BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Mata Pelajaran produktif atau sekarang dikenal menjadi mata pelajaran kelompok C pada Sekolah Pendidikan Kejuruan merupakan mata pelajaran penting yang diwajibkan agar nilai siswa mampu mencapai target KKM (Kriteria Ketuntasan Minimal) yang sudah ditentukan oleh masing-masing guru mata pelajaran. Mata pelajaran kelompok C merupakan kelompok mata pelajaran inti pada setiap jurusan yang ada di sekolah kejuruan. Pada jurusan Perhotelan kelas XI terdapat enam jenis mata pelajaran produktif yang memiliki nilai KKM berbeda-beda dengan rentangan nilai 72-75 di SMK Negeri 1 Tejakula Mata Pelajaran kelompok C tergolong mata pelajaran utama dibandingkan mata pelajaran umum lainnya karena mata pelajaran kelompok C memuat materi pokok dari jurusan sehingga siswa tidak hanya sekedar memahami materi, namun siswa juga harus mampu menerapkan dan mempraktekkan ketrampilan yang ada sebagai persiapan awal siswa saat magang ke industri.

Front office merupakan salah satu mata pelajaran kelompok C yang ada pada Jurusan Perhotelan di SMK Negeri 1 Tejakula. *Front office* adalah mata pelajaran yang memiliki karakteristik pengajaran pada ketrampilan berbicara (*speaking*) dan tindakan (*action).* Pada artikel Wiwin (2017) menyatakan:

"Untuk menjadi seorang Front Desk Agent di sebuah Hotel, seseorang harus mempunyai kemampuan dasar mulai dari menangani penerimaan tamu, pemesanan kamar, menerima dan membuat panggilan telepon, memeriksa tagihan tamu sampai kepada membuat laporan harian." (Wiwin, 2017)

Berdasarkan kutipan tersebut, dapat disimpulkan ketrampilan berbicara dilakukan saat berkomunikasi secara langsung maupun lewat telepon, sedangkan ketrampilan tindakan yaitu saat seorang petugas melakukan pelayanan sesuai prosedur kerja. *Front Office* menjadi salah satu mata pelajaran kelompok C yang mengalami kendala ketuntasan belajar di jenjang kelas XI Perhotelan SMKN 1 Tejakula. Kriteria Ketuntasan Minimal yang perlu dicapai pada mata

pelajaran *Front Office* ialah 75. Kendala ketuntasan belajar yang dijumpai pada mapel *Front Office* terletak pada penilaian ketrampilannya. Sekolah kejuruan memiliki Kompetensi Dasar ranah pengetahuan dan ketrampilan yang dimana KD 3 merupakan ranah pengetahuan, sedangkan KD 4 menjadi ranah ketrampilan. Mata pelajaran *Front Office* yang mengalami masalah ketuntasan belajar terletak pada KD 4 yaitu ketrampilan. Secara spesifik terletak pada KD 4.4 yaitu Menangani Reservasi Individu. Hasil siswa dalam menangani pemesanan kamar melalui telepon masih banyak belum mencapai nilai KKM. Data penilaian ketrampilan *Front Office* siswa pada KD 4.4 Menangani reservasi individu kelas XI Perhotelan dari 2 tahun terakhir dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Tahun 2019, hasil penilaian ketrampilan siswa XI PH1 yang berjumlah 34 siswa yaitu 18 siswa mencapai ketuntasan belajar dan 16 siswa nilai ketrampilannya masih di bawah KKM (52,9 % tuntas dan 47,1 tidak tuntas). (Sumber: Leger nilai Front Office kelas XI PH SMKN 1 Tejakula)
2) Tahun 2020, hasil penilaian ketrampilan siswa XI PH1 yang berjumlah 35 siswa yaitu 23 siswa mencapai ketuntasan belajar dan 12 siswa nilai ketrampilannya masih di bawah KKM (65,7% tuntas dan 34,3% tidak tuntas). (Sumber: Leger nilai Front Office kelas XI PH SMKN 1 Tejakula)

Berdasarkan 2 data tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa nilai siswa pada KD 4.4 Menangani Reservasi Individu baru mencapai 65,7% untuk ketuntasan belajar. Target yang diharapkan untuk ketuntasan belajar siswa yaitu sebesar 80%. Sehingga perlu adanya peningkatan ketuntasan belajar siswa pada KD 4.4 Menangani reservasi individu.

Berdasarkan data nilai ketrampilan siswa di mapel *Front Office* sebelumnya menjelaskan bahwa adanya peningkatan jumlah siswa yang tuntas sebesar 13%. Hal yang mendasari peningkatan yang terjadi ialah usaha dari pengajar dengan menampilkan bahan ajar dalam bentuk video sehingga mempermudah pemahaman prosedur kerja di *Front Office*.

Namun, kemandirian siswa masih belum bisa berubah, siswa masih pasif dan menunggu arahan guru untuk menemukan prosedur kerja yang tepat digunakan dalam pelayanan reservasi. Disamping itu, siswa tidak mampu berpikir kreatif ketika diberikan situasi yang sedikit berbeda dari bahan tayang karena siswa terbiasa menunggu prosedur yang diberikan oleh guru sehingga kelas masih didominasi oleh guru dan pembelajaran menjadi kurang menantang siswa untuk berusaha menemukan solusi permasalahan. Maka, perlu untuk mengubah cara pandang belajar siswa pada pelajaran *Front Office* agar tingkat ketuntasan belajar sesuai dengan target yang diinginkan.

Faktor utama siswa menjadi pasif dan tidak mau berpikir kritis dan kreatif ialah kurangnya ketrampilan siswa berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris. Siswa lebih cenderung diam dan takut untuk melakukan praktek dikarenakan rasa pesimis yang tinggi. Menganggap diri selalu tidak mampu melakukannya dan tidak mau mencoba untuk melihat dan mengukur kemampuan diri sendiri. Berdasarkan pengamatan peneliti, ketrampilan berbicara asing sudah diberikan pada jenjang Sekolah Menengah Pertama (SMP), seharusnya kesiapan siswa sudah matang berbahasa Inggris ketika berada di jenjang Sekolah Menengah Kejