

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Mata pelajaran Front Office dalam program keahlian perhotelan di sekolah menengah kejuruan melibatkan pelayanan kepada tamu dengan menggabungkan keterampilan berbicara dan tindakan (Irwanto & Guswiani, 2019). Pelajaran front office bertujuan untuk memberikan keterampilan kepada siswa dalam mengelola area resepsionis dan melakukan pelayanan tamu di hotel. Keterampilan dalam bidang ini meliputi komunikasi, penerimaan tamu, pelayanan barang bawaan tamu, pemesanan kamar, check-in, check-out, dan manajemen reservasi (Suwithi & Jr. Boham, 2008). Siswa jurusan perhotelan dipersiapkan untuk menjadi tenaga kerja profesional dan kompetitif di industri perhotelan, terutama sebagai front liner di hotel (Darmawan, 2019). Untuk menghasilkan siswa yang berkualitas, para pendidik perlu lebih inovatif dalam merancang kegiatan belajar mengajar, sehingga siswa tidak hanya menghafal materi tetapi juga memahaminya dengan baik.

Dalam dunia perhotelan sendiri bagian front office merupakan bagian yang vital karena berperan sebagai penghubung pihak eksternal ke pihak internal hotel serta penghubung antara departemen yang ada di hotel (Setyawan & Wijayanti, 2014). Dewasa ini, dalam menjalankan tugasnya departemen Front office sangat terpaku pada penggunaan *software* management hotel system, karena dengan menggunakan management hotel system para staff yang ada di departemen front office dapat melakukan tugasnya secara lebih cepat jika dibandingkan dengan cara manual. Keterampilan teknologi sangat penting bagi petugas front office karena bagian Front Office berfungsi sebagai pusat informasi di hotel. Untuk memberikan pelayanan terbaik kepada tamu hotel, diperlukan kompetensi yang kuat dalam mengoperasikan sistem-sistem yang ada di front office. Di era digital saat ini, seorang staf front office harus memiliki kemampuan dalam mengoperasikan teknologi informasi hotel, termasuk sistem reservasi, pembayaran, dan informasi tamu.

Berbagai kompetensi dasar dalam pembelajaran front office belum dapat sepenuhnya tercapai, hal tersebut dikarenakan pembelajaran front office di sekolah

masih dihadapkan pada sejumlah masalah. Menurut (Melyawati et al., 2022) Mata pelajaran *Front Office* sering menghadapi tantangan dalam mencapai tingkat keberhasilan belajar, terutama dalam hal penilaian keterampilannya yang sering kali mendapatkan nilai lebih rendah dibandingkan dengan penilaian pada pengetahuannya.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti mengenai hasil belajar siswa pada mata pelajaran dasar front office di kelas X SMK Bahagia Bandung, ditemukan bahwa banyak siswa yang masih memperoleh nilai di bawah kriteria ketuntasan minimum (KKM). Hanya 20% siswa yang mencapai KKM dengan nilai di atas 70, dengan nilai tertinggi 80 dan nilai terendah 25. Hal ini menunjukkan bahwa hasil belajar siswa masih rendah. Kekurangan dalam hasil belajar front office dapat disebabkan oleh ketergantungan siswa dan guru pada metode manual dengan menggunakan buku cetak dan LKS, tanpa memanfaatkan media pembelajaran berbasis teknologi komputer, hal ini menghambat tercapainya efektivitas pembelajaran yang optimal (Ulandari & Efriyanti, 2023).

Hasil belajar adalah luaran dari keseluruhan proses belajar yang menggambarkan prestasi yang telah dicapai oleh peserta didik dalam rentang waktu tertentu. Siswa idealnya mampu mencapai hasil belajar yang memenuhi standar atau kriteria ketuntasan minimal yang ditetapkan (Irwanto & Guswiani, 2019). Namun, hasil belajar yang optimal masih sulit untuk didapatkan oleh Sebagian besar peserta didik. Sulitnya mencapai hasil belajar yang optimal dapat disebabkan oleh berbagai faktor, salah satunya adalah belum dimanfaatkannya penggunaan media dalam pembelajaran yang sesuai (Novita et al., 2019).

