

BAB II

KERANGKA TEORITIK

2.1 Konsep Pengembangan Produk

2.1.1 Pengembangan

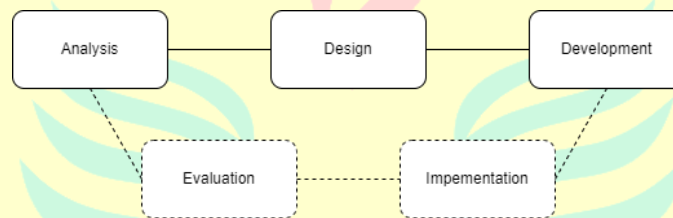
Research and development merupakan penelitian yang mendasarkan pada pembuatan suatu produk yang efektif, diawali dengan analisis kebutuhan, pengembangan produk dan uji coba produk (Mahfud & Fahrizki, 2020). Nusa Putra dalam Mahfud & Fahrizki (2020) menyebutkan bahwa penelitian dan pengembangan adalah studi sistematis terhadap pengetahuan ilmiah yang lengkap atau pemahaman tentang subjek yang diteliti. Sehingga *research and development* merupakan langkah-langkah untuk mengembangkan suatu produk baru atau menyempurnakan produk yang telah ada serta dapat dipertanggung jawabkan.

Menurut Oktaviani dan Ayu (2021), metode *research and development* adalah metode penelitian yang digunakan untuk menghasilkan sebuah produk tertentu dan kemudian menguji keefektifan produk tersebut. Borg & Gall dalam Ratri (2021) menyatakan bahwa *research and development* adalah model pengembangan untuk merancang produk atau prosedur baru. Dengan dites di lapangan secara sistematis, dievaluasi, kemudian diperbaiki maka akan diperoleh keefektifan, kualitas, ataupun standar yang diharapkan. Dari pernyataan-pernyataan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa metode penelitian *research and development* merupakan metode yang dilakukan berdasarkan pembuatan pada suatu produk yang lebih efektif dimana pada langkahnya dimulai oleh analisis kebutuhan, pengembangan produk, dan uji coba produk atau dapat juga dikatakan bahwa metode ini berbentuk langkah-langkah dalam membuat atau menyempurnakan produk yang belum maupun sudah ada yang dirancang, serta diuji secara sistematis, dievaluasi, serta diperbaiki agar dapat mencapai keefektifan, kualitas, dan standar yang diharapkan.

2.1.2 Model Pengembangan ADDIE

Dalam penelitian ini pengembangan yang digunakan adalah pengembangan model ADDIE (*Analyze, Design, Develop, Implement, and Evaluate*).

Digunakannya model pengembangan ADDIE dikarenakan model tersebut sering digunakan untuk pengembangan pembelajaran. Didukung oleh pernyataan Cheung dalam Puspasari & Suryaningsih (2019) yakni ADDIE adalah model yang mudah untuk digunakan dan dapat diterapkan dalam kurikulum yang mengajarkan pengetahuan, keterampilan ataupun sikap. Mulyaningsih dalam Puspasari & Suryasari (2019), juga menyatakan bahwa model ADDIE dapat digunakan untuk berbagai macam bentuk pengembangan produk seperti model, strategi pembelajaran, metode pembelajaran, media, dan bahan ajar. Pengembangan ADDIE mudah digunakan serta diterapkan pada berbagai macam bentuk pengembangan produk, model ADDIE terdiri dari lima tahapan yaitu sebagai berikut:



Gambar 2.1 Rancangan Pengembangan ADDIE

Tahapan dari model ADDIE dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Analyze*, adalah tahapan dimana dilakukannya analisis pada produk atau media pembelajaran, dan materi pembelajaran (Setiawan et al., 2021).
2. *Design*, merupakan tahap dimana perancangan pada pemilihan materi dan bentuk media yang difokuskan pada karakteristik peserta didik dan kompetensi yang ingin dicapai. (Widyastuti, 2019)
3. *Develop*, merupakan tahap yang merealisasikan rancangan produk dalam hal ini adalah bahan ajar. Langkah pengembangan dalam penelitsn ini meliputi kegiatan membuat dan memodifikasi bahan ajar (Cahyadi, 2019).
4. *Implement*, adalah tahapan untuk mengimplementasikan rancangan bahan ajar yang telah dikembangkan pada situasi yang nyata dikelas (Cahyadi, 2019).
5. *Evaluate*, merupakan tahap terakhir dari model ADDIE dimana menjadi sebuah proses yang dilakukan untuk memberikan nilai terhadap pengembangan bahan ajar dalam pembelajaran (Cahyadi, 2019).

2.2 Konsep Produk yang Dikembangkan

2.2.1 Media Pembelajaran

2.2.1.1 Pengertian Media Pembelajaran

Media sendiri merupakan alat yang menyampaikan atau mengantarkan pesan-pesan pengajaran. Media menjadi salah satu komponen sistem pembelajaran. Sehingga media merupakan suatu hal yang dapat mengantarkan pesan pengajaran, yang menjadi salah satu komponen dari sebuah sistem pembelajaran. Menurut Miarso dalam Nurrita (2018) Media pembelajaran adalah segala sesuatu yang digunakan untuk menyalurkan pesan serta dapat merangsang pikiran, perasaan, perhatian, dan kemauan belajar sehingga dapat mendorong terjadinya proses belajar yang disengaja, bertujuan, dan terkendali. Media pengajaran adalah sebagai alat bantu mengajar, yakni penunjang penggunaan metode mengajar yang dipergunakan guru (Nasution dalam Nurrita, 2018). Media pembelajaran merupakan segala sesuatu yang dapat digunakan untuk menyalurkan pesan pengirim kepada penerima, sehingga dapat merangsang pikiran, perasaan, perhatian, dan minat peserta didik untuk belajar (Tafonao, 2018). Menurut Lautfer dalam Tafonao (2018), Media pembelajaran adalah salah satu alat bantu mengajar bagi guru untuk menyampaikan materi pengajaran, meningkatkan kreatifitas siswa dan meningkatkan perhatian siswa dalam proses pembelajaran. Menurut Miftah dalam Trisiana, (2020) Media pembelajaran merupakan segala sesuatu (bisa berupa alat, bahan, atau keadaan) yang digunakan sebagai perantara komunikasi dalam kegiatan pembelajaran.

Dari beberapa pendapat ahli dapat disimpulkan bahwa media pembelajaran adalah sebuah alat dengan berbagai macam bentuk (alat, bahan, atau keadaan) yang digunakan sebagai perantara komunikasi, dapat membantu proses belajar mengajar agar makna pesan yang disampaikan dalam pembelajaran menjadi lebih jelas, meningkatkan kreatifitas dari siswa, meningkatkan perhatian siswa dalam proses pembelajaran, dan dapat mencapai tujuan dari pembelajaran yang telah dirancang oleh guru.

2.2.1.2 Jenis Media Pembelajaran

Menurut Nana dalam Nurrita (2018), media pembelajaran dapat diklasifikasikan menjadi beberapa klasifikasi yaitu:

1. Dilihat dari sifatnya, media dibagi ke dalam:
 - a. Media *auditif*, yaitu media yang hanya di dengar saja.
 - b. Media *visual*, yaitu media yang hanya dilihat saja.
 - c. Media *audiovisual*, yaitu jenis media yang selain mengandung unsur suara juga mengandung unsur gambar yang bisa dilihat.
2. Dilihat dari kemampuan jangkauannya media dapat di bagi ke dalam:
 - a. Media yang memiliki daya liput yang luas dan serentak seperti radio dan televisi.
 - b. Media yang mempunyai daya liput yang terbatas oleh ruang dan waktu seperti *film slide, film, video*.
3. Dilihat dari cara atau teknik pmakaiannya, media dibagi ke dalam:
 - a. Media yang di proyeksikan seperti *film, slide, film strip*, transparansi.
 - b. Media yang tidak diproyeksikan seperti gambar, foto, lukisan, radio.

Sedangkan menurut Miarso dalam Nurrita (2018), jenis-jenis media pembelajaran berdasarkan ciri-ciri tertentu dikenal dengan taksonomi media ialah:

1. Media Penyaji terdiri dari beberapa kelompok yakni:
 - a. Kelompok satu: Grafis, Bahan Cetak, dan Gambar Diam
 - b. Kelompok Dua: Media Proyeksi Diam
 - c. Kelompok Tiga: Media *Audio*
 - d. Kelompok Empat: *Audio* ditambah Media *Visual* Diam
 - e. Kelompok Lima: Gambar Hidup (*film*)
 - f. Kelompok Enam: Televisi
 - g. Kelompok Tujuh: *Multimedia*
2. Media Objek, adalah benda tiga dimensi yang mengandung informasi, tidak dalam bentuk penyajian tetapi melalui ciri fisiknya seperti ukuran, berat, bentuk, susunan, warna, dan fungsi.
3. Media Interaktif, dengan media ini siswa tidak hanya memperhatikan penyajian atau objek tetapi berinteraksi selama mengikuti pelajaran.

Menurut Sudjana, dan Rivai dalam Nurrita (2018), ada beberapa jenis media pembelajaran yang dapat digunakan dalam proses pembelajaran, yaitu:

1. Media grafis, disebut juga media dua dimensi yaitu media yang mempunyai ukuran panjang dan lebar seperti gambar, foto, grafik, bagan atau diagram, poster, kartun, komik.
2. Media tiga dimensi, dalam bentuk model seperti model padat, model penampang, model susun, model kerja, diorama.
3. Media proyeksi, seperti *slide*, *film strips*, *film*.
4. Penggunaan lingkungan sebagai media pengajaran.

Dari jenis-jenis media pembelajaran menurut ahli, dapat diketahui bahwa penulis akan membuat media pembelajaran jenis grafis yang bersifat dua dimensi yang mencakup ke dalam media visual, dan media penyaji pada kelompok satu.

2.2.1.3 Fungsi dan Peran Media Pembelajaran

Dalam pembelajaran sebuah media pembelajaran dibutuhkan serta memiliki pengaruh yang besar terhadap bagaimana pembelajaran tersebut berjalan. Hal ini karena menurut Hardianto dalam Pakpahan (2020), media pembelajaran berfungsi sebagai yakni:

1. Memperjelas penyajian pesan agar tidak terlalu verbalitas (dalam bentuk kata-kata tertulis, atau hanya kata lisan).
2. Mengatasi keterbatasan ruang, waktu, dan daya indera seperti;
 - a. Objek dengan ukuran yang sangat besar dapat digantikan dengan gambar, miniature, atau model.
 - b. Objek yang kecil dapat dibantu menggunakan proyektor mikro atau gambar.
 - c. Gerakan yang terlalu cepat atau lambat dapat dibantu dengan adanya *timelapse* atau *high-speed photography*.
 - d. Konsep yang terlalu luas seperti bencana alam dan tata surya dapat divisualisasikan ke dalam bentuk *film* atau gambar.
3. Dengan menggunakan media pembelajaran yang tepat dan bervariasi sikap pasif siswa dapat teratasi serta dapat menimbulkan motivasi belajar, memungkinkan adanya interaksi langsung antara siswa dengan lingkungan, dan

memungkinkan siswa belajar mandiri sesuai dengan kemampuan dan minatnya.

4. Media pembelajaran juga dapat memberikan perangsang yang sama untuk menyatukan persepsi siswa, dan mempersamakan pengalaman.

Adapun pendapat lainnya yakni media pembelajaran menjadi alat bantu belajar untuk siswa dalam kegiatan pembelajaran (Budiyono, 2020). Kemudian menurut Rohani (2019), fungsi pembelajaran dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Penyampaian materi pembelajaran dapat diseragamkan.
- b. Dengan media pembelajaran, penafsiran berbeda antar guru dapat dihindari, serta dapat mengurangi terjadinya kesenjangan informasi di antara siswa.
- c. Proses pembelajaran menjadi lebih jelas dan menarik.
- d. Media pembelajaran dapat menciptakan suasana belajar yang lebih hidup, tidak monoton, dan tidak membosankan karena memiliki penampilan informasi berbentuk gambar, gerakan, dan warna.
- e. Proses pembelajaran menjadi lebih interaktif.

Dengan adanya media pembelajaran menjadikan pembelajaran memiliki komunikasi dua arah antara guru dan murid.

Sanjaya dalam Pakpahan (2020) menjabarkan beberapa fungsi menjadi beberapa jenis fungsi dari media pembelajaran yakni:

1. Fungsi Komunikatif

Media pembelajaran digunakan untuk memudahkan komunikasi antara penyampai pesan dan penerima pesan.

2. Fungsi Motivasi

Dengan menggunakan media pembelajaran, siswa diharapkan dapat termotivasi dalam belajar. Sehingga pengembangan media pembelajaran tidak hanya mengandung unsur *artistic* melainkan juga memudahkan siswa mempelajari materi pelajaran.

3. Fungsi Kebermaknaan

Dengan penggunaan media pembelajaran kemampuan menganalisis dan menciptakan sesuatu yang termasuk ke dalam aspek kognitif dapat meningkat.

Peningkatan juga terjadi pada aspek sikap dan keterampilan.

4. Fungsi Penyamaan Persepsi

Dengan media pembelajaran, persepsi siswa tentang materi yang dipelajari dapat disamakan. Sehingga siswa memiliki pandangan yang sama terhadap informasi yang dipaparkan.

5. Fungsi Individualitas

Media pembelajar berfungsi untuk dapat melayani kebutuhan setiap individu yang memiliki minat dan gaya belajar yang berbeda.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa media pembelajaran berfungsi untuk memperjelas penyajian pesan dari materi yang akan dipelajari, media pembelajaran juga menyatukan persepsi antara guru dengan guru maupun guru dengan siswa, selain hal tersebut media pembelajaran dapat membuat kegiatan belajar menjadi lebih menarik dan hidup karena merangsang para siswa untuk aktif serta melakukan komunikasi secara dua arah. Media pembelajaran juga dapat membantu guru menanggulangi keterbatasan-keterbatasan materi yang tidak dapat diperlihatkan secara langsung namun dapat divisualisasikan dengan beragam media pembelajar. Media pembelajaran yang banyak membantu dalam proses pembelajaran biasanya disajikan dalam bentuk yang memiliki gambar, *video*, *slide*, dan media lainnya yang dikemas dengan menarik agar dapat menarik perhatian para siswa.

2.2.1.4 Pemilihan Media Pembelajaran

Dalam menentukan media pembelajaran diperlukannya ketepatan dan kesesuaian media pembelajaran terhadap pembelajaran yang akan dilakukan. Oleh karena itu pemilihan media pembelajaran harus dikembangkan sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai, kondisi dan keterbatasan yang ada dengan mengingat kemampuan dan sifat-sifat dari media yang bersangkutan. Pemilihan media seharusnya tidak terlepas dari konteksnya bahwa media merupakan komponen dari sistem intruksional secara keseluruhan (Chotib, 2018). Menurut Dick dan Carey dalam Chotib (2018), disamping kesesuaian dengan tujuan perilaku belajarnya setidaknya masih ada empat faktor lagi yang perlu dipertimbangkan dalam pemilihan media yaitu sebagai berikut:

1. Pertama adalah ketersediaan sumber setempat. Artinya, bila media yang bersangkutan tidak terdapat pada sumber-sumber yang ada, harus dibeli atau dibuat sendiri.
2. Kedua adalah apakah untuk membeli atau memproduksi sendiri tersebut ada dana, tenaga dan fasilitasnya.
3. Ketiga adalah faktor yang menyangkut keluasan, kepraktisan, dan ketahanan media yang bersangkutan untuk waktu yang lama. Artinya media bisa digunakan dimanapun dengan peralatan yang ada di sekitarnya dan kapanpun serta mudah dijinjing dan di pindahkan.
4. Faktor yang terakhir adalah efektifitas biayanya dalam jangka waktu yang panjang. Hakikat dari pemilihan media pada akhirnya adalah keputusan untuk memakai, tidak memakai atau mengadaptasi media yang bersangkutan.

Dalam menentukan ketepatan media yang akan dipersiapkan dan digunakan melalui proses pengambilan keputusan adalah berhubungan dengan kemampuan yang dimiliki oleh media termasuk kelebihan dari karakteristik media yang bersangkutan dihubungkan dengan berbagai komponen pembelajaran. Menurut Abidin (2017), pemilihan media pembelajaran dapat dilihat dari sebagai berikut:

1. Tujuan pemilihan media harus dihubungkan dengan tujuan dari penggunaan media. Tujuan penggunaan media dapat bermacam-macam, seperti sekedar pengisi waktu, untuk hiburan, untuk informasi umum, untuk pembelajaran.
2. Setiap jenis media mempunyai sifat dan karakteristik yang berbeda satu sama lain. Jika dihubungkan karakteristik setiap media tersebut terhadap komponen pembelajaran akan mempunyai konsekuensi yang berbeda. Misalnya dihubungkan dengan tujuan pembelajaran media tertentu secara efisien dan efektif dapat mencapai tujuan kognitif tetapi media tertentu yang lain tidak bisa secara efektif.
3. Sekalipun telah dikenal betul tentang sifat dan karakteristik dari berbagai macam media, tidak akan ada gunanya jika tidak tersedia sejumlah media yang akan dipilih. Semakin banyak yang dipilih maka akan semakin menentukan kualitas media yang dipilih.
4. Sejumlah kriteria atau norma yang dikembangkan harus disesuaikan dengan keterbatasan kondisi setempat mulai dari tujuan yang ingin dicapai, fasilitas,

tenaga maupun dana, dampak kemudahan yang diperolehnya serta efisiensi dan efektivitasnya. Penyesuaian dengan keterbatasan kondisi setempat bukan menghilangkan idealisasi norma, tetapi dimaksudkan apakah memungkinkan untuk dilaksanakan atau tidak.

Menurut Baharun (2017), Berikut ini beberapa prinsip yang harus diperhatikan saat guru memilih media untuk pembelajaran yang akan dilaksanakannya yakni:

1. Prinsip Efektivitas dan Efisiensi

Dalam konsep pembelajaran, efektivitas adalah keberhasilan pembelajaran yang diukur dari tingkat ketercapaian tujuan setelah pembelajaran selesai dilaksanakan. Jika semua tujuan pembelajaran telah tercapai maka pembelajarandisebut efektif, sedangkan efisiensi adalah tujuan pencapaian tujuan pembelajaran dengan menggunakan media, waktu dan sumber daya lain seminimal mungkin.

2. Prinsip Taraf Berpikir Siswa

Media hanya berfungsi sebagai alat bantu dalam kegiatan belajar, yakni berupa sarana yang dapat memberikan pengalaman visual kepada peserta didik dalam rangka memotivasi belajar, memperjelas, dan mempermudah konsep yang kompleks dan abstrak menjadi lebih sederhana, konkrit, serta mudah dipahami.

3. Prinrip Interaktivitas Media Pembelajaran

Prinsip ketiga yang harus diperhatikan dalam pemilihan media dalam pembelajaran di kelas adalah interaktivitas.

4. Ketersediaan Media Pembelajaran

Media pembelajaran dibuat untuk mencapai tujuan pembelajaran, sesuai dengan materi pelajaran, dan mempunyai interaktivitas yang tinggi, guru harus melihat ketersediaan media yang akan digunakan. Jika media tidak tersedia di sekolah maka semua yang telah di rencanakan akan sia-sia, dan tujuan tidak akan pernah tercapai.

5. Kemampuan Guru Menggunakan Media Pembelajaran

Media harus disesuaikan dengan kemampuan guru, baik dari pengayaan maupun penggunaan atau pengoperasian media. Akan lebih efektif lagi jika guru memiliki sendiri media yang akan digunakan.

6. Alokasi Waktu

Isu ketersediaan waktu dalam pembelajaran memang sangat krusial. Guru selalu dikejar waktu untuk menyelesaikan tuntutan kurikulum. Oleh karena itu, penggunaan media pembelajaran, yang notabene efektif untuk mencapai tujuan pembelajaran, mempunyai relevansi yang baik dengan materi pelajaran, dan berbagai kelebihan lainpun kadang-kadang terpaksa harus dikesampingkan bila alokasi waktu menjadi pertimbangan yang penting.

7. Fleksibilitas (Kelenturan) Media Pembelajaran

Media pembelajaran yang dipilih oleh guru untuk kegiatan belajar mengajar dikelas seharusnya memiliki fleksibilitas yang baik. Media pembelajaran itu dikatakan mempunyai fleksibilitas yang baik apabila dapat digunakan dalam berbagai situasi.

8. Keamanan Penggunaan Media Pembelajaran

Media pembelajaran yang dipilih haruslah media pembelajaran yang aman bagi mereka sehingga hal-hal yang tidak diinginkan saat kegiatan pembelajaran sedang berlangsung tidak terjadi.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa dalam pemilihan penggunaan media pembelajaran perlunya diperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Media pembelajaran disesuaikan dengan tujuan pembelajaran.
2. Media pembelajaran bersifat praktis, luwes, dan bertan.
3. Media pembelajaran yang dipilih dapat dengan terampil digunakan oleh guru.
4. Media pembelajaran disesuaikan dengan keadaan dari siswa.
5. Ketersediaanya media pembelajaran.

2.2.2 Media Pembelajaran *Mobile learning*

Menurut Wood dalam Martha (2018), *Mobile learning* mengarah kepada penggunaan perangkat informasi dan teknologi genggam dan bergerak, seperti *smatphone* dalam pembelajaran. Dengan adanya *mobile learning* memungkinkan guru dan siswa untuk melakukan pembelajaran jarak jauh dengan waktu yang fleksibel. Menurut Bambang dalam Faqih (2020), *mobile learning* adalah istilah

dari satu model pembelajaran yang melibatkan perangkat bergerak, artinya peserta atau murid dapat mengakses materi pembelajaran petunjuk belajar dengan aplikasi pembelajaran di manapun dan kapanpun. Hal ini dikarenakan media pembelajaran *mobile learning* tidak terbatas oleh ruang dan waktu.

Mobile learning dapat didefinisikan sebagai penggunaan perangkat nirkabel dan *portabel* seperti ponsel, asisten digital pribadi, *smartphone*, *personal computer*, dan *PC tablet* yang bertujuan untuk mencapai fleksibilitas dan interaktivitas (Ahdan, 2020). *Mobile learning* memiliki tingkat fleksibilitas yang tinggi dalam hal kemudahan akses. Materi yang dipersiapkan pendidik untuk memfasilitasi peserta didik belajar mandiri bisa dikemas dalam bentuk teks, *audio* dan *video* dalam satu perangkat media pembelajaran *mobile learning*. Proses transfer pengetahuan melalui interaksi antara peserta didik dengan sumber belajar menjadi semakin mudah (Juniarti, 2019).

Mobile learning merupakan sebuah pembelajaran moderen dikarenakan siswa tersebut dapat mempelajari materi pada media pembelajaran, petunjuk dan media yang terdapat model kursus, kapanpun dimanapun. *Mobile learning* merupakan suatu pembelajaran dengan mempermudah belajar mengajar ketika peserta didik ingin belajar kapan dan dimana saja (Suhartina, 2019). Penggunaan media pembelajaran *mobile learning* dapat digunakan secara *online* maupun *offline*.

Menurut Li dalam Suhartina (2019), *mobile learning* umumnya dianggap untuk meningkatkan kinerja peserta didik dengan membuat pembelajaran yang digunakan sewaktu-waktu peserta didik tersebut belajar secara mandiri. Sehingga dapat disimpulkan dari pendapat ahli *mobile learning* merupakan jenis media pembelajaran yang menggunakan perangkat informasi dan teknologi sepeerti telepon genggam, *tablet*, dan *personal computer*. *Mobile learning* memiliki tingkat fleksibilitas yang tinggi dikarenakan media ini dapat digunakan tanpa terbatas oleh ruang dan waktu. Di dalam *mobile learning* materi yang disajikan dapat berbentuk sebuah teks, *audio*, dan *video* yang dikemas ke dalam satu perangkat media. Penggunaan media pembelajaran *mobile learning* juga dapat mempermudah siswa dalam melakukan pembelajaran mandiri pada waktu diluar dari pembelajaran di dalam kelas.

2.2.3 Mata Pelajaran *Front office*

Siswa yang ada pada jurusan perhotelan dipersiapkan untuk menjadi tenaga kerja perhotelan yang profesional sebagai *front liner*, *housekeeper*, dan berbagai posisi di hotel. Salah satu mata pelajaran produktif yang diwajibkan agar siswa mampu mencapai target KKM atau kriteria ketuntasan minimal yang telah ditetapkan pada setiap penilaian akhir sekolah ialah *front office*. *Front office* ialah salah satu mata pelajaran untuk jurusan perhotelan SMK yang memiliki karakteristik dalam melakukan pelayanan dengan tamu dan lebih berinteraksi antar tamu asing maupun lokal yang mengkombinasikan keterampilan bicara dan juga tindakan (Guswiani, 2018).

Menurut Suryani (2020), dalam pembelajaran *front office* para siswa harus dapat memenuhi kompetensi kurikulum yang disesuaikan dengan bagaimana seorang *front liner* terjun di industri yakni sebagai berikut:

1. Menjual kamar, kegiatan yang dilakukan antara lain: menerima pemesanan kamar, melakukan pendaftaran tamu, dan memblok kamar.
2. Melakukan penanganan kedatangan, dan keberangkatan tamu.
3. Memberikan informasi mengenai seluruh produk, fasilitas, pelayanan dan aktivitas baik yang ada di hotel maupun di luar hotel.
4. Mengkoordinasikan kepada bagian lain yang terkait dalam rangka memenuhi keinginan tamu serta memberikan pelayanan yang maksimal.
5. Melaporkan status kamar yang terkini.
6. Mencatat, memeriksa pembayaran tamu serta menangani rekening tamu.
7. Membuat laporan yang dibutuhkan oleh hotel.
8. Memberikan pelayanan telekomunikasi untuk tamu.
9. Memberikan pelayanan barang bawaan tamu.
10. Menyelesaikan keluhan tamu.

Sehingga pada kompetensi dasar pembelajaran *front office* di SMK jurusan perhotelan terdapat materi mengenai penanganan *check-in* dan *check-out* pada tamu di hotel.

2.2.3.1 Penanganan *Check-in* dan *Check-out*

Penganganan *check-in* dan *check-out* tamu yang ada di hotel merupakan tugas dari seorang *reception* yang ada di departemen *front office* pada suatu hotel. Menurut Dewayanti (2019), dalam hal ini berikut tugas dan tanggung jawab dari *reception* adalah:

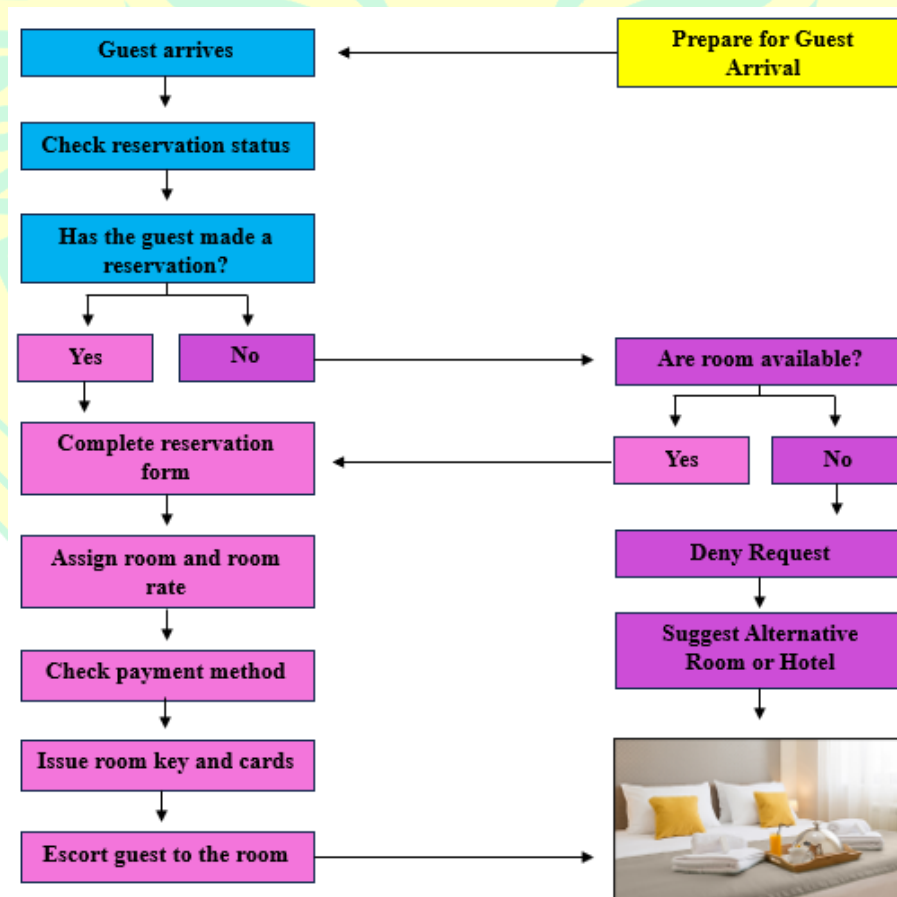
1. Menyambut kedatangan tamu, saat tamu datang ke hotel seorang *reception* bertugas untuk menyambut tamu tersebut. Ketika tamu sampai di *counter* untuk melakukan *check-in*.
2. Memproses pendaftaran tamu, dilakukannya proses registrasi berkenaan dengan informasi dari tamu sampai dengan penyelesaian transaksi tamu saat tamu menginap di hotel.
3. Menjual kamar dan fasilitas yang tersedia di hotel, seorang *reception* harus dapat melakukan *upselling* yang mana melakukan penjualan kamar sesuai dengan kebutuhan tamu dan fasilitas yang ada di hotel untuk meningkatkan profit hotel.
4. Mengatur dan memelihara catatan tamu, seorang *reception* harus memiliki kemampuan mengatur dan memelihara dokumen yakni catatan tamu. Hal ini dikarenakan dokumen tersebut akan berguna ketika tamu melakukan *check-out* serta dapat digunakan ketika tamu yang pernah menginap, datang kembali untuk menginap di hotel tersebut.
5. Menyediakan layanan informasi kepada seksi lain departemen lain di hotel, dikarenakan seorang *reception* adalah seseorang yang pertama mendapatkan informasi tamu ketika menginap, maka seorang *reception* juga bertanggung jawab untuk memberikan informasi mengenai tamu yang berhubungan dengan departemen lain dalam hal permintaan khusus di kamar atau preferensi makanan tamu.
6. Mengkoordinir layanan keberangkatan tamu, pada departemen *front office* akan terdapat daftar keberangkatan tamu yang berisikan informasi tamu yang akan melakukan *check-out* pada hari tersebut. Dalam hal ini, seorang *reception* harus dapat mempersiapkan dokumentasi dan hal lainnya yang diperlukan atau diminta tamu ketika tamu hendak melakukan *check-out*.

Dalam menangani proses *check-in* dan *check-out* seorang *reception* harus mempersiapkan proses *check-in & check-out* hal dengan sebagai berikut:

1. Membaca *logbook* yang berisikan hal-hal yang belum selesai dan masalah-masalah yang memerlukan tindak lanjut dari petugas penerima tamu pada kelompok kerja (*shift*) berikutnya.
2. Akurasi *room status board*, dimana seorang *reception* harus memastikan bahwa *room status board* memiliki status yang akurat agar tidak terjadi *double booking* atau *overoccupancy* dimana okupansi melebihi 100%.
3. Menghitung kamar untuk mengetahui ada atau tidaknya kamar yang tersedia yang bisa dijual pada hari itu, khususnya untuk tamu-tamu tiba tanpa pemesanan kamar (*Walk in Guest*).
4. Melakukan pengecekan pada *Expected Arrival List* dan *Expected Departure List*. Hal ini dilakukan agar seorang *reception* dapat mempersiapkan kedatangan dan keberangkatan dari tamu.
5. Memblok kamar (*Blocking Rooms*) yakni menetapkan kamar untuk tamu yang memesan kamar sebelum kedatangannya. Hal ini dilakukan agar kamar yang diinginkan dan dipesan oleh tamu tidak diboooking untuk tamu lain sehingga *blocking rooms* digunakan sebagai penanda bahwa kamar tersebut sudah direservasi oleh tamu.
6. Laporan status kamar sebelum kedatangan tamu tiba untuk memberikaan informasi secara detil tentang status kamar tamu. Laporan ini dilakukan agar *reception* dan seluruh departemen di hotel dapat mempersiapkan kebutuhan dan permintaan tamu.
7. Melihat catatan riwayat kunjungan tamu (*Guest History Record*). Catatan Riwayat kunjungan tamu dapat dilihat untuk mempersiapkan kedatangan tamu yang pernah menginap atau melihat daftar transaksi yang perlu diselesaikan atau bermasalah yang dimiliki oleh tamu.
8. Melihat list kedatangan dan keberangkatan tamu penting yang menginap. Hal ini digunakan untuk mempersiapkan penyambutan tamu penting yang datang untuk menginap di hotel. Dalam hal ini biasanya akan dilakukan persiapan kamar khusus, *amenity* khusus, dan juga proses *check-in* di dalam kamar.

Setelah proses persiapan selesai maka seorang *reception* dapat memulai penanganan tamu yang melakukan *check-in* dan *check-out*. Pada hal ini berikut merupakan tahapan dari proses penanganan *check-in* tamu (Dewayanti, 2019):

1. Menyambut tamu yang tiba dengan menyapa tamu, menawarkan bantuan, menanyakan tentang reservasi tamu, dan memeriksa kembali nama tamu pada daftar *expected arrival list*.
2. Mendaftarkan tamu, pada proses ini seorang *reception* akan menetapkan kamar yang sesuai dengan permintaan atau kebutuhan tamu, kemudian *reception* akan melakukan penetapan harga, dan melengkapi informasi tamu serta *form* pendaftaran tamu. Setelah proses tersebut *reception* akan menanyakan metode pembayaran yang dilakukan oleh tamu. *Reception* akan memberikan kunci kamar dan menkoordinir pengantaran tamu ke kamar dengan *bellboy* setelah proses registrasi dan pembayaran selesai.
3. *Reception* akan melengkapi catatan, melakukan pendataan, dan menyiapkan rekening tamu selama menginap.



Gambar 2.2 Alur Penanganan *Check-in* Tamu (Dewayanti, 2019)

Jenis dari penanganan *check-in* tamu terbagi menjadi dua yakni penanganan tamu *check-in* dengan reservasi dan tanpa reservasi. Berikut ini merupakan langkah-langkah dari keduanya:

1. Dengan Reservasi

- a. Menyambut Tamu/*Welcoming guest*.
- b. Menawarkan bantuan/*Offering help*.
- c. Menanyakan apakah tamu sudah memiliki pemesanan kamar.
- d. Menanyakan nama tamu.
- e. Memeriksa Daftar tamu yang sudah memesan kamar (EAL).
- f. Mengkonfirmasi tamu/*Confirmed Reservation*.
- g. Menetapkan kamar tamu/*Assigned room*.
- h. Mendaftarkan tamu/*Registration*.
- i. Memeriksa cara pembayaran tamu/*Checking method payment*.
- j. Mengeluarkan kartu tamu, kupon makan, kartu *welcoming drink*, kunci kamar/*Issuing card, breakfast meal coupon, welcoming drink, guest key*.
- k. Mengantarkan tamu ke kamar/*Escorting guest to the room*.
- l. Salam terakhir/*last greeting*.
- m. Membuka rekening tamu/*Opening guest bill*.

2. Tanpa Reservasi

- a. Menyambut Tamu/ *Welcoming guest*.
- b. Menawarkan bantuan/*Offering help*.
- c. Menanyakan apakah tamu sudah memiliki pemesanan kamar.
- d. Menawarkan jenis kamar dan fasilitas hotel dengan *Selling technique*.
- e. Menetapkan kamar tamu/*Assigned room*.
- f. Mendaftar tamu/*Registration*.
- g. Memeriksa cara pembayaran tamu/*Checking method payment*.
- h. Mengeluarkan kartu tamu, kupon makan, kartu *welcoming drink*, kunci kamar/*Issuing guest card, breakfast coupon, welcoming drink, guest key*.
- i. Memanggil porter untuk mengantarkan tamu ke kamar
- j. Salam terakhir/*last greeting*.
- k. Membuka rekening tamu /*Opening guest bill*.

Tamu yang *check-out* adalah tamu yang akan meninggalkan hotel dengan menyelesaikan pembayarannya. Keberangkatan tamu perlu mendapat perhatian dari berbagai pihak untuk memberikan kepuasan dan kesan terakhir yang baik dengan mengharapkan tamu datang kembali. Dalam hal ini terdapat data-data transaksi tamu yang perlu dipersiapkan oleh seorang reception. Data-data ini adalah sebagai berikut (Dewayanti, 2019):

1. *Individual bill* yaitu rekening yang mencatat transaksi/penggunaan fasilitas yang digunakan oleh tamu yang bersangkutan.
2. *Extra bill* yaitu rekening yang mencatat transaksi yang digunakan diluar fasilitas diluar yang telah ditentukan dalam surat jaminan atau *voucher*.
3. *Master bill* yaitu rekening yang mencatat transaksi yang digunakan oleh tamu rombongan atau tamu individu, dimana rekening ini akan memuat seluruh fasilitas yang digunakan sesuai dengan surat jaminan atau *voucher*.
4. *Separate bill* adalah rekening yang dibuat terpisah antara tagihan yang digunakan oleh masing-masing tamu yang berada dalam satu kamar.

Setelah *reception* menyiapkan data transaksi tamu maka akan dilakukannya proses penanganan *check-out* tamu. Berikut ini merupakan langkah-langkah dari keduanya:

- a. Memberi salam kepada tamu/*Greetings*.
- b. Konfirmasi detail data tamu tentang nama, nomor kamar dan kunci kamar.
- c. Periksa kembali tanggal keberangkatan.
- d. Periksa keterlambatan keberangkatan (*Late Check out*).
- e. Ambil *Guest bill* dan *Supporting guest bill* (*Chits of bill*) dari *bill rack*.
- f. Periksa keterlambatan pembebanan (*Late Charge*).
- g. Meminta tamu untuk memeriksa dan meneliti rekening-rekening penunjang yang masuk dari outlet, misalnya *laundry*, *minibar* dll.
- h. Setelah tamu setuju lakukan pembayaran sesuai sistem yang disepakati.
- i. Tawarkan layanan keberangkatan tamu, meliputi transportasi, pengembalian kunci kamar.
- j. Menawarkan layanan Reservasi untuk masa yang akan datang.
- k. Ucapkan selamat jalan dan terima kasih dan permohonan tamu akan kembali.
- l. Memperbaharui catatan Kantor Depan.

2.3 Penelitian Relevan

Adapun penelitian yang relevan membahas mengenai pengembangan media pembelajaran *mobile learning* yaitu dilakukan oleh Hasanah (2020) dengan judul “*The implication of Android-based mobile learning on housekeeping subject*”, dimana dikembangkannya produk berbentuk aplikasi *android* yang digunakan dalam *mobile learning* pada mata pelajaran *housekeeping*. Dari penelitian ini ditemukan hasil bahwa *mobile learning* sebagai media pembelajaran cukup berguna untuk menjadi modul pendamping dalam pembelajaran peserta didik, karena dapat melengkapi informasi yang dibutuhkan siswa. Kemudian media pembelajaran ini dapat menjadi solusi untuk menciptakan inovasi dari pesatnya perkembangan penggunaan *smartphone* dikalangan masyarakat. Media pembelajaran bisa juga digunakan oleh guru atau siswa tingkat diploma yang baru memasuki bidang perhotelan atau siapapun yang mau mempelajari *housekeeping*.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Rahmat (2019), dengan judul “Pengembangan Media Pembelajaran Berbasis *Mobile learning* Pada Mata Pelajaran Simulasi Digital” membahas tentang pengembangan media pembelajaran *mobile learning* untuk mata pelajaran simulasi digital yang menggunakan metode penelitian *research and development*. Dihasilkan bahwa media *mobile learning* membangun pembelajaran yang menarik, dan memberikan pengalaman yang baru bagi peserta didik. Karakteristik dari *mobile learning* yang dapat digunakan dimana saja dan kapan saja yang membuat siswa lebih mudah dalam melakukan pengulangan pembelajaran di rumah atau ketika melakukan belajar mandiri.

Selanjutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Khomarudin (2018), dengan judul penelitian “Pengembangan Media Pembelajaran *Mobile learning* Berbasis *Android* Pada Mata Kuliah Kecerdasan Buatan”. Penelitian dilakukan dengan metode penelitian *research and development* dengan model pengembangan ADDIE. Media pembelajaran *mobile learning* dinilai sangat praktis untuk dijadikan sebagai media pembelajaran, selain sangat praktis penggunaan media pembelajaran *mobile learning* juga dinilai sangat efektif, dan layak untuk digunakan dalam proses pembelajaran.

Penelitian relevan lainnya yakni dilakukan oleh Auliyah N (2021), dengan judul “Pengembangan Aplikasi *Mobile learning Appy Pie Android* Berbasis Kemampuan Berpikir Kreatif di Sekolah Dasar”. Digunakannya metode *research and development* dengan model pengembangan ADDIE yang hasil uji coba siswa diperoleh data dengan hasil dari tinjauan pembelajaran didapatkan hasil perolehan penilaian sebesar 76.36% yang berarti layak digunakan. Lalu dari segi aspek media memperoleh persentase 82.13% yang berarti sangat layak. Jika ditotalkan secara keseluruhan lalu dilakukan perhitungan secara rata – rata, maka persentase keseluruhan dari hasil uji coba aplikasi *mobile learning appy pie* berbasis kemampuan berpikir kreatif pada materi perubahan wujud benda dinyatakan layak.

Penelitian relevan yang dilakukan oleh Devarainy (2022), yakni “Pengembangan *Mobile learning* Berbasis *Android* Pada Materi Fisika Rangkaian Listrik”. Penelitian ini menggunakan metode *research and development* dengan model pengembangan ADDIE. Pada penelitian ini dihasilkan media pembelajaran fisika *mobile learning* berbasis *android* pada pokok bahasan rangkaian listrik dinyatakan oleh para ahli layak untuk digunakan. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji validasi para ahli, baik ahli materi dan ahli media. Hasil validasi ahli materi mendapatkan persentase 82% dengan kategori sangat layak. Hasil validasi ahli media mendapatkan persentase 96% dengan kategori sangat layak.

