

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan salah satu hal yang penting di dalam kehidupan. Pendidikan adalah sarana atau jembatan untuk manusia agar dapat mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran yang didapat (Fitri, 2021). Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 pasal 1 tentang Sistem Pendidikan Nasional, pendidikan adalah sebuah usaha sadar untuk mewujudkan suasana belajar agar peserta didik dapat mengembangkan potensi yang dimilikinya secara aktif melalui proses pembelajaran. Melalui pendidikan, diharapkan peserta didik dapat memiliki kepribadian yang cerdas, berakhlak mulia, dan juga memiliki keterampilan untuk dirinya sendiri ataupun untuk lingkungan masyarakat sekitarnya. Dari kedua pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pendidikan merupakan sarana untuk peserta didik dapat mengembangkan potensi, akhlak, dan keterampilan melalui proses pembelajaran.

Kebijakan pendidikan tinggi di Indonesia didasarkan pada Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. Pada pasal 5 ayat (1) menyatakan bahwa standar kompetensi lulusan mencakup sikap, pengetahuan, dan keterampilan yang mencakup keterampilan umum dan keterampilan khusus. Sesuai dengan pasal tersebut, dikutip dari website resmi Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga terdapat CPL (Capaian Pembelajaran Lulusan), yaitu memiliki keterampilan teknis dan pengelolaan di bidang *Front Office, Food and Beverage, Housekeeping*, dan *Laundry* yang diharapkan mampu dikuasai oleh mahasiswa lulusan konsentrasi Akomodasi Perhotelan.

Untuk mencapai CPL tersebut dapat dilakukan dengan proses pembelajaran yang mampu mendorong kreativitas mahasiswa secara keseluruhan, membuat mahasiswa aktif, mencapai tujuan pembelajaran secara efektif dan berlangsung dalam kondisi menyenangkan (Nofitasari, 2014). Proses pembelajaran dijalankan sesuai standar yang terdapat pada Permendikbud Nomor 3 Tahun 2020 pasal 10 ayat (1) dan (2) yang menyatakan bahwa proses pembelajaran terdiri atas sifat

interaktif dengan mengutamakan proses interaksi dua arah antara mahasiswa dan dosen.

Pada Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga konsentrasi Akomodasi Perhotelan terdapat Mata Kuliah *Laundry*. Dalam proses pembelajarannya, dosen mengajar dengan pedoman RPS (Rencana Pembelajaran Semester). Setelah mengikuti proses pembelajaran Mata Kuliah *Laundry* dalam satu semester mahasiswa diharapkan untuk memiliki keterampilan yang sesuai dengan CPMK (Capaian Pembelajaran Mata Kuliah) yang dirumuskan dalam RPS. Kegiatan pembelajarannya dilakukan dengan menggunakan media pembelajaran sebagai salah satu komponen penting dalam proses pembelajaran.

Dalam Mata Kuliah *Laundry* terdapat pokok bahasan penanganan *guest laundry*. Berdasarkan RPS Mata Kuliah *Laundry* (Hamiyati, 2023), penulis mengamati pokok bahasan tentang penanganan *guest laundry* memiliki beberapa sub materi yang cukup banyak dan cukup kompleks. Diantaranya; menerima, mencatat serta mendokumentasikan permintaan khusus tamu hotel, prosedur penanganan dan identifikasi jenis objek pencucian tamu, tahapan pencatatan biaya dan penetapan biaya proses pencucian barang tamu, jenis layanan yang diberikan dan proses administrasi hasil pencucian, serta tindak lanjut layanan binatu untuk tamu hotel dan melakukan prosedur penanganan keluhan tamu atas objek pencucian. Di dalam RPS juga tertera proses pembelajarannya dilakukan dengan 4 cara, yaitu presentasi (penyajian) materi oleh dosen, penugasan, diskusi kelas, dan *teleconferences*.

Untuk menyajikan materi kepada mahasiswa secara interaktif, selain dengan menggunakan metode belajar yang sesuai juga harus didukung dengan media pembelajaran yang tepat. Penggunaan media pembelajaran yang tepat akan meningkatkan perhatian mahasiswa pada materi yang akan dipelajari. Selain itu dengan bantuan media pembelajaran minat dan motivasi mahasiswa dapat ditingkatkan, mahasiswa akan lebih konsentrasi dan diharapkan proses pembelajaran menjadi lebih baik sehingga pada akhirnya pemahaman mahasiswa terhadap materi pembelajaran dapat ditingkatkan (Istiqlal, 2018).

