

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Perhotelan adalah salah satu lembaga pendidikan yang tersedia untuk melanjutkan pendidikan setelah lulus dari Sekolah Menengah Pertama (SMP). Fungsi dari lembaga pendidikan adalah membantu peserta didik untuk melakukan pengembangan diri, yaitu pengembangan potensi, kecakapan, serta karakteristik pribadinya ke arah yang positif, baik untuk dirinya sendiri ataupun lingkungannya (Sukmadinata dalam Setiawan, 2015). Pendidikan yang dilakukan di sekolah tak luput dari proses belajar dan mengajar, dimana merupakan proses komunikasi untuk mentransfer ilmu dari guru kepada siswanya. Hal ini bertujuan untuk mengasah kemampuan siswa agar dapat bersaing di masa depan, terlebih untuk Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) yang dituntut siap kerja. Pendidikan bukan hanya memberikan pengetahuan, nilai-nilai atau melatih keterampilan, pendidikan berfungsi mengembangkan apa yang secara potensial dan aktual telah diterima dan dimiliki oleh peserta didik (Furry, 2018).

SMK merupakan pendidikan menengah yang mempersiapkan peserta didik terutama untuk bekerja dalam bidang tertentu (Eksis, 2013). SMK yang akan menjadi subjek penelitian adalah SMK Perhotelan dan Pariwisata. SMK Perhotelan dan Pariwisata memiliki konsentrasi akomodasi perhotelan. Konsentrasi tersebut memiliki kelas khusus yang mempelajari tiga mata pelajaran praktek sebagai mata pelajaran produktif. Menurut keterangan dari Ryna Karmilah, S.Tr.,M.Par, Ketua Program Studi Perhotelan di SMKN 32 Jakarta, jurusan akomodasi perhotelan memiliki tiga mata pelajaran produktif perhotelan yaitu *food and beverage service, house keeping, dan front office*.

Front office yang dapat diartikan sebagai kantor depan merupakan wajah atau pintu utama dari hotel, dimana memiliki tugas utama menyambut, melayani kebutuhan tamu terkait fasilitas hotel yang ada, dan memberikan gambaran terhadap hotel itu sendiri (Sekarningrum, 2022). Menurut Pujihastuti (2020) kemampuan yang harus dikuasai siswa SMK Perhotelan dan Pariwisata Jurusan perhotelan di kelas XI adalah reservasi tamu yang memiliki sub-bab reservasi

individu, reservasi kelompok, pergantian jadwal, pemesanan kamar dan pembatalan reservasi kamar. Pendapat tersebut diperkuat oleh Maryati (2020) yang menyatakan materi yang harus dikuasai siswa SMK Perhotelan dan Pariwisata konsentrasi akomodasi perhotelan kelas XII kemampuan yang harus dikuasai adalah check in dan check out tamu hotel. Dapat disimpulkan reservasi sebagai tahapan awal yang penting dipelajari oleh siswa jurusan akomodasi dalam mata pelajaran *front office* dan merupakan kemampuan dasar yang harus dikuasai oleh petugas *front office* dalam menjalankan tugasnya.

Salah satu cara untuk mengasah kemampuan peserta didik yang dilakukan oleh sekolah adalah melakukan kegiatan praktek simulasi kerja di Hotel 32 sebagai teaching factory hingga Praktek Kerja Lapangan (PKL). Di SMKN 32 Jakarta, yang merupakan SMK Perhotelan dan Pariwisata, kegiatan PKL dilakukan di industri sesuai dengan mata pelajaran produktif perhotelan, yaitu di bagian *food and beverage*, *front office* dan *house keeping*. Berdasarkan hasil observasi, praktek simulasi kerja di SMK Negeri 32 Jakarta telah menggunakan metode pembelajaran *role playing*. Penilaian metode pembelajaran *role playing* dilakukan dengan memeriksa naskah, mengamati, dan menilai percakapan siswa secara berpasang-pasangan. Metode pembelajaran *role playing* merupakan kegiatan simulasi kerja yang dilakukan di mata pelajaran produktif perhotelan, yaitu di bagian *food and beverage*, *front office* dan *house keeping*.

Lina Apriyani S.Pd. selaku guru pelajaran *front office* menjelaskan, perlunya penggunaan mengetahui media pembelajaran berupa aplikasi hotel di sekolah, dikarenakan di industri perhotelan saat ini sudah menggunakan berbagai aplikasi hotel dalam pengoperasian bisnisnya. Guru mata pelajaran *front office* memberi pernyataan, bahwa sekolah belum mempunyai media pembelajaran berupa aplikasi hotel dan belum pernah menggunakan aplikasi hotel dalam proses belajar mengajar *front office*.

Sekolah memiliki rencana pembelian aplikasi hotel, namun dipertimbangkan, karena masih diperlukan pelatihan terhadap guru-guru mata pelajaran produktif perhotelan, karena tidak semua guru mata pelajaran produktif perhotelan, pernah mempelajari dan menggunakan aplikasi hotel, sehingga dapat disimpulkan saat ini

sekolah belum memakai aplikasi hotel dan masih menggunakan lembar kerja berbasis kertas (*paper base*).

Studi pendahuluan wawancara telah dilakukan terhadap 3 siswa dari kelas XI Jurusan Perhotelan 2 secara langsung. Siswa merasa antusias dalam belajar dan dapat fokus memperhatikan materi yang guru berikan namun adanya beberapa keinginan inovasi dalam pembelajarannya. Berdasarkan 3 siswa yang diwawancara mengaku ingin berkarir di bagian *front office* di hotel setelah lulus SMK, dari 3 siswa yang diwawancarai menyadari tidak pernah mencari referensi materi pembelajaran selain dari yang disampaikan dan diajarkan oleh guru di sekolah, dari 3 siswa yang diwawancarai tidak pernah mencari tahu tentang dunia perhotelan di media sosial, dari 3 siswa juga tidak mengetahui bahwa hotel saat ini telah menggunakan aplikasi hotel, berdasarkan 3 siswa yang diwawancarai, siswa menginginkan adanya media pembelajaran untuk praktek yang menyerupai aplikasi hotel aplikasi hotel sebenarnya, agar memiliki kompetensi yang sesuai untuk melamar kerja dibagian *front office* setelah lulus sekolah.

Menurut data di website Realta, hotel berbintang 3, 4 dan 5 merek ternama di Indonesia dan berbagai negara di Asia Pasifik dan Jepang telah menggunakan aplikasi hotel Realta untuk mengelola bisnisnya (Realta, 2022). Menurut website Power Pro, yang merupakan penyedia pengembangan aplikasi hotel buatan Indonesia, banyak hotel berbintang yang telah menjadi kliennya seperti Hotel Indonesia, Hotel Wydham, El Royale (Power Pro, 2022). Menurut penyedia pengembangan aplikasi hotel buatan Indonesia Armadillo Hotel Software dari Radian Multi Prima, sejak tahun 2014 hingga saat ini Armadillo Hotel Software sudah digunakan di beberapa SMK Pariwisata, Politeknik dan *home stay* di Indonesia, Armadillo Hotel Software juga memiliki harga tergolong lebih terjangkau untuk tempat penginapan skala kecil dan tersedia sistem demo (*trial*) untuk mempelajari dan merasakan pengalaman menggunakan aplikasi hotel tersebut (Armadillo, 2022).

Adanya kesenjangan yang terjadi diantara minat siswa di mata pelajaran *front office* dan keinginan siswa bekerja dibagian *front office* hotel di masa depan terhadap kompetensi *front office* di sekolah dan di hotel, dalam penggunaan teknologi. Dalam modul kompetensi *front office* dari Kementerian

Ketenagakerjaan yang diterbitkan tahun 2019. Pada poin 1.10 petugas *front office* harus dapat melakukan reservasi kamar menggunakan komputer. Adanya kompetensi tersebut menjadi acuan dalam penggunaan aplikasi hotel sebagai media pembelajaran, ataupun perusahaan penyedia aplikasi hotel menyediakan media pembelajaran yang serupa dengan aplikasi hotel. Aplikasi hotel berfungsi untuk membantu tenaga pendidik memperagakan materi agar proses belajar dapat membuat peserta didik memahami materi sekaligus dapat mempraktekkan materi yang diajarkan seperti di dunia kerja.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan penulis saat praktek keterampilan mengajar mata pelajaran *front office* materi reservasi dan wawancara, pembelajaran di sekolah juga belum ditunjang menggunakan aplikasi hotel, dikarenakan ada beberapa permasalahan terkait dengan media pembelajaran yang kurang terbaharukan, diantaranya pembelajaran yang berlangsung, guru mata pelajaran baru bisa menggunakan media pembelajaran yang dibuat di Microsoft Word, Microsoft Excel dan Microsoft Power Point yang materi diambil dari internet, dan media buku pelajaran *front office*..

Berdasarkan hasil studi pendahuluan, ada beberapa hal yang menjadi hambatan dalam pembelajaran *front office* di SMK Negeri 32 Jakarta. Hambatan tersebut disebabkan oleh penggunaan media pembelajaran didalam proses belajar mengajar yang belum maksimal digunakan oleh guru. Kemudian pihak juga guru belum menemukan aplikasi hotel yang dapat digunakan secara efisien sesuai dengan standar industri perhotelan, dan siswa yang tidak mengetahui sama sekali tentang adanya aplikasi hotel.

Menurut Penelitian sebelumnya yang berjudul “*System Learning for SMK student of hospitality accomondation study program*”. Pengetahuan tentang penggunaan aplikasi hotel memberikan dampak pada lebih unggulnya kemampuan siswa yang menggunakan aplikasi media pembelajaran aplikasi hotel dibandingkan kelas kontrol yang tidak menggunakan media pembelajaran aplikasi hotel. (Syahputra et al., 2016).

