

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan sarana atau jembatan untuk manusia agar dapat mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang di dapat (Fitri, 2021). Selain itu, pendidikan merupakan pilar utama dari sebuah bangsa. Dengan kata lain, kualitas pendidikan di suatu bangsa negara akan menentukan kemajuan suatu bangsa atau negara tersebut (Kurniawati, 2022). Penyelenggaraan pendidikan menurut UU RI No. 20 Tahun 2003, diselenggarakan dalam dua jalur yaitu pendidikan formal dan pendidikan non-formal. Pendidikan formal merupakan pendidikan yang terstruktur dan berjenjang yang terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi, pendidikan formal akan berlangsung pada sekolah atau universitas sebagai penyelenggara pendidikan. Sedangkan, pendidikan non formal adalah pendidikan di luar pendidikan formal yang dapat dilaksanakan secara terstruktur dan berjenjang, seperti tempat les atau lembaga kursus.

Salah satu lembaga atau satuan pendidikan formal di Indonesia adalah Sekolah Menengah Kejuruan yang memiliki beberapa jurusan, salah satunya Akomodasi Perhotelan. Jurusan Akomodasi Perhotelan mengajarkan berbagai macam materi pembelajaran sesuai dengan kompetensi yang tertera dalam kurikulum, salah satunya mata pelajaran *front office*. Dalam mata pelajaran *front office* keahlian utama yang harus dimiliki oleh siswa adalah memberikan pelayanan terbaik terhadap tamu, ini dikarenakan *front office* merupakan “*The first and the last impression of the guest*” yang akan berperan penting dalam memberikan kesan yang mendalam bagi tamu yang datang, karena pertama kali tamu datang ke hotel akan mendatangi *front office* begitupun ketika tamu *check-out* dari hotel (Soenarno, 2006). *Front office* memiliki beberapa kompetensi salah satunya adalah “Pelayanan dalam menangani barang bawaan tamu atau pelayanan *bell desk*”. Menurut Rahmah (2019), kompetensi dasar prosedur penanganan barang bawaan tamu merupakan kompetensi keahlian yang penting, karena kompetensi penanganan barang bawaan tamu merupakan salah satu indikator keberhasilan

pembelajaran *front office* di sekolah. Sub-kompetensi dasar yang tertera dalam kompetensi pelayanan dalam menangani barang bawaan tamu atau pelayanan *bell desk* yaitu menerapkan penanganan barang bawaan tamu, menangani barang bawaan tamu, dan menganalisis permintaan layanan *bell desk*.

Materi pelayanan dalam menangani barang bawaan tamu atau pelayanan *bell desk* memiliki materi yang cukup kompleks untuk diajarkan kepada siswa, karena terdapat berbagai macam istilah-istilah dalam bahasa Inggris serta prosedur yang harus dilakukan saat menangani barang bawaan tamu. Jika penyampaian materi dalam pembelajaran hanya disampaikan dengan metode ceramah oleh guru dengan sumber belajar yang seadanya, maka materi ini akan sukar dipahami oleh siswa. Oleh karenanya, proses pembelajaran harus diperhatikan oleh guru dalam menyampaikan materi pelayanan dalam menangani barang bawaan tamu atau pelayanan *bell desk*. Peneliti melakukan uji pendahuluan tentang kebutuhan media pembelajaran yang digunakan untuk materi pelayanan dalam menangani barang bawaan tamu atau pelayanan *bell desk* terhadap guru mata pelajaran *front office* serta siswa jurusan Akomodasi Perhotelan kelas XI di SMKN 30 Jakarta yang telah mendapatkan mata pelajaran *front office*. Hasil uji pendahuluan menunjukkan bahwa media pembelajaran yang digunakan untuk materi pelayanan dalam menangani barang bawaan tamu atau pelayanan *bell desk* masih belum maksimal. Sumber belajar yang digunakan oleh guru masih menggunakan buku, internet, dan penjelasan guru saat menyampaikan materi dengan metode ceramah. Hal ini berdampak pada kesulitan siswa menerima dan memahami materi yang diberikan oleh guru. Karena, siswa beranggapan bahwa pembelajaran yang dilakukan dengan metode ceramah dan sumber belajar menggunakan buku kurang menarik. Ini terbukti dari hasil belajar, dimana masih terdapat beberapa peserta didik yang mendapatkan nilai pengetahuan dibawah KKM. Menurut Rohani (2019), pembelajaran adalah upaya yang dilakukan dengan memanfaatkan sumber belajar untuk memperoleh pengetahuan, keterampilan dan nilai-nilai positif.

Dalam sebuah pembelajaran, untuk menyampaikan materi yang akan diajarkannya, seorang guru memerlukan penggunaan media pembelajaran. Karena penggunaan media pembelajaran oleh guru akan berdampak pada daya tangkap siswa terhadap materi pelajaran (Rahmi et al., 2019). Penggunaan media

pembelajaran merupakan salah satu faktor terpenting dalam pembelajaran, karena media pembelajaran yang tepat sebagai sarana penunjang pembelajaran akan membuat pembelajaran lebih efektif dan meningkatkan minat belajar siswa (Puspitarini & Hanif, 2019). Menurut Gagne dan Briggs dalam Arsyad (2017), secara implisit mengatakan bahwa alat yang secara fisik digunakan untuk menyampaikan isi materi pengajaran, yang terdiri dari buku, *tape recorder*, kaset, *video camera*, *video recorder*, film, dan *slide* (gambar bingkai), foto, gambar, grafik, televisi dan komputer termasuk dalam media pembelajaran. Sedangkan Asyhari & Silvia (2016) juga berpendapat bahwa suatu alat atau benda yang dapat digunakan sebagai perantara menyalurkan isi pelajaran atau materi yang disampaikan agar peserta didik mudah untuk memahami materi yang disampaikan oleh guru. Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa media pembelajaran adalah alat yang secara fisik dapat berupa buku, *tape recorder*, kaset, *video camera*, *video recorder*, film, dan *slide* (gambar bingkai), foto, gambar, grafik, televisi dan komputer, yang digunakan untuk menyalurkan isi materi pembelajaran yang disampaikan oleh guru agar peserta didik mudah memahami materi yang disampaikan.

Dalam pemilihan media pembelajaran yang akan digunakan, guru harus memperhatikan beberapa pertimbangan, yaitu pertimbangan siswa, pertimbangan tujuan pembelajaran, pertimbangan strategi pembelajaran, pertimbangan kemampuan dalam merancang dan menggunakan media, pertimbangan biaya, pertimbangan sarana dan prasarana, pertimbangan efisiensi dan efektivitas (Rahma, 2019). Dengan beberapa pertimbangan tersebut, salah satu media pembelajaran yang banyak digunakan untuk menyampaikan materi oleh guru adalah buku. Buku banyak sekali digunakan oleh guru sebagai media pembelajaran, dengan pertimbangan biaya, efisiensi, dan efektivitas. Walaupun buku sangat berperan sebagai sumber informasi belajar siswa, namun siswa cenderung kurang minat untuk membaca jika buku itu tebal dan kurang menarik (Asyhari & Silvia, 2016). Oleh karena itu, pembelajaran yang hanya mengandalkan buku sudah tidak dianggap menarik oleh siswa yang akan berdampak pada motivasi dan minat belajar siswa berkurang. Oleh karenanya, diperlukan adanya inovasi dalam penggunaan media pembelajaran bagi para guru, sehingga dapat

mendorong minat belajar siswa. Elmanora et al., (2022) mengemukakan bahwa terdapat beberapa media pembelajaran yang dapat digunakan pada mata pelajaran *front office*, diantaranya video pembelajaran, I-Guest, video *motion graphic*, media *game puzzle*, aplikasi edotel berbasis *web*, dan media audio visual. Ragam media pembelajaran di atas sangat membantu siswa dalam proses pembelajaran sehingga terdapat peningkatan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh siswa.

Penggunaan media pembelajaran dengan bantuan teknologi seperti *smartphone*, tablet, laptop, dan laboratorium virtual telah mengubah pendidikan di sekolah dan institusi pendidikan. Selain itu, penggunaan teknologi *Internet of Things* (IoT) terbukti menjadi salah satu metode yang paling hemat biaya untuk mendidik generasi penerus bangsa (Haleem et al., 2022). Salah satu produk dari *Internet of Things* yaitu *website*. Gede et al., (2016) berpendapat bahwa *web* atau *world wide web* (*www*) diartikan sebagai kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, dan atau gabungan dari semuanya itu baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (*hyperlink*) yang disediakan oleh komputer yang terhubung ke internet. *Website* jika digunakan sebagai media pembelajaran maka akan sangat bermanfaat dan menunjang proses pembelajaran dewasa ini. Dimana penggunaan media pembelajaran berupa *website* akan mendorong peserta didik untuk lebih belajar mandiri, kemudian *website* dapat menautkan link sesuai kebutuhan pembelajaran, seperti tautan gambar, video, dan lainnya, dan yang terpenting media pembelajaran *website* ini akan lebih mudah diakses oleh peserta didik kapanpun dan dimanapun selama terhubung dengan jaringan atau koneksi internet.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik pada tahun 2021 menunjukkan bahwa sebanyak 62,10% populasi Indonesia telah mengakses internet (BPS, 2022). Kemudian, hasil survei yang dilakukan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia tahun 2022 ditemukan bahwa penggunaan internet pada rentang usia 13-18 tahun sebanyak 99,16%, dimana 99,26% pelajar atau mahasiswa sudah menggunakan internet (APJII, 2022). Hal ini membuktikan bahwa penggunaan internet sudah begitu melekat di kehidupan sehari-hari. Selain itu, berdasarkan

analisis lapangan yang telah dilakukan oleh peneliti ditemukan bahwa penggunaan *smartphone* pada peserta didik kelas XI Akomodasi Perhotelan di SMKN 30 Jakarta cukup tinggi. Dimana, ketika pembelajaran dimulai peserta didik masih terlihat masih menggunakan *smartphone* mereka. Hal tersebut, merupakan hal wajar karena mereka termasuk dalam generasi Z dimana generasi Z tidak bisa terlepas dari *smartphone* dan internet (Aeni, 2022). Sehingga, media pembelajaran berbasis *website* akan sangat menunjang proses pembelajaran.