Manfaat media pembelajaran dalam proses belajar dan pembelajaran secara umum adalah memperlancar proses interaksi antara dosen dan mahasiswa. Banyak

penelitian yang menjelaskan manfaat media pembelajaran. Salah satunya berdasarkan penelitian yang dilakukan Istiqlal (2018) teridentifikasi bahwa setidaknya terdapat delapan manfaat media dalam proses pembelajaran, yaitu; penyampaian materi perkuliahan dapat diseragamkan, proses belajar dan mengajar menjadi lebih menarik, proses belajar mahasiswa menjadi lebih interaktif, jumlah waktu belajar-mengajar dapat dikurangi, kualitas belajar mahasiswa dapat ditingkatkan, proses belajar dapat terjadi di mana saja dan kapan saja, sikap positif mahasiswa terhadap bahan belajar maupun terhadap proses belajar itu sendiri dapat ditingkatkan, peran dosen dapat berubah ke arah yang lebih positif dan produktif.

Media pembelajaran yang ada saat ini telah mengalami serangkaian perkembangan. Sekitar tahun 1900-an media pembelajaran lebih dikenal dengan istilah alat bantu belajar, seperti papan tulis hitam, kapur, dan penggaris kayu. Media pembelajaran pada akhir tahun 1950 mulai dipengaruhi oleh penggunaan alat bantu visual berupa model, objek, dan alat-alat lain yang dapat memberikan pengalaman nyata, sehingga dapat meningkatkan daya serap peserta didik terhadap materi pelajaran (Shoffa, dkk., 2021).

Media pembelajaran era 2000-an awal tentunya semakin canggih. Papan tulis hitam dan kapur sudah banyak ditinggalkan dan diganti dengan papan tulis putih (*white board* dan spidol). Pembelajaran dengan menggunakan media pembelajaran berbasis teknologi juga sudah banyak dilakukan, seperti penggunaan *handphone*, komputer, serta melalui siaran televisi.

Kini perkembangan dan kebutuhan media pembelajaran lebih meningkat lagi kualitasnya. Banyak pendidik yang sudah menggunakan multimedia interaktif. Multimedia interaktif adalah media pembelajaran berbasis komputer yang memuat berbagai macam konten (Shoffa, dkk., 2021). Kontennya bisa berupa gambar, video, teks, grafik, animasi serta efek suara yang disertai menu/instruksi sebagai sarana untuk mendapatkan informasi (Rachmadtullah, dkk., 2018). Multimedia interaktif yang digunakan contohnya modul elektronik (e-modul), *Virtual Learning Environment* (VLE), *Augmented Reality* (AR), *video conference*, jejaring sosial, *blog/website*.

Guest laundry sendiri merupakan salah satu bentuk pelayanan prima yang diberikan hotel kepada tamu yang datang dan menginap. Pelayanan prima atau *excellent service* berarti pelayanan yang terbaik sebab sesuai dengan standar pelayanan yang diterapkan oleh perusahaan yang memberikan layanan (Mukarom dan Laksana, 2018). Pada dasarnya yang dimaksud pelayanan prima adalah pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan atau masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya; upaya memenuhi kebutuhan atau permintaan; menyiapkan, mengurus yang diperlukan secara prima, sehingga pelanggan mendapatkan sesuatu yang melebihi harapannya (Firmansyah dan Syamsudin, 2016 diacu dalam Maulyan, dkk., 2022).

Pelayanan tersebut merupakan tanggung jawab dari seksi *laundry* yang berada di hotel. Sebenarnya *laundry* di hotel sendiri ditujukan untuk menunjang kelancaran operasional hotel yaitu bertanggungjawab dalam menangani pencucian seluruh linen hotel dan seragam karyawan. Namun, disamping itu *laundry* di hotel juga sebagai bentuk pelayanan prima yang dapat memenuhi kebutuhan tamu, sebagai tambahan pendapatan, sebagai promosi hotel, serta memberikan citra yang baik bagi hotel dengan adanya pelayanan cuci dan setrika pakaian tamu atau biasa dikenal dengan istilah *guest laundry* (Novita, 2018).

Dalam menangani *guest laundry* cukup panjang prosesnya dan petugas yang terlibat cukup banyak. Diantaranya mulai dari *order taker*, *valet*, *checker*, *marker*, *washerman*, hingga *front office cashier*. Masing-masing petugas memiliki peran dan tanggung jawab yang besar. Prosedur penanganan *guest laundry* juga harus dilakukan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ditetapkan oleh pihak hotel. Maka dari itu untuk memahami prosedur menangani *guest laundry*, selain dengan membaca materi mahasiswa juga perlu melakukan kegiatan praktik penanganan *guest laundry*.

Pada proses pembelajaran Mata Kuliah *Laundry* mahasiswa angkatan tahun 2019 dan 2020 diintegrasikan dengan program MBKM (Merdeka Belajar Kampus Merdeka). MBKM adalah program yang dicanangkan oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan yang bertujuan mendorong mahasiswa untuk menguasai berbagai keilmuan untuk bekal memasuki dunia kerja dengan belajar dan mengembangkan diri melalui aktivitas di luar kelas perkuliahan, namun tetap

diakui sebagai bagian dari perkuliahan. Program MBKM tersebut mahasiswa jalankan bersamaan dengan pelaksanaan PKL (Praktik Kerja Lapangan). Sehingga harapannya mahasiswa dapat mempelajari ilmu terkait Mata Kuliah *Laundry* di hotel tempat mahasiswa PKL.

Namun kenyataannya terjadi beberapa ketimpangan yang perlu mendapatkan perhatian. Pada saat mempelajari penanganan *guest laundry* mahasiswa menemukan beberapa kendala, diantaranya tidak mempraktikkan penanganan *guest laundry* dikarenakan keterbatasan waktu. Selain itu kendala saat di hotel yaitu sulitnya memahami materi penanganan *guest laundry* pada hotel tempat mahasiswa melaksanakan PKL dikarenakan pihak hotel kurang menjelaskan formulir-formulir yang digunakan pada saat proses penanganan *guest laundry* serta tidak menjelaskan bagaimana komunikasi yang dilakukan pada saat proses penanganan *guest laundry*. Keterbatasan media pembelajaran yang digunakan pada Mata Kuliah *Laundry* di kampus juga membuat mahasiswa sulit untuk memahami penanganan *guest laundry* karena dosen menggunakan *powerpoint* dimana materinya terbatas. Sehingga yang seharusnya mahasiswa memiliki ilmu mengalami kesulitan ketika memahami penanganan *guest laundry*.

Kondisi atau ketimpangan tersebut dapat diminimalisir dengan pemberian suatu tindakan atau dengan melakukan inovasi dalam kegiatan pembelajaran, salah satunya dengan pemberian media pembelajaran yang tepat dalam menyajikan materi sehingga dapat membantu mahasiswa dalam memahami prosedur penanganan *guest laundry* dengan prosedur yang tepat, media pembelajaran yang dapat melibatkan mahasiswa dalam proses pembelajaran sehingga meningkatkan stimulus keaktifan mahasiswa. Mahasiswa bukan saja hanya menjadi pendengar, tetapi mahasiswa mampu membangun atau mengkonstruksikan pengetahuannya melalui media pembelajaran tersebut sehingga kegiatan pembelajaran yang dilakukan lebih bermakna, baik dari segi kognitif yang mampu meningkatkan pemahaman dalam mengidentifikasi jenis objek pencucian tamu. Segi psikomotorik yang mampu menunjang kegiatan praktik prosedur penanganan *guest laundry*, pencatatan biaya, dan proses administrasi hasil pencucian. Serta segi afektif yang dapat menanamkan sikap yang diperlukan petugas *laundry* kepada mahasiswa.

Oleh karena itu, untuk mengatasi ketimpangan tersebut maka dilakukan analisis kebutuhan akan pengembangan media pembelajaran. Berdasarkan analisis kebutuhan yang telah dilakukan maka solusinya adalah mengembangkan media pembelajaran berupa e-modul yang berisi materi prosedur penanganan *guest laundry* secara lengkap serta pada proses pembelajarannya dilakukan praktik yang berpedoman pada e-modul. E-modul dipilih berdasarkan kebutuhan mahasiswa terhadap media pembelajaran yang berbentuk elektronik, bersifat audiovisual, dapat disertakan video, gambar, dan *voice notes*, serta dapat diakses secara mandiri kapan saja dan dimana saja.

Sebenarnya dalam proses pembelajaran prosedur penanganan *guest laundry*, dosen pengampu Mata Kuliah *Laundry* sudah memiliki kemampuan mengajar yang baik, tetapi kurang didukung dengan penyajian materi menggunakan media pembelajaran yang dapat menunjang mahasiswa dalam menguasai prosedur penanganan *guest laundry*. Media yang sudah ada yaitu video pembelajaran *powtoon* penanganan *guest laundry* memiliki kelemahan yaitu membutuhkan ruang penyimpanan yang cukup besar. Terdapat juga *powerpoint* namun materinya kurang lengkap. Selain itu pihak hotel juga sudah cukup baik dengan memberikan beberapa pengetahuan penanganan *guest laundry*, namun dikarenakan keterbatasan waktu pada saat PKL mengakibatkan pihak hotel banyak yang tidak mengajarkan praktik penanganan *guest laundry*. Sehingga pada proses pembelajaran nantinya diharapkan dapat melakukan kegiatan praktik yang dapat membantu mahasiswa dalam memahami prosedur penanganan *guest laundry* dengan berpedoman pada e-modul yang akan dikembangkan.

Pengembangan e-modul ini dibuat menggunakan aplikasi *flip pdf professional*. Aplikasi *flip pdf professional* dapat menyertakan video, gambar, animasi sehingga proses pembelajaran tidak monoton tulisan saja (Seruni, dkk., 2019, diacu dalam Nisa, dkk., 2020). Aplikasi *flip pdf professional* dipilih dibandingkan aplikasi pembuatan e-modul lainnya karena aplikasi ini memiliki keunggulan, diantaranya; memungkinkan pengguna untuk menggabungkan beberapa PDF menjadi satu e-book, dapat menambahkan berbagai macam *animative rich* media ke dalam *flipbook*, seperti YouTube video, *hyperlink*, *animative text*, *image gallery*, dan

audio file, dapat menghasilkan *output digital magazine* dalam berbagai format, seperti SWF/EXE/HTML/SCR/CD/DVD/MAC APP.

E-modul ini berisi materi dokumentasi permintaan khusus tamu hotel, prosedur penanganan dan jenis objek pencucian tamu, tahapan pencatatan biaya dan penetapan biaya pencucian barang tamu, jenis layanan yang diberikan dan proses administrasi hasil pencucian serta tindak lanjut layanan binatu untuk tamu hotel dan prosedur penanganan keluhan tamu atas objek pencucian sesuai dengan sub materi yang tertera pada RPS Mata Kuliah *Laundry*. Produk e-modul ini penting untuk dikembangkan, karena dapat membantu mahasiswa dalam memahami prosedur penanganan *guest laundry* secara lengkap sehingga pada saat pelaksanaan kegiatan PKL maupun bekerja di suatu hotel nantinya mahasiswa sudah siap menjadi petugas *laundry*.

Pada dasarnya e-modul merupakan modul yang berbentuk elektronik. E-modul adalah modul yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi, sifatnya interaktif, memudahkan dan dapat menampilkan/memuat gambar, audio, video dan animasi serta dilengkapi tes/kuis formatif yang memungkinkan umpan balik otomatis dengan segera (Suarsana dan Mahayukti, 2013). E-modul dapat dijadikan media pembelajaran sebab memiliki kelebihan yaitu dapat menjadikan proses pembelajaran lebih menarik, interaktif, dapat dilakukan kapan dan dimana saja serta dapat meningkatkan kualitas pembelajaran (Wahyuni, dkk., 2020). Adapun kelebihan lain e-modul diantaranya; anggaran pembuatan ekonomis, efisien untuk dibawa, kuat serta tidak akan usang dimakan waktu, dan dapat dilengkapi dengan gambar, video, audio dan animasi (Sugihartini dan Jayanta, 2017, diacu dalam Nisa, dkk., 2020). Pembelajaran yang menggunakan e-modul akan mengarahkan mahasiswa untuk melaksanakan pembelajaran secara mandiri, karena e-modul mudah untuk diakses dan mudah dalam pengoperasiannya. Selain itu, jika alokasi waktu untuk mempelajari materi prosedur penanganan *guest laundry* secara keseluruhan pada Mata Kuliah *Laundry* dalam pembelajaran tatap muka sangat sedikit, maka e-modul ini cocok untuk dijadikan media pembelajaran secara mandiri oleh mahasiswa di luar jam pelajaran. Tentunya dalam penggunaan e-modul ini diperlukan beberapa perangkat penunjang seperti *handphone*, laptop, maupun komputer.