Dalam penelitian “*Breaking Through Barriers:Using Technology to Address Executive Function Weaknesses and Improve Student Achievement*”, tampilan aplikasi di media elektronik seperti tablet yang terlihat menarik dengan grafik

bagus dapat membantu siswa untuk lebih tertarik dan memahami materi pelajaran di sekolah dibanding buku manual (Schwartz, 2014).

Penelitian yang berjudul “Kesesuaian Kurikulum 2013 SMK Perhotelan dengan Kurikulum Prodi Perhotelan Poltek NSC Surabaya”, Saat ini Pada mata pelajaran *front office* 1 hanya 60% dan untuk mata pelajaran *front office* 2 hanya 20% yang sesuai dengan standar kompetensi kurikulum 2013 sehingga diperlukan penyesuaian materi pembelajaran. (Ekaningrum, 2015).

Menurut Sumiharsono et al (2017) dalam buku “Media Pembelajaran”, semakin banyak panca indra yang digunakan untuk melakukan suatu hal, maka semakin banyak pula pengetahuan yang dapat didapatkan, sehingga mempermudah siswa memahami materi yang diajarkan oleh tenaga pendidik. Kehadiran media pembelajaran memiliki arti penting, dikarenakan dengan menggunakannya kerumitan materi yang disampaikan dapat menjadi lebih sederhana. Menghadirkan media pembelajaran juga dapat mewakili kekurangan guru melalui kata-kata (lisan) atau kalimat (tulisan) tertentu, bahkan keabstrakan materi dapat dikonkritkan dengan kehadiran media pembelajaran (Andriyani, 2017).

Media pembelajaran dalam pembelajaran *front office* ini juga memiliki fungsi untuk menjadi variasi metode pengajaran materi ke peserta didik, agar peserta tidak merasa bosan saat proses kegiatan belajar mengajar. Inti dari kegunaan media pembelajaran dalam pendidikan merupakan salah satu upaya dalam meningkatkan kemampuan dan menunjukkan kompetensi peserta didik.

Dalam proses belajar dan mengajar guru dan siswa adalah faktor utama dalam upaya meningkatkan hasil belajar siswa, dimana guru harus mampu membuat langkah-langkah pengajaran yang dapat mengukur tingkatan kompetensi masing-masing siswa agar kelak siswa yang sudah lulus mata pelajaran *front office* mampu bersaing di industri (Mardiana, 2017). Dengan adanya penelitian ini diharapkan guru dapat menggunakan media pembelajaran mengikuti kemajuan industri supaya hasil belajar siswa meningkat lebih dari yang diharapkan.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas dapat disimpulkan bahwa media pembelajaran aplikasi hotel dapat digunakan untuk mengoptimalkan proses belajar mengajar pada materi *front office* khususnya materi reservasi, untuk itu

akan dilakukan penelitian dengan judul “Penerapan Model Pembelajaran *Role Playing* dengan Aplikasi Armadillo Hotel Software untuk Meningkatkan Pengetahuan Penanganan Kamar.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi fokus penelitian yang timbul dalam penelitian ini, yaitu:

1. Media pembelajaran aplikasi hotel, menggunakan Armadillo Hotel Software.
2. Materi diuji cobakan dengan metode *role playing* dengan materi reservasi kamar.
3. Subyek yang diteliti adalah siswa kelas XI SMK Negeri 32 Jakarta.
4. Tempat penelitian berada di SMK Negeri 32 Jakarta.
5. Siklus pembelajaran akan berhenti jika rata-rata kelas telah mencapai nilai 76 sesuai KKM.

1.3 Perumusan Masalah

Untuk menghindari adanya kemungkinan meluasnya masalah yang akan diteliti, maka penulis perlu membatasi ruang lingkup permasalahan yang ada dalam penelitian ini yaitu, Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah tersebut, maka dirumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut:

“Apakah penerapan model *role playing* dengan aplikasi Armadillo Hotel Software dapat meningkatkan pengetahuan penanganan reservasi kamar?”.

1.4 Manfaat Hasil Penelitian

Adapun beberapa manfaat hasil penelitian ini:

1. Bagi Sekolah, penelitian ini dapat digunakan oleh pihak sekolah untuk membantu memberikan gambaran penggunaan aplikasi hotel di industri (terutama di bidang *front office*) sehingga dapat menjadi pertimbangan sekolah dalam pengadaan aplikasi hotel bagian *front office* sebagai aset sekolah.

2. Bagi guru, aplikasi Armadillo Hotel Software dapat digunakan sebagai media pembelajaran atau alat peraga dalam membantu proses belajar dan mengajar siswa dalam mata pelajaran *front office*.
3. Bagi pelajar atau siswa, penelitian ini dapat menjadi bentuk informasi tentang adanya aplikasi hotel buatan lokal yang cukup lengkap dan mudah digunakan, sehingga dapat dimanfaatkan sebaik mungkin untuk memutakhirkan kemampuan siswa agar kompeten dengan industri perhotelan yang telah menggunakan teknologi berbasis komputer dalam pengoperasian
4. Bagi CV.Radian Multi Prima, pengembang Armadillo Hotel Software, diharapkan penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi dalam pengembangan produk Armadillo Hotel Software.