Penelitian yang relevan ini memiliki kesamaan dimana penelitian menggunakan metode *research and development*, dengan model pengembangan ADDIE. Penelitian-penelitian yang relevan memiliki kesamaan dimana produknya menghasilkan sebuah media pembelajaran untuk kegiatan pembelajaran, dan berbentuk aplikasi. Adapun perbedaannya adalah bidang atau pembelajaran yang dikembangkan media pembelajarannya oleh bidang yang peneliti teliti yakni *front office*.

2.4 Kerangka Teoritik

Dalam melakukan pembelajaran yang menyesuaikan dengan kebutuhan, dan perkembangan zaman pada saat ini diperlukannya sebuah media pembelajaran yang dapat mengefisensikan kegiatan pembelajaran. Pada kenyataanya

penggunaan *mobile learning* masih jarang dilakukan oleh guru-guru meskipun penggunaan *smartphone* sudah sangat umum di kalangan guru dan siswa. Dilihat dari dampak pasca pandemi, para siswa memiliki intensitas penggunaan *smarthphone* yang lebih tinggi dari sebelumnya sehingga banyak bergantung pada *smartphone* mereka. Sehingga adanya media pembelajaran yang dapat menyesuaikan perkembangan zaman, dan minat siswa sangat penting untuk mengefisienkan kegiatan belajar mengajar.

KESENJANGAN:

1. Belum ada pengembangan media pembelajaran berbentuk aplikasi yang mudah untuk diakses.
2. Media pembelajaran yang sudah ada saat ini tidak komprehensif dalam memuat keseluruhan materi pelajaran.
3. Kebiasaan peserta didik dan guru selama masa pandemi menyimpan data di telepon genggam menggunakan aplikasi yang berbeda-beda, sehingga proses pembelajaran menjadi kurang praktis.

Media pembelajaran *mobile learning* dinilai sangat praktis untuk dijadikan sebagai media pembelajaran, selain sangat praktis penggunaan media pembelajaran *mobile learning* juga dinilai sangat efektif, dan layak untuk digunakan dalam proses pembelajaran (Khomarudin, 2018). Sehingga dapat dilakukannya pengembangan media pembelajaran berbentuk aplikasi untuk mata pelajaran *front office* yang menarik dan dapat mengefisienkan pembelajaran.

Pada pengembangan media pembelajaran mata pelajaran *front office* digunakan metode penelitian *research and development* dengan model pengembangan ADDIE. Menurut Maya (2021), *research and development* adalah metode penelitian yang digunakan untuk menghasilkan sebuah produk tertentu dan kemudian menguji keefektifan produk tersebut. Dalam hal ini dipilihnya model pengembangan ADDIE dikarenakan ADDIE adalah model yang mudah untuk digunakan dan dapat diterapkan dalam kurikulum yang mengajarkan pengetahuan, keterampilan ataupun sikap (Puspasari, 2019).

Pengembangan media pembelajaran berbasis aplikasi *android* pada mata pelajaran *front office* dengan model ADDIE

Tahapan pengembangan sampai dengan tahap *Development*.

Gambar 2.3 Kerangka Teoritik Penelitian

Siswa kelas XII jurusan Perhotelan di SMK Negeri 57 Jakarta mendapatkan pembelajaran kejuruan pada mata pelajaran *front office* dimana mereka mempelajari proses penanganan *check-in* dan *check-out* tamu. Media pembelajaran tersebut belum disesuaikan oleh minat siswa kelas XII di jurusan perhotelan saat ini. Sehingga banyak tahapan-tahapan yang terlewat karena para siswa tidak fokus membaca modul pembelajaran. Maka diperlukannya media pembelajaran yang dapat menarik minat dan perhatian siswa agar dapat dengan lengkap melakukan proses penanganan *check-in* dan *check-out* tamu.

Dilihat dari deskripsi sebelumnya peneliti akan melakukan pengembangan media pembelajaran *mobile learning* berbentuk aplikasi *android* yang dapat digunakan dalam pembelajaran *front office* kelas XII jurusan perhotelan pada materi penanganan *check-in* dan *check-out* tamu. Aplikasi ini akan memiliki materi berupa tulisan dan gambar yang dikemas lebih tertata serta sederhana jika dibandingkan dengan modul pembelajaran yang ada saat ini. Media ini dapat diakses dengan mudah oleh guru dan para siswa kapan saja dan dimana saja pada *smartphone* mereka. Media pembelajaran ini akan dikembangkan menggunakan model ADDIE dengan pembatasan pengembangan sampai dengan tahap *development*. Setelah selesai pada tahap *development*, peneliti melakukan validasi media pada ahli media dan ahli materi. Serta dilanjut dengan uji kelayakan media yakni dengan uji kelompok kecil di kelas XII jurusan perhotelan SMK Negeri 57 Jakarta yang mendapatkan mata pelajaran *front office* dalam pembelajarannya.

2.5 Rancangan Produk

Produk yang akan dikembangkan pada penelitian ini digunakan model ADDIE untuk pengembangannya. Tetapi terdapat pembatasan pengembangan produk yang hanya akan dikembangkan sampai dengan tahap *development*. Berikut merupakan susunan tahap pengembangan yang akan dilakukan:



Gambar 2.4 Rancangan Produk Model ADDIE Sampai dengan Tahap Development

Berikut adalah penjelasan dari tahap pengembangan model ADDIE yang akan dilakukan oleh penulis:

1. Tahap *Analysis*

Dalam tahap ini peneliti akan mengidentifikasi permasalahan yang ada dan menganalisis kebutuhan media pembelajaran pada pembelajaran *front office* kelas XII jurusan perhotelan di SMK Negeri 57 Jakarta.

2. Tahap *Design*

Pada tahap ini peneliti akan melakukan perancangan bentuk dari media pembelajaran meliputi pengemasan materi dan *mock-up* dari aplikasi yang akan dikembangkan.

3. Tahap *Development*

Setelah dilakukan tahap analisa dan perancangan, pada tahap ini akan dilakukan pengembangan pada media pembelajaran yang akan di kembangkan yakni aplikasi *android*. Selain dilakukannya pengembangan akan dilakukan validasi produk yang dilakukan oleh ahli bidang keilmuan untuk melihat apakah produk telah sesuai dengan yang diharapkan.

