangan (PPL) di SMK Negeri 2 Baleendah, Bandung menunjukkan bahwa penguasaan keterampilan berkomunikasi, berperilaku dan melayani pelanggan oleh peserta didik dalam pembelajaran materi-materi pelayanan prima masih kurang, hasil tes menunjukkan bahwa soal yang diberikan besar tidak diselesaikan dengan baik atau tidak dijawab oleh siswa. Soal-soal tersebut yang melibatkan proses komunikasi, berperilaku dan melayani pelanggan. Hal yang sama diperlihatkan pada sikap siswa sering merasa malas dan mengalami kesulitan dalam pembelajaran “Pelayanan

Prima”. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu sulitnya berkomunikasi, sulitnya mendapatkan inspirasi membuat rancangan suatu usaha, sulitnya menuangkan ide dalam bentuk kalimat yang baik, dan sulitnya merangkai kalimat yang diucapkan menjadi lebih sistematis.

Hasil belajar mata pelajaran pengantar pariwisata siswa kelas XI Kecantikan pada 20 siswa hanya 5 siswa yang dinyatakan mampu mencapai Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM) yang ditetapkan yaitu nilai 75, untuk mata pelajaran Pengantar Pariwisata dengan materi Pelayanan Prima. Dari data nilai teori yang diperoleh dari 20 siswa hanya 25% yang mendapatkan nilai 75.

Rendahnya pemahaman siswa tentang materi Pelayanan Prima berakibat pada rendahnya nilai rata-rata kelas dan ketercapaian ketuntasan minimal. Model pembelajaran dan sistem pembelajaran yang kurang sesuai untuk menarik perhatian siswa pada mata pelajaran Pengantar Pariwisata, dan kurangnya latihan yang tersusun dengan urutan yang baik membuat siswa kurang minat untuk bertanya pada guru tentang materi Pelayanan Prima selama proses pembelajaran berlangsung.

Kondisi demikian apabila terus dibiarkan dapat berdampak buruk terhadap kualitas pembelajaran mata pelajaran Pengantar Pariwisata pada materi Pelayanan Prima. Materi pembelajaran ini bermanfaat dan diperlukan pada saat siswa mengikuti Praktek Kerja Lapangan (PKL), dalam keseharian bersikap dan berkomunikasi baik pada pelanggan, karyawan maupun pada atasan dapat dilakukan dengan baik.

Guru dalam melakukan proses pembelajaran tiap pertemuan hanya menggunakan metode ceramah, tugas membaca buku, dan diskusi, sehingga membuat kebosanan pada peserta didik. Guru bertindak untuk menyelamatkan siswa dengan evaluasi internal terhadap proses belajar mengajar, penelitian ini menghasilkan ide untuk memperbaiki pembelajaran tersebut dengan menerapkan model pembelajaran bermain peran dalam pembelajaran mata pelajaran Pengantar Pariwisata dengan materi Pelayanan Prima di SMK Negeri 2 Baleendah Bandung.

Menurut Sigit Setyawan (2013 : 96), bermain peran (*role play*) merupakan salah satu alternatif yang dapat ditempuh. Hasil penelitian dan percobaan yang dilakukan oleh para ahli menunjukkan bahwa bermain peran merupakan salah satu model yang dapat digunakan secara efektif dalam pembelajaran. Bermain peran (*Role Play*) adalah kegiatan yang melibatkan siswa dalam situasi yang seolah-olah dalam dunia nyata. Kegiatan bermain peran dilakukan untuk stimulasi dengan membawa penonton ke dalam keadaan yang dirancang seperti sesungguhnya, tetapi dibawah kendali yang membuat kegiatan bermain peran. Metode bermain drama menyajikan bahan pelajaran dengan mempertunjukan dan mempertontonkan atau mendramatisasikan cara tingkah laku dalam kehidupan nyata, pembelajaran ini dilakukan untuk memecahkan masalah melalui peragaan, langkah-langkah identifikasi masalah, analisis, pemeranan, dan diskusi. Untuk kepentingan tersebut, sejumlah peserta didik bertindak sebagai pemeran dan yang lainnya sebagai pengamat.

