

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pendidikan merupakan hal yang mendasar yang harus dimiliki setiap bangsa untuk bisa membangun generasinya agar terus berkembang. Pada dunia yang sangat kompetitif di dewasa ini, diperlukan calon penerus masa depan yang unggul dan terampil. Sehingga peserta didik dapat lulus dengan dibekali pengetahuan, keterampilan, dan sikap mentalitas yang baik untuk menghadapi masa depan mereka. Menurut UU No.2 tahun 2003 tentang Sisdiknas Bab I Pasal 1 menyatakan : “Pendidikan merupakan usaha dasar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar siswa secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, dan negara” (Pemerintah RI, 2003).

Sekolah Menengah Kejuruan adalah suatu instansi pendidikan yang unik karena siswa dapat memilih sendiri fokus dan minat bidang studi yang mereka inginkan. Seperti yang dipaparkan oleh Permendikbud Nomor 34 Tahun 2018, bahwa Sekolah Menengah Kejuruan/Madrasah Aliyah Kejuruan memuat mata pelajaran dengan ruang lingkup yang spesifik dan substansif untuk pokok utama pelajarannya (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2018). Dan salah satu dari bidang kejuruan yang dimaksudkan pada kebijakan tersebut adalah bidang kejuruan Pariwisata. Mulai dari usaha perjalanan wisata, perhotelan, dan juga kuliner. Sekolah Menengah Kejuruan yang memiliki bidang keahlian Perhotelan merupakan pendidikan yang memberikan peserta didik kemampuan sosial, personal, dan intelektual untuk bekerja di industri pariwisata.

Kegiatan pariwisata menyumbang devisa negara sebanyak 16,91 miliar US dolar (BPS, 2019). Kegiatan pariwisata di Indonesia terdiri dari beberapa industri. Industri pariwisata adalah sebuah industri besar yang mencakup seluruh kegiatan berwisata, dari mulai transportasi, destinasi, akomodasi, hingga ekspens lain seperti kuliner dan rekreasi. Kepariwisata sangat lekat hubungannya dengan pelayanan.

Raissa Athalla, 2024

PENERAPAN METODE PEMBELAJARAN ROLE PLAYING TERHADAP HASIL BELAJAR SISWA KELAS XI PADA MATA PELAJARAN FRONT OFFICE DI SMKS ICB CINTA WISATA

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

Produk kepariwisataan ada yang tangible atau yang berwujud maupun yang non – tangible atau tidak berwujud. Salah satu yang unik dari industri pariwisata adalah produk non – tangiblenya yaitu pelayanan. Pelayanan adalah aset pariwisata yang sangat penting terutama di Indonesia. Kualitas dari pelayanan akan berpengaruh kepada kepuasan dari pelanggan atau wisatawan (Nurhayati & Rinjani, 2021). Seperti halnya bekerja sebagai resepsionis di departemen *Front Office* perhotelan, menjadi *image* pertama bagi tamu adalah tanggung jawab besar dalam menjaga kualitas pelayanan hotel.

Front Office merupakan bagian penting dalam industri perhotelan yang berurusan dengan pelayanan dan kepuasan pelanggan. Departemen ini bertanggung jawab untuk menangani berbagai pekerjaan, seperti reservasi, *check-in*, *check-out*, penagihan, dan pertanyaan pelanggan. Petugas *Front Office* harus memiliki keterampilan komunikasi yang sangat baik, perhatian terhadap detail, dan kemampuan pemecahan masalah untuk memastikan bahwa pelanggan memiliki pengalaman menginap yang menyenangkan dan nyaman. Namun, ada beberapa tantangan yang dihadapi petugas *Front Office* dalam operasi sehari-hari mereka. Salah satu masalah utama adalah kurangnya pelatihan dan pengembangan. Banyak sekolah kejuruan tidak memberikan pelatihan yang memadai kepada siswa mereka, sehingga mereka tidak siap untuk tuntutan industri. Selain itu, penggunaan teknologi yang semakin meningkat dalam industri perhotelan juga menciptakan tantangan bagi petugas *Front Office*. Dengan meningkatnya pemesanan *online*, petugas *Front Office* harus beradaptasi dengan teknologi dan proses baru untuk memberikan layanan pelanggan yang sangat baik. Dengan deskripsi pekerjaan yang sangat kompleks dan berat, maka siswa yang berminat untuk bekerja di departemen *Front Office* harus mempunyai skill, pengetahuan, dan juga sikap yang baik. Dan hal tersebut dapat diukur dari hasil pencapaian belajar mereka setiap harinya di sekolah saat proses belajar – mengajar berlangsung di Sekolah Menengah Kejuruan pada jurusan perhotelan.