Menurut (Novita et al., 2019) penggunaan media pembelajaran yang tidak optimal dapat menyebabkan kebosanan dan kurangnya minat peserta didik dalam proses pembelajaran. Selanjutnya, (Kurniawan, 2016), menyoroti pentingnya penggunaan media pembelajaran karena dapat meningkatkan kegembiraan, minat, dan antusiasme siswa dalam kegiatan pembelajaran serta dapat meningkatkan hasil belajar secara keseluruhan. Kualitas pengajaran juga dipengaruhi oleh kemampuan guru dalam membimbing peserta didik, terutama dalam pemanfaatan media

pembelajaran (Darwis et al., 2019). Keberadaan media pembelajaran dianggap sangat penting untuk mencapai pembelajaran yang efektif.

Media pembelajaran memiliki arti sempit sebagai sarana non personal yang digunakan untuk mencapai tujuan pembelajaran (Mahmudah, 2018). Berdasarkan berbagai penelitian sebelumnya tentang pemanfaatan media dalam pembelajaran, dilaporkan bahwa media pembelajaran memiliki potensi untuk menyokong tercapainya tujuan pembelajaran. Hal ini karena siswa dapat lebih mudah memahami materi yang disampaikan ketika menggunakan media pembelajaran sebagai perantara.. Media pembelajaran yang menarik memiliki potensi untuk menciptakan pengalaman belajar yang menyenangkan, sehingga siswa tidak cepat merasa jenuh dan dapat meningkatkan motivasi mereka dalam belajar. Menurut (Elmanora et al., 2022) berbagai jenis media yang dapat digunakan dalam pembelajaran front office meliputi video pembelajaran, I-Guest, video motion graphic, media game puzzle, aplikasi Edotel berbasis web, dan media audio visual. Penggunaan media ini dapat meningkatkan motivasi belajar siswa di SMK, terutama dalam mata pelajaran Front Office. Selain itu, media tersebut juga berpotensi untuk meningkatkan hasil belajar siswa.

Pendidik perlu memiliki keterampilan dalam memilih media pendidikan yang tepat dan sinkron atas materi pembelajaran untuk memastikan bahwa kegiatan pembelajaran berjalan aktif dan kreatif dalam meningkatkan hasil belajar siswa (Irwanto & Guswiani, 2019). Keadaan yang sebelumnya sulit untuk dimunculkan padapembelajaran kini dapat disampaikan dan ditampilkan kepada siswa melalui media berbasis komputer, memungkinkan penyampaian materi pembelajaran yang lebih bermakna. Oleh karena itu, penting bagi guru untuk terus mengembangkan kemampuan dalam memanfaatkan media berbasis komputer, serta dianjurkan untuk memiliki pengetahuan yang baik dalam bidang IT/TIK untuk menciptakan pembelajaran yang inovatif dan beragam (Efriyani & Annas, 2020).

Dalam pembelajaran Front office yang menitik beratkan kepada pembelajaran berbasis praktik, akan tetapi pembelajaran menggunakan *hotel system* masih belum banyak diterapkan. Media pembelajaran yang digunakan masih bersifat manual sehingga belum bisa memberikan gambaran kepada siswa terkait bagaimana

seorang *front officer* dalam melakukan tugasnya (Melyawati et al., 2022). Dalam konteks penelitian ini peneliti berinisiatif mengangkat *abacre hotel management system* sebagai salah satu opsi media pembelajaran dalam pembelajaran front office. Alasan peneliti menggunakan *abacre hotel management system* dalam pembelajaran *front office* adalah karena *software* ini sesuai urgensi dari mata pelajaran *front office* untuk memvisualisasikan kepada peserta didik terkait bagaimana gambaran dalam melakukan handling reservasi sesuai dengan kegiatan *system management hotel* yang biasa digunakan di industri perhotelan, selain itu terdapat alasan pendukung dimana *software* ini dapat diunduh secara gratis oleh siswa tanpa memerlukan langganan berbayar seperti kebanyakan *software hotel system* lainnya.

Sebelumnya terdapat beberapa penelitian terdahulu terkait media berbasis aplikasi manajemen hotel dalam pembelajaran perhotelan, akan tetapi belum terdapat penelitian yang memberikan gambaran terkait pengaruhnya terhadap hasil belajar peserta didik. Sebagian besar penelitian terdahulu yang peneliti temukan merupakan studi teoritis, uji kelayakan dan pengembangan aplikasi media *hotel management system*. Penelitian yang dilakukan oleh (Siahaan & Chandra, 2022) mengenai pengembangan dan implementasi aplikasi hotel di sekolah menengah kejuruan menunjukkan bahwa media aplikasi hotel efektif untuk digunakan dalam pembelajaran perhotelan. Hasil penelitian tersebut menggambarkan sebuah peluang untuk dapat mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi *hotel management system* sebagai media pembelajaran sebagai intervensi teknologi dalam pembelajaran yang ditujukan untuk melihat bagaimana pengaruhnya terhadap hasil belajar siswa dan diharapkan akan dapat membantu siswa agar dapat terbiasa dengan penggunaan *software hotel* di dunia kerja.

Berdasarkan latar belakang yang sudah peneliti paparkan di atas dapat disimpulkan bahwa dalam pembelajaran front office diperlukan suatu media pembelajaran yang bisa menampilkan gambaran nyata terkait sistem manajemen yang di gunakan di perhotelan dengan memanfaatkan teknologi yang ada. Dalam penelitian ini peneliti mencoba bereksperimen mengimplementasikan salah satu produk media pembelajaran berbasis aplikasi yang bernama “*Abacre hotel*

management system” dengan menitikberatkan kepada pengaruhnya terhadap hasil belajar siswa pada pembelajaran front office kelas X di SMK Bahagia Bandung. Untuk itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH MEDIA PEMBELAJARAN “*ABACRE HOTEL MANAGEMENT SYSTEM*” TERHADAP HASIL BELAJAR SISWA (Studi Quasi Eksperimen Pada Mata Pelajaran Front Office Pokok Bahasan Reservasi di Kelas X Perhotelan SMK Bahagia Bandung)”.

1.2 Rumusan masalah penelitian

1. Apakah terdapat pengaruh media pembelajaran Abacre HMS dalam mengembangkan hasil belajar peserta didik sebelum dan sesudah di kelas eksperimen SMK Bahagia Bandung?
2. Apakah terdapat pengaruh pembelajaran konvensional dalam mengembangkan hasil belajar peserta didik sebelum dan sesudah pembelajaran di kelas kontrol SMK Bahagia Bandung?
3. Apakah terdapat perbedaan hasil belajar dari pembelajaran dengan menggunakan media pembelajaran Abacre HMS dalam hasil belajar peserta didik di kelas eksperimen dan kelas kontrol yang tidak menggunakan media Abacre HMS pada mata pelajaran front office di SMK Bahagia Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh media pembelajaran abacre hotel management system terhadap hasil belajar peserta didik sebelum dan sesudah di kelas eksperimen dalam mata pelajaran front office di SMK Bahagia Bandung
2. Untuk mengetahui pengaruh pembelajaran konvensional terhadap hasil belajar peserta didik sebelum dan sesudah di kelas kontrol dalam mata pelajaran front office di SMK Bahagia Bandung
3. Untuk mengetahui perbedaan pengaruh pemanfaatan media pembelajaran abacre hotel management system dalam hasil belajar peserta didik di kelas eksperimen dan kelas kontrol di SMK Bahagia Bandung

1.4 Manfaat penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat pada bidang pendidikan, terutama dalam perhotelan, khususnya di bagian front office. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian lebih lanjut yang berfokus pada pengembangan media pembelajaran inovatif dan kreatif untuk membantu siswa belajar, terkhusus pada pembelajaran perhotelan.

1.4.2 Manfaat praktis

1.4.2.1 Bagi sekolah

Dapat berkontribusi pada upaya menunjang peningkatan mutu pembelajaran di jurusan perhotelan khususnya mata pembelajaran front office di SMK Bahagia Bandung.

1.4.2.2 Bagi guru

1. Penelitian ini dapat digunakan oleh guru sebagai pedoman dan referensi untuk meningkatkan kualitas pembelajaran.
2. Penelitian ini menawarkan alternatif bagi guru dalam memilih media pembelajaran inovatif untuk proses belajar di bidang front office.

1.4.2.3 Bagi siswa

Penelitian ini akan menyelidiki metode pembelajaran yang menggunakan perangkat lunak manajemen hotel Abacre Hotel Management System untuk meningkatkan partisipasi dan keterlibatan siswa dalam pelajaran front office. Tujuan dari penelitian ini adalah agar siswa lebih mudah memahami materi praktik front office yang diajarkan oleh guru.

1.4.2.4 Bagi peneliti

Penelitian ini memberikan wawasan tentang bagaimana abacre hotel management system berpengaruh terhadap hasil belajar siswa serta menambah wawasan baru bagi peneliti agar kedepannya studi ini juga dapat menjadi bahan acuan peneliti dalam melakukan penelitian-penelitian berikutnya.

1.5 Struktur organisasi skripsi, tesis, atau disertasi

Sistematika penulisan skripsi ini mengacu kepada pedoman penulisan karya ilmiah (skripsi) UPI tahun 2021 yang terdiri dari lima bab, yang akan diuraikan secara detail sebagai berikut:

- BAB I : Pendahuluan berisi latar belakang penelitian, identifikasi dan perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta struktur organisasi skripsi.
- BAB II : Berisi kajian pustaka yang meliputi kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.
- BAB III : Dijelaskan metode penelitian. Bab ini berisi lokasi, populasi, sampel penelitian, desain penelitian, metode penelitian, definisi operasional, instrumen penelitian, dan analisis data.
- BAB IV : Diuraikan hasil penelitian dan pembahasan. Bab ini terdiri atas dua hal utama, yakni pengolahan data dan pembahasan atau analisis temuan.
- BAB V : Berisi kesimpulan dan saran. Dalam bab ini disajikan penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil analisis temuan penelitian. Saran atau rekomendasi ditulis setelah kesimpulan

1.6 Keaslian Penelitian

Belum banyak penelitian yang dilakukan terkait implementasi media pembelajaran software hotel system di sekolah SMK jurusan perhotelan. Teknologi pendidikan kini sangat krusial untuk pendidikan. Penggunaan modul pembelajaran yang lebih interaktif mendorong pemanfaatan media multimedia dalam proses belajar (Akbar & Noviani, 2019).

Pembelajaran berbasis hotel system masih jarang digunakan karena software hotel system yang tersedia kebanyakan memerlukan lisensi berbayar seperti contohnya VHP ataupun Opera dan ketidaksiapan SDM dalam penerapannya. Kebutuhan dari industri perhotelan yang memerlukan keterampilan teknologi masih sulit terpenuhi karena belum digunakannya hotel system dalam pembelajaran. Dikarenakan masih belum banyak penelitian tentang pemanfaatan hotel system pada pembelajaran di SMK jurusan perhotelan Penelitian yang meneliti

penggunaan software hotel untuk pembelajaran di kelas di front office dimaksudkan untuk meningkatkan awal pembelajaran dan keterampilan siswa tentang sistem manajemen komputer hotel. Untuk mengetahui bagaimana penggunaan software hotel sebagai media pembelajaran mempengaruhi hasil belajar siswa, posisi penelitian ini membedakan dari penelitian sebelumnya. Tabel berikut menunjukkan beberapa penelitian yang telah dilakukan.

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti/Judul	Permasalahan	Metode	Hasil Penelitian
<p>(Siahaan & Chandra, 2022)</p> <p>Pengembangan dan Implementasi Aplikasi Hotel Di Sekolah SMKN 2 Batam Menggunakan Framework ADDIE</p>	<p>Pembelajaran teori mengenai mata pelajaran front office bisa membuat pelajar kesulitan memahami dan menggunakan aplikasi hotel saat mereka mulai bekerja.</p>	<p>Metode ADDIE Analysis, Design, Development, Implementation, Evaluation</p>	<p>penerapan aplikasi sistem hotel dapat berhasil diterapkan dalam pembelajaran front office dan memberikan hasil yang positif terhadap hasil belajar siswa</p> <p>Aplikasi ini bisa menggantikan proses manual menjadi otomatis, mengurangi kemungkinan kesalahan yang terjadi jika hotel dikelola secara manual.</p>
<p>(Ainin & Saefuddin, 2016)</p> <p>Hubungan Antara Persepsi Siswa Tentang Penggunaan Media Pembelajaran Berbantuan Komputer dan Motivasi Belajar dengan Hasil Belajar SHKK (Sanitasi Hygiene dan</p>	<p>Meneliti relevansi persepsi siswa terhadap penggunaan media pembelajaran berbantuan komputer dengan hasil belajar.</p>	<p>Studi korelasi. uji Prasyarat Analisis Data dan Uji Hipotesis</p>	<p>Persepsi Siswa Tentang Penggunaan Media Pembelajaran Berbantuan Komputer dapat mengembangkan hasil belajar</p> <p>Motivasi belajar berpengaruh terhadap hasil belajar SHKK</p> <p>Persepsi Siswa Tentang Penggunaan Media Pembelajaran Berbantuan Komputer dan</p>

Muhammad Maulana Sadewa, 2024

PENGARUH MEDIA PEMBELAJARAN “ABACRE HOTEL MANAGEMENT SYSTEM” TERHADAP HASIL BELAJAR SISWA (STUDI QUASI EKSPERIMEN PADA MATA PELAJARAN FRONT OFFICE POKOK BAHASAN RESERVASI DI KELAS X PERHOTELAN SMK BAHAGIA BANDUNG)

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

Keselamatan Kerja) (Studi Korelasi Pada Peserta Didik Kelas X Akomodasi Perhotelan di SMKN 1 Bojonggede, Kab. Bogor)			motivasi belajar berpengaruh dengan hasil belajar SHKK
(Ulandari & Efriyanti, 2023) Perancangan media pembelajaran berbasis augmented reality pengenalan akomodasi perhotelan di smk global pariwisata	Pembelajaran diutamakan manual dengan menggunakan buku cetak dan LKS, tanpa memanfaatkan media pembelajaran berbasis teknologi komputer terbaru dan 3D (tiga dimensi).	Metode Research and Development (R&D) dengan menggunakan Multimedia Development Life Cycle (MDLC) versi Luther-Sutopo	Hasil uji menunjukkan media pembelajaran yang dirancang adalah valid, praktis dan efektif untuk digunakan dalam pembelajaran akomodasi perhotelan.
(Nabila et al., 2021) Pengembangan Media Pembelajaran Penanganan	Mengembangkan media pembelajaran berbasis video motion graphic untuk pelajaran penanganan reservasi untuk	Metode Research and Development dengan	Berdasarkan hasil validasi yang dilakukan oleh ahli media menyatakan bahwa media pembelajaran penanganan reservasi hotel berbasis video motion graphic termasuk pada

Reservasi Hotel Berbasis Video Motion Graphic Di SMK Akomodasi Perhotelan	memberikan pembelajaran yang efektif dan efisien.	menggunakan model PPE	kriteria sangat layak dengan persentasi 93,7% dengan sedikit revisi
(Irwanto & Guswiani, 2019) Efektivitas Penggunaan Vidio Pembelajaran Dalam Meningkatkan Motivasi dan Hasil Belajar Siswa Pembelajaran Front Office di Kelas Akomodasi Perhotelan SMKN 3 Garut	Meneliti efektivitas penggunaan video pembelajaran dalam meningkatkan motivasi dan hasil belajar siswa pada mata pelajaran front office.	Kuasi eksperimen melalui Nonequivalent Control Group Design	Penggunaan Penggunaan video pembelajaran dinilai efektif dalam meningkatkan motivasi dan hasil belajar siswa.
(Lestari et al., 2020) Pengaruh Media Pembelajaran Berbasis Komputer Dengan Model Tutorial Untuk	Meneliti peningkatan hasil belajar siswa setelah menggunakan media pembelajaran berbasis komputer dengan model tutorial.	Kuasi eksperimen	Pembelajaran berbasis komputer dengan model tutorial secara signifikan lebih efektif dalam meningkatkan hasil belajar siswa pada pelajaran TIK dibandingkan dengan metode pembelajaran konvensional.

Muhammad Maulana Sadewa, 2024

PENGARUH MEDIA PEMBELAJARAN "ABACRE HOTEL MANAGEMENT SYSTEM" TERHADAP HASIL BELAJAR SISWA (STUDI QUASI EKSPERIMEN PADA MATA PELAJARAN FRONT OFFICE POKOK BAHASAN RESERVASI DI KELAS X PERHOTELAN SMK BAHAGIA BANDUNG)

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

Meningkatkan Hasil Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Tik			
(Harsiwi & Arini, 2020) Pengaruh Pembelajaran Menggunakan Media Pembelajaran Interaktif terhadap Hasil Belajar Siswa di Sekolah Dasar	Menganalisis dampak penggunaan media pembelajaran interaktif terhadap hasil belajar.	Eksperimen dengan rancangan postest only control group design.	Pembelajaran interaktif dapat meningkatkan motivasi siswa, yang pada gilirannya meningkatkan prestasi belajar mereka. Siswa memberikan respon positif terhadap penerapan model pembelajaran interaktif.
(Nurwidayanti & Mukminan, 2018) Pengaruh Media Pembelajaran Terhadap Hasil Belajar Ekonomi Ditinjau Dari Gaya Belajar Siswa	Meneliti perbedaan hasil belajar siswa yang menggunakan media pembelajaran PowerPoint dibandingkan dengan media konvensional.	Eksperimen dengan desain faktorial 2 x 2 menggunakan pre test dan post test	Hasil penelitian menunjukkan: Terdapat perbedaan hasil belajar siswa yang pembelajarannya menggunakan media power point dan media konvensional dimana rerata hasil belajar dengan media power point lebih tinggi dibanding menggunakan media konvensional