

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan salah satu lembaga pendidikan formal yang menyiapkan peserta didiknya untuk memiliki keahlian dalam bidang tertentu. Keahlian ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja pada saat peserta didik terjun langsung dalam dunia kerja. Lulusan SMK disiapkan untuk menjadi sumber daya manusia yang siap pakai.

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 1 ayat 1 menyebutkan bahwa pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

Sejalan dengan isi Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 1 ayat 1 agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya maka salah satu program Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) adalah mengadakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Pada kegiatan PKL, Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) akan bekerjasama dengan dunia industri yang akan menampung para siswanya melaksanakan magang.

Suasana dan hal baru sering didapatkan siswa ketika mereka melaksanakan PKL. Suasana dan hal baru itu bisa menyenangkan tapi bisa juga mengecewakan. Suasana atau hal yang dapat membuat mereka kecewa salah satunya adalah masalah kurang percaya diri pada saat PKL atau magang.

Penulis melakukan penelitian ini karena penulis menemukan masalah kurangnya rasa percaya diri pada sebagian siswa kelas XI Perhotelan di SMK Yapari Aktripa Bandung pada pembelajaran *front office*. Berdasarkan pengalaman penulis ketika melaksanakan kegiatan belajar mengajar dalam P3K di SMK Yapari Aktripa, penulis mengamati bahwa siswa di XI Perhotelan tergolong aktif dalam

kegiatan belajar mengajar namun saat melaksanakan praktik melayani kedatangan tamu hotel di *front office*, sebagian besar siswa terlihat kurang percaya diri.

Beberapa siswa menyatakan bahwa mereka sering merasa gugup bila harus praktik menangani tamu hotel. Sebagian besar merasa takut bertemu orang asing karena merasa kemampuan bahasa Inggris yang kurang. Sebagian siswa merasa kurang percaya diri karena merasa bahwa pengetahuan mereka masih kurang.

Dengan mempertimbangkan masalah kepercayaan diri siswa, maka penulis membuat penelitian yang berjudul “*Pengaruh Metode Role Play terhadap Peningkatan Hasil Belajar dan Kepercayaan Diri Siswa*” (*Quasi Eksperimen pada Pokok Bahasan Penanganan Kedatangan Tamu Kelas XI Perhotelan SMK Yapari Aktripa Bandung Tahun Pelajaran 2022/2023*).

Masing-masing metode ada kelebihan dan kelemahannya sehingga pendidik harus dapat memilih metode yang tepat untuk menciptakan suatu iklim pembelajaran yang kondusif. Ketepatan penggunaan metode tersebut sangat bergantung pada tujuan pembelajaran. Ditinjau dari segi penerapannya, metode-metode pembelajaran ada yang tepat digunakan untuk siswa dalam jumlah besar dan ada yang digunakan dalam jumlah yang kecil. Ada yang tepat digunakan di dalam kelas atau di luar kelas.

Penulis memilih metode *role play* karena kegiatan ini cenderung menyenangkan dan mirip dengan dunia nyata yang akan mereka hadapi. Menurut Endang Mulyatiningsih (2011, hlm. 236) metode *role play* dalam penerapannya dilakukan dengan cara mengajak siswa untuk menirukan suatu aktifitas di luar atau mendramatisasikan situasi, ide, maupun suatu karakter tertentu.

Bermain peran (*role play*) adalah cara menguasai materi pelajaran melalui pengembangan imajinasi dan penghayatan siswa. Metode bermain peran tergolong menyenangkan bagi siswa.

Pada kegiatan pembelajaran penulis meminta siswa berperan sebagai tamu dan *front office staff* yang bertugas di departemen *front office*. Penulis ikut dalam proses perlakuan, ikut praktik bermain peran dan memberikan pendalaman materi tentang *how to handle guest* serta menjelaskan aspek apa saja yang harus diperhatikan saat menjadi *front office staff*. Metode pembelajaran ini memiliki nilai tambah yaitu dapat menjamin partisipasi seluruh siswa dan memberi kesempatan dalam bekerja

Hanifah Purwa Rahayu, 2023

PENGARUH METODE ROLE PLAY TERHADAP PENINGKATAN KEPERCAYAAN DIRI DAN HASIL BELAJAR SISWA (Quasi Eksperimen pada Pokok Bahasan Penanganan Kedatangan Tamu Kelas XI Perhotelan SMK Yapari Aktripa Bandung Tahun Pelajaran 2022/2023)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

secara berpasangan hingga berhasil, sehingga akan menimbulkan kesan dan pengalaman secara nyata.

Bermain peran (*role play*) adalah metode pembelajaran sebagai bagian simulasi yang diarahkan untuk mengkreasi kegiatan selama Praktik Kerja Lapangan di hotel saat mereka ada di kelas XII nanti, mengkreasi peristiwa-peristiwa pendidikan, atau kejadian-kejadian yang mungkin muncul pada masa mendatang.

Ada tiga hal yang menentukan kualitas dan keefektifan bermain peran sebagai metode pembelajaran yaitu kualitas pemeranan, analisis dalam diskusi, dan pandangan siswa dalam peran yang ditampilkan dibandingkan dengan situasi kehidupan siswa. Pemilihan metode pembelajaran yang akan diterapkan perlu disesuaikan dengan jenis materi, karakteristik siswa serta situasi dan kondisi tempat pembelajaran yang akan digunakan sehingga pembelajaran dapat membangkitkan motivasi belajar dan kepercayaan diri siswa.

Dengan menerapkan metode bermain peran pada pembelajaran praktik, siswa akan mendapat pengalaman untuk siap menghadapi lingkungan kerja. Saat bertugas di *front office*, siswa harus dapat menerapkan *hospitality* dan sesuai Standar Operasional Prosedur yang dapat menumbuhkan citra baik hotel kepada tamu. *Front office* adalah salah satu departemen yang sangat penting sehingga *front office staff* harus menguasai *product knowledge* sebuah hotel serta memiliki kemampuan berbahasa dan merangkai kalimat yang baik. *Front Office Staff* adalah bagian dalam departemen kantor depan yang mempunyai tugas untuk menangani kebutuhan tamu dengan memberikan pelayanan yang baik agar mempunyai citra yang baik di hadapan tamu.

Untuk mengukur hasil belajar siswa, penulis menggunakan *pretest*, perlakuan, dan *posttest*. Untuk mengukur perkembangan kepercayaan diri siswa, penulis menggunakan tes praktik awal, perlakuan dan tes praktik akhir. Penelitian ini memberikan situasi yang nyata kepada siswa seperti saat mereka akan melayani tamu yang dimulai dari menerima tamu dengan sikap yang baik sesuai dengan prosedur *hospitality* yang ada. Penulis juga akan mengamati bagaimana mereka menangani tamu yang memiliki keluhan di luar ekspektasi dengan kemampuan improvisasi masing-masing siswa.

Dengan menggunakan metode *role play* dalam pembelajaran *front office*

diharapkan kepercayaan diri siswa meningkat, pengetahuan bertambah dan memahami bagaimana mereka harus bertindak sesuai SOP. Pada saat nanti berada di tempat praktik kerja lapangan, mereka diharapkan dapat mengatasi hal-hal yang mereka temukan tanpa keraguan

Pentingnya kepercayaan diri bagi staf *front office* saat bekerja di industri perhotelan dapat meningkatkan prestasi kerjanya. Peningkatan prestasi kerja staf *front office* meliputi faktor kualitas, kuantitas, kemandirian, inisiatif, kemampuan beradaptasi, dan keterampilan kerja dapat mengurangi keluhan tamu seperti diungkapkan oleh Fitriyani dan Evita (2021) bahwa *“there are indications of a decrease in the level of employee work performance in the front office department, this can be seen in the non-optimal performance of employees according to the with SOP (Standard Operational Procedure), poor discipline, poor accuracy and speed of work, which ultimately has an impact on high complaints or complaints from guests on employee services at the front office. Employee performance is an important element in carrying out the work. Several factors affect employee performance, including quality, quantity, independence, initiative, adaptability, and work skills”*. Terdapat indikasi penurunan tingkat prestasi kerja pegawai di bagian *front office*, hal ini terlihat dari belum optimalnya kinerja pegawai sesuai dengan SOP (*Standard Operational Procedure*), disiplin yang kurang baik, ketelitian dan kecepatan yang kurang baik. pekerjaan, yang pada akhirnya berdampak pada tingginya komplain atau komplain dari tamu terhadap pelayanan karyawan di front office. Kinerja pegawai merupakan unsur penting dalam melaksanakan pekerjaan. Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain kualitas, kuantitas, kemandirian, inisiatif, kemampuan beradaptasi, dan keterampilan kerja.