Pada Sekolah Menengah Kejuruan, proses pendidikan tidak akan terlepas dari proses pembelajaran. Proses pembelajaran dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 41 tahun 2007 tentang Standar Proses Satuan Pendidikan Dasar dan Menengah diantaranya adalah perencanaan proses

pembelajaran, pelaksanaan proses pembelajaran, penilaian hasil pembelajaran, dan pengawasan hasil pembelajaran untuk kelancaran proses pembelajaran agar kondusif (Peraturan Menteri Pendidikan Nasional, 2007). Perencanaan RPP harus sesuai dan juga lengkap dengan model dan metode pembelajaran yang akan digunakan saat akan mengajar. Setiap materi pembelajaran akan memiliki kompetensi dasar yang harus di kuasai oleh peserta didik pada setiap pertemuannya. Materi pembelajaran memiliki kriteria kecocokannya sendiri dengan materi pembelajaran (Octavia, 2020).

Penelitian ini didasarkan oleh hal – hal yang menjadi masalah yang peneliti dan guru mata pelajaran alami di tempat peneliti melaksanakan Program Penguatan Profesional Kependidikan di SMKS ICB Cinta Wisata, Kota Bandung. Contohnya peserta didik kurang berkonsentrasi dan berminat pada mata pelajaran *Front Office* atau Kantor Depan karena di anggap sulit oleh siswa dan diperkenalkan dengan istilah industri perhotelan yang tidak familiar, terkesan membosankan, dan juga kurang runtutnya penggunaan metode pembelajaran yang digunakan guru dalam mengajar sehingga proses belajar mengajar tidak efektif dan mengakibatkan hasil pencapaian belajar tidak memuaskan.

Selain itu, walaupun dengan standar KKM yang telah ditentukan oleh seluruh satuan pendidikan di SMKS ICB Cinta Wisata adalah 75. Namun pada mata pelajaran kelas produktif mempunyai standar keinginan guru untuk seberapa besar nilai siswa yang ingin dicapai. Seperti pada mata pelajaran *Front Office*, nilai yang diperoleh siswa sekiranya bisa melebihi atau di angka 80 dengan predikat C. Hal ini dikarenakan SMKS ICB Cinta Wisata berfokus pada tujuan untuk menyiapkan siswanya untuk DUDI (Dunia Usaha Dunia Industri). Sehingga walaupun nilai siswa di atas KKM yang ditentukan, namun siswa yang tidak dapat nilai lebih dari angka 80 dinilai kurang memuaskan.

Berikut adalah nilai perolehan ulangan harian kelas XI pada tahun ajaran 2023/2024 sebelum siklus dimulai.

Tabel 1.1 Penilaian Harian kelas XI Perhotelan 2023/2024

Nama Siswa	Pengetahuan	Keterampilan	Rata - Rata	Ketuntasan
AJA	53	65	59	BT

Raissa Athalla, 2024

PENERAPAN METODE PEMBELAJARAN ROLE PLAYING TERHADAP HASIL BELAJAR SISWA KELAS XI PADA MATA PELAJARAN FRONT OFFICE DI SMKS ICB CINTA WISATA

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

DPG	67	76	71.5	BT
DM	73	89	81	T
DAT	67	81	74	BT
EAH	67	75	71	BT
FI	60	72	66	BT
FAA	47	47	47	BT
FNL	47	52	49.5	BT
IM	53	67	60	BT
JSS	60	77	68.5	BT
MFU	47	53	50	BT
MZF	40	43	41.5	BT
NEB	80	91	85.5	T
PW	60	74	67	BT
RRF	67	84	75.5	T
RID	40	48	44	BT
SAN	60	75	67.5	BT
Nilai Rata – Rata Kelas			63.44	

Dapat disimpulkan jika pada Pra – Siklus, perolehan siswa masih belum memuaskan dengan perbandingan siswa yang tuntas dengan yang belum adalah 3 : 15. Berhubungan dengan permasalahan tersebut, akhirnya hasil pencapaian yang diperoleh pun tidak maksimal. Sehingga penting bagi guru untuk membuat strategi pembelajaran yang tepat guna siswa agar mendapatkan hasil pencapaian belajar yang maksimal (Ikbal Barlian, 2013). Maka dari itu diperlukan metode pembelajaran khusus yang bisa digunakan oleh guru mata pelajaran *Front Office* selain metode konvensional seperti ceramah untuk mentransfer ilmu yang ada di industri kepariwisataan. Metode pembelajaran *role playing* atau bermain peran adalah salah satu metode pembelajaran yang mengarahkan siswa untuk bermain peran, siswa jadi dapat langsung merasakan keadaan menjadi seorang resepsionis atau pelayan secara nyata dan juga dapat mengimplementasikan ilmu yang telah di dapat. Faktanya metode pembelajaran dengan mensimulasikan siswa menjadi suatu peran merupakan penyampaian materi yang efektif secara edukasi, pengetahuan yang nyata, konseptual, prosedural, dan juga secara kognitif (Pettenger et al., 2014).

Adapula penelitian – penelitian terdahulu yang membahas mengenai penggunaan metode *role playing* dan juga penggunaan penelitian tindakan kelas sebagai metode penelitian. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Maniarta Sari dkk dengan judul “Peningkatan Hasil Belajar Kognitif Mahasiswa dengan

Menggunakan Model Pembelajaran *Role Playing*.” Dalam penelitian tersebut dijelaskan penelitian di lakukan di Universitas Sembilanbelas November pada mahasiswa angkatan 2018 pada kelas Biokimia berjumlah 30 mahasiswa. Dengan menggunakan penelitian dengan jenis penelitian tindakan kelas (PTK). Hasilnya adalah model pembelajaran *role playing* mampu meningkatkan hasil belajar secara kognitif (Maniarta Sari, 2021). Namun belum ada penelitian yang di teliti pada mata pelajaran *Front Office* atau Kantor Depan di SMK. Selain itu pemilihan lokasi juga menjadi perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu. Pemilihan lokasi pada penelitian ini juga di dasari dengan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya dan juga SMKS ICB Cinta Wisata adalah tempat dimana peneliti melaksanakan P3K. Jadi peneliti telah mengetahui bagaimana lapangan yang akan di teliti agar mempermudah proses penelitian.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latarbelakang dan identifikasi yang telah dipaparkan diatas, maka dibuatlah rumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana gambaran proses penerapan metode pembelajaran *role playing* di kelas XI pada mata pelajaran *Front Office* SMKS ICB Cinta Wisata?
2. Bagaimana gambaran hasil belajar dari metode pembelajaran *role playing* di kelas XI pada mata pelajaran *Front Office* SMKS ICB Cinta Wisata?
3. Apakah penerapan metode pembelajaran *role playing* dapat meningkatkan hasil belajar peserta didik di kelas XI pada mata pelajaran *Front Office* SMKS ICB Cinta Wisata?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui gambaran proses penerapan metode pembelajaran *role playing* di kelas XI pada mata pelajaran *Front Office* SMKS ICB Cinta Wisata.
2. Untuk mengetahui gambaran hasil belajar dari pembelajaran metode *role playing* di kelas XI pada mata pelajaran *Front Office* SMKS ICB Cinta Wisata.
3. Untuk mengetahui apakah penerapan metode pembelajaran *role playing* dapat meningkatkan hasil belajar siswa kelas XI pada mata pelajaran *Front Office* SMKS ICB Cinta Wisata.

Raissa Athalla, 2024

PENERAPAN METODE PEMBELAJARAN ROLE PLAYING TERHADAP HASIL BELAJAR SISWA KELAS XI PADA MATA PELAJARAN FRONT OFFICE DI SMKS ICB CINTA WISATA

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

1.4 Manfaat/Signifikansi Penelitian

Manfaat dan signifikansi untuk penelitian ini diharapkan bisa memberi kontribusi untuk peningkatan kemampuan peserta didik di tempat penelitian. Namun secara praktis, manfaat dari penelitian diantaranya adalah sebagai berikut.

1. Bagi peserta didik, untuk bisa meningkatkan hasil belajar peserta didik pada mata pelajaran *Front Office* dengan menggunakan metode pembelajaran yang tidak monoton seperti metode pembelajaran *role playing*. Sehingga hasil belajar bisa maksimal.
2. Bagi guru, khususnya guru pada mata pelajaran *Front Office* di SMK Perhotelan agar bisa mengkondisikan lingkungan belajar – mengajar yang baik dan efektif. Sehingga setelah proses pembelajaran peserta didik mendapatkan hasil belajar yang maksimal, kemampuan yang kompeten, professional, dan siap bekerja di industri.
3. Bagi peneliti, hasil dari penelitian ini akan dijadikan jembatan untuk lulus pada bidang studi yang ditempuh dan penelitian ini juga jadi media pembelajaran untuk seluruh kalangan yang membutuhkan penelitian ini.

1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Sistematika penulisan skripsi berfungsi sebagai pedoman penulis agar dalam penulisan skripsi yang dikerjakan lebih terarah, sistematis, dan terukur. Skripsi ini akan terbagi menjadi lima bab. Maka dari itu struktur organisasi skripsi ini adalah sebagai berikut:

Bab I yang merupakan pendahuluan, terdiri dari latar belakang penelitian, identifikasi masalah penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat/signifikansi penelitian dan struktur organisasi skripsi.

Bab II yang merupakan kajian teori, terdiri dari pembahasan kerangka berfikir mengenai metode pembelajaran *role playing*, pencapaian hasil belajar, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran, dan juga hipotesis penelitian.

Bab III yang merupakan metodologi penelitian, terdiri dari setting penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, lokasi, waktu, dan subjek penelitian, desain penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

Bab IV yang merupakan deskripsi lokasi dan subjek penelitian, hasil dari dari hasil pra siklus, siklus 1, siklus 2 dan pembahasan untuk menjawab rumusan masalah.

Bab V yang merupakan bagian akhir, terdiri dari kesimpulan, saran, dan implikasi yang memuat tentang hasil analisis temuan peneliti bagi para pembaca dan pengguna hasil penelitian.

Uraian selanjutnya adalah daftar pustaka yang dijadikan referensi pada skripsi ini dan lampiran-lampiran sebagai data pendukung.