Penelitian yang dilakukan oleh Azmi et al. (2020), mengemukakan bahwa pengembangan media berbasis *web* diperlukan guna memanfaatkan perkembangan teknologi sehingga dapat meningkatkan efektivitas belajar siswa. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, ditemukan masih banyak siswa yang nilai pembelajarannya di bawah KKM sebesar 61,29%. Lalu, terdapat hambatan yang dihadapi siswa dalam menerapkan pembelajaran Administrasi Infrastruktur Jaringan yaitu keterbatasan penggunaan media pembelajaran yang kurang efektif untuk mendukung proses pembelajaran mandiri. Hal ini berimplikasi terhadap 100% kebutuhan guru untuk meningkatkan kualitas media pembelajaran dan 70% kebutuhan siswa menginginkan media pembelajaran yang mudah digunakan di mana saja kapan saja dan mendukung pembelajaran mandiri. Pengembangan media pembelajaran untuk materi Administrasi Infrastruktur Jaringan berbasis *web* dibutuhkan untuk mendukung pembelajaran mandiri.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Dewi & Sumarni (2020) juga menunjukkan bahwa penggunaan media pembelajaran berbasis *web* ini dapat meningkatkan motivasi belajar siswa, dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa 100% peserta didik termotivasi untuk belajar menggunakan media pembelajaran berbasis *web* dalam pembelajaran. Hal ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Alwie & Maemunah (2019) dimana media pembelajaran berbasis *web* dapat berpengaruh terhadap motivasi siswa dalam pembelajaran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi belajar siswa di kelas eksperimen setelah menggunakan media pembelajaran berbasis *website* terlihat adanya perubahan yang cukup signifikan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka didapatkan beberapa identifikasi masalah, yang dapat dijabarkan dalam poin-poin sebagai berikut:

1. Banyak guru masih menggunakan buku untuk dijadikan sebagai media pembelajaran, sehingga diperlukan adanya inovasi media pembelajaran untuk membuat suasana belajar lebih menarik dan menyenangkan.
2. Siswa Akomodasi Perhotelan kelas XI di SMKN 30 Jakarta menganggap pembelajaran dengan metode ceramah dan hanya mengandalkan buku saja tidak menarik.
3. Materi prosedur penanganan barang bawaan tamu merupakan materi yang cukup kompleks untuk diajarkan ke siswa, karena terdapat banyak istilah-istilah bahasa Inggris serta prosedur yang harus dilakukan saat menangani barang bawaan tamu.
4. Belum adanya media pembelajaran berbasis *web* yang digunakan dalam mata pelajaran *front office*, khususnya materi penanganan barang bawaan tamu di SMKN 30 Jakarta.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan pada beberapa identifikasi masalah yang telah dipaparkan di atas, maka diperlukan pembatasan masalah. Pembatasan masalah dalam penelitian ini akan berfokus pada pengembangan media pembelajaran berbasis *web* pada mata pelajaran *front office* materi penanganan barang bawaan tamu untuk menunjang proses pembelajaran siswa Akomodasi Perhotelan di SMKN 30 Jakarta.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana mengembangkan media pembelajaran berbasis *web* pada mata pelajaran *front office* materi penanganan barang bawaan tamu untuk menunjang proses pembelajaran pada siswa Akomodasi Perhotelan di SMKN 30 Jakarta.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah mengembangkan media pembelajaran berbasis *web* pada mata pelajaran *front office* materi penanganan barang bawaan tamu untuk menunjang proses pembelajaran siswa Akomodasi Perhotelan di SMKN 30 Jakarta.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada tujuan penelitian di atas, maka manfaat dalam penelitian ini terbagi atas dua, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis tulisan ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memperkaya teori dan memberikan sebuah pengetahuan baru di bidang industri perhotelan dan pendidikan.

2. Manfaat Praktis

A. Bagi Peserta Didik

Dapat meningkatkan pemahaman peserta didik dan memberikan pengalaman belajar yang berkesan dan bermakna, sehingga siswa tidak merasa cepat bosan dan pembelajaran menjadi lebih efektif.

B. Bagi Guru

Penelitian digunakan sebagai inovasi sumber belajar untuk para guru sehingga menciptakan proses pembelajaran yang menyenangkan dengan membuat pembelajaran lebih interaktif lagi dengan media pembelajaran berbasis *web*.