Penggunaan e-modul terbukti sudah berhasil diterapkan dalam beberapa pembelajaran. Penelitian yang dilakukan oleh Herawati dan Muhtadi (2018) mendapatkan hasil penggunaan e-modul sebagai sumber belajar efektif dalam meningkatkan pemahaman konsep peserta didik dalam penguasaan materi Kimia kelas XI IPA semester genap pada materi asam basa. Hal ini dibuktikan dengan adanya perbedaan yang signifikan antara hasil tes yang dilakukan sebelum penggunaan (*pretest*) dan setelah penggunaan e-modul (*posttest*). Nilai signifikansinya $0,000 < 0,05$, dimana hal ini menunjukkan bahwa ada perbedaan yang signifikan antara gain skor yang diperoleh siswa sebelum dan setelah menggunakan modul elektronik. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Rahmadhani, dkk. (2021) yang mendapatkan hasil bahwa penggunaan e-modul memberikan dampak positif terhadap hasil belajar siswa. Penggunaan e-modul membuat suasana pembelajaran yang menyenangkan bagi siswa, siswa lebih antusias terlibat aktif sehingga menghasilkan pembelajaran yang lebih bermakna. Dari respon siswa menunjukkan hasil yang sangat baik pada kategori e-modul layak digunakan sebagai media pembelajaran.

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini mengembangkan sebuah media pembelajaran. Media pembelajaran tersebut berupa e-modul dengan bantuan aplikasi *flip pdf professional* yang layak untuk mahasiswa Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga konsentrasi Akomodasi Perhotelan dalam mempelajari penanganan *guest laundry*. Maka dari itu penulis mengusung judul “Pengembangan E-Modul Pada Mata Kuliah *Laundry* Untuk Meningkatkan Pemahaman Mahasiswa Terhadap Penanganan *Guest Laundry*”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan, maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Pada proses pembelajaran Mata Kuliah *Laundry* tidak mempraktikkan penanganan *guest laundry* karena keterbatasan waktu.
2. Pihak hotel kurang menjelaskan materi proses penanganan *guest laundry*.
3. Terbatasnya media pembelajaran pada Mata Kuliah *Laundry* yang dapat menunjang mahasiswa dalam mempelajari penanganan *guest laundry*.

1.3 Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini dapat berjalan dengan baik maka peneliti membatasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan hanya sampai dengan tahap *development*, yaitu pada tahap pengembangan produk serta uji kelayakan produk.
2. Penelitian mengembangkan e-modul yang hanya berfokus pada pokok bahasan penanganan *guest laundry*.
3. Subjek penelitian ini berfokus pada mahasiswa Akomodasi Perhotelan Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga angkatan 2019 dan 2020 yang sudah mengambil Mata Kuliah *Laundry*.

1.4 Perumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana pengembangan serta kelayakan media pembelajaran e-modul Mata Kuliah *Laundry* pada materi penanganan *guest laundry* untuk menunjang proses pembelajaran serta meningkatkan pemahaman mahasiswa konsentrasi Akomodasi Perhotelan Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah mengembangkan sebuah produk media pembelajaran untuk mahasiswa konsentrasi Akomodasi Perhotelan Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga berupa e-modul dengan bantuan aplikasi *flip pdf professional* yang dapat memberikan pemahaman materi penanganan *guest laundry* serta layak menjadi media pembelajaran yang dapat menunjang praktik penanganan *guest laundry* dalam Mata Kuliah *Laundry*.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini terbagi menjadi 2, yaitu:

1.6.1 Manfaat Teoritis

1) Bagi peneliti

Penelitian ini bermanfaat sebagai wadah bagi peneliti untuk menyalurkan ilmu dan pengetahuan yang didapatkan selama masa perkuliahan terutama dalam pembelajaran Mata Kuliah *Laundry* dan Metodologi Penelitian.

2) Bagi mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan pada dunia perhotelan serta dapat menjadi referensi pada penelitian selanjutnya.

1.6.2 Manfaat Praktis

1) Bagi Dosen

Produk penelitian ini diharapkan menjadi sumber ajar atau media pembelajaran yang dapat digunakan pada pembelajaran Mata Kuliah *Laundry* materi penanganan *guest laundry*.

2) Bagi mahasiswa

Produk penelitian ini diharapkan menjadi sumber ajar atau media pembelajaran yang dapat digunakan dengan melibatkan interaksi dari mahasiswa dan produk penelitian ini dalam memberikan pengetahuan yang bermanfaat baik pada masa perkuliahan, PKL, maupun saat bekerja di industri perhotelan.