Bermain peran menurut Sigit Setyawan (2013:97) dimaksudkan untuk mengundang rasa kepenasaran peserta didik yang menjadi pengamat agar turut aktif mendiskusikan dan mencari jalan ke luar. Dengan demikian, diskusi setelah bermain peran akan berlangsung hidup dan menggairahkan peserta didik. Siswa akan memerankan berbagai macam watak dan karakter dari setiap peran yang diberikan, contoh situasi dalam salon terdapat pemilik salon, pegawai, penerima tamu dan tamu, siswa dapat berimajinasi situasi dan tempat saat memerankan atau melakonkan karakter yang telah dipilih. Siswa harus diberi pendidikan sedini mungkin untuk dapat beretika dan komunikasi dengan baik, meskipun tidak menghadapi pelanggan ataupun kolega. Dalam pendekatan bermain peran berbagai peran diperlukan situasi dan kondisi selama mata pelajaran berlangsung, dan disesuaikan dengan materi yang sedang dipelajari. Oleh karena itu penelitian ini mengambil teknik model bermain peran dalam pembelajaran Pelayanan Prima pada mata pelajaran Pengantar Pariwisata di SMK Negeri 2 Baleendah, Bandung.

1.2 Identifikasi Masalah

Bedasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka indentifikasi masalah adalah sebagai berikut :

1. Guru dalam proses belajar mengajar mata pelajaran Pengantar Pariwisata kurang bervariasi menggunakan model pembelajaran.
2. Upaya yang dilakukan guru untuk meningkatkan hasil belajar mata pelajaran Pengantar Pariwisata belum optimal.
3. Siswa kurang menguasai materi mata pelajaran pengantar pariwisata.

1.3 Pembatasan Masalah

Bedasarkan indentifikasi masalah di atas, penelitian ini dilakukan pembatasan masalah pada “Peningkatan Hasil Belajar Mata Pelajaran Pengantar Pariwisata

pada materi Pelayanan Prima Menggunakan Model Bermain Peran (*Role Play*) pada siswa kelas X SMK Negeri 2 Baleendah, Bandung”.

1.4 Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, permasalahan yang ingin dicari solusinya adalah sebagai berikut : Apakah penerapan model pembelajaran bermain peran (*role play*) dapat meningkatkan hasil belajar mata pelajaran Pengantar Pariwisata materi Pelayanan Prima pada siswa kelas X SMK Negeri 2 Baleendah, Bandung ?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Untuk mengetahui peningkatan hasil dari pembelajaran mata pelajaran Pengantar Pariwisata pada materi Pelayanan Prima dengan menggunakan Model Pembelajaran Bermain Peran (*Role Play*), pada siswa kelas X SMK Negeri 2 Baleendah, Bandung

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian adalah :

1. Bagi Teori
Perkembangan konsep peran pembelajaran pengantar pariwisata dapat diperlihatkan melalui pendekatan bermain peran
2. Bagi Peneliti
Menambah wawasan dan pengetahuan dalam penerapan Model Pembelajaran Bermain Peran (*Role Play*) dalam kegiatan pembelajaran mata pelajaran Pengantar Pariwisata pada materi Pelayanan.
3. Bagi Guru
Memberikan manfaat kepada guru untuk menentukan suatu teknik yang kreatif yang dapat menunjang keberhasilan pembelajaran, mampu menarik perhatian dan memberi motivasi kepada para peserta didik, khususnya penggunaan model pembelajaran Bermain Peran (*Role Play*).
4. Bagi Siswa

Memberikan manfaat kepada siswa diharapkan mampu melayani, berkomunikasi dengan baik, dan dapat menyelesaikan tugas ataupun soal-soal pada mata pelajaran Pengantar Pariwisata pada materi Pelayanan Prima.