Berdasarkan kutipan tersebut, penulis berpendapat bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja adalah kualitas, kuantitas, kemandirian, inisiatif, kemampuan beradaptasi, dan keterampilan kerja. Dengan kepercayaan diri yang tinggi faktor yang mempengaruhi kinerja dapat diperbaiki dan ditingkatkan.

Oleh karena itu, penulis berusaha meningkatkan hasil belajar dan kepercayaan diri siswa kelas XI Perhotelan SMK Yapari Aktripa Bandung melalui metode *role play*. Jika hasil belajar dan kepercayaan diri siswa meningkat, maka kinerja mereka

Hanifah Purwa Rahayu, 2023

PENGARUH METODE ROLE PLAY TERHADAP PENINGKATAN KEPERCAYAAN DIRI DAN HASIL BELAJAR SISWA (Quasi Eksperimen pada Pokok Bahasan Penanganan Kedatangan Tamu Kelas XI Perhotelan SMK Yapari Aktripa Bandung Tahun Pelajaran 2022/2023)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

akan semakin baik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang telah dipaparkan, penulis membuat rumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Bagaimana kepercayaan diri dan hasil belajar siswa kelas XI Perhotelan SMK Yapari Aktripa sebelum diterapkan metode *role play* pada mata pelajaran *front office*?
- 2) Bagaimana peningkatan kepercayaan diri siswa kelas XI Perhotelan SMK Yapari Aktripa pada mata pelajaran *front office* sesudah penerapan metode *role play*?
- 3) Bagaimana signifikansi perbedaan hasil belajar siswa kelas XI Perhotelan SMK Yapari Aktripa pada mata pelajaran *front office* sebelum dan sesudah penerapan metode *role play*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab ketiga rumusan masalah tersebut di atas yaitu:

- 1) Untuk mengukur kepercayaan diri siswa kelas XI Perhotelan SMK Yapari Aktripa sebelum diterapkan metode *role play* pada mata pelajaran *front office*.
- 2) Untuk mengukur kepercayaan diri siswa kelas XI Perhotelan SMK Yapari Aktripa setelah penerapan metode *role play* pada mata pelajaran *front office*.
- 3) Untuk mengukur signifikansi perbedaan hasil belajar siswa kelas XI Perhotelan SMK Yapari Aktripa pada mata pelajaran *front office* sebelum dan sesudah penerapan metode *role play*.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang penulis lakukan diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan bagi pihak-pihak lain.

- 1) Manfaat penelitian bagi guru adalah sebagai berikut:
 - a. Memberikan pandangan kepada pendidik bahwa metode yang digunakan dalam proses belajar mengajar dapat bervariasi dan menyenangkan, salah

satunya dengan metode bermain peran (*role play*).

- b. Memberikan masukan kepada pendidik bahwa metode *role play* dapat meningkatkan prestasi belajar yang lebih baik.
 - c. Pendidik dapat mengukur hasil belajar dan kepercayaan diri siswa melalui kegiatan praktik *role play* dalam pembelajaran.
- 2) Manfaat penelitian bagi siswa adalah sebagai berikut:
- a. Membiasakan siswa untuk bekerja sama dan aktif dalam proses pembelajaran.
 - b. Menumbuhkan minat belajar siswa pada mata pelajaran *Front Office* agar hasil belajar meningkat.
 - c. Mempersiapkan siswa untuk lebih percaya diri dalam berkomunikasi dan melayani tamu di lingkungan kerja saat PKL di kelas XII.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian digunakan untuk memudahkan peneliti menyusun skripsi yang sistematis sehingga akan diperoleh deskripsi data yang jelas dan mendetail. Penulis menyusun sistematika penulisan skripsi ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini membahas teori belajar, hasil belajar dan kepercayaan diri, kajian terdahulu, kerangka berpikir, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas desain penelitian, populasi dan tempat penelitian, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, instrumen tes praktik, instrumen tes pengetahuan, uji validitas, uji reliabilitas, analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil penelitian dan pembahasannya.

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

Bab ini berisi kesimpulan, implikasi, dan rekomendasi dari penelitian.

Hanifah Purwa Rahayu, 2023

PENGARUH METODE ROLE PLAY TERHADAP PENINGKATAN KEPERCAYAAN DIRI DAN HASIL BELAJAR SISWA (Quasi Eksperimen pada Pokok Bahasan Penanganan Kedatangan Tamu Kelas XI Perhotelan SMK Yapari Aktripa Bandung Tahun Pelajaran 2022/2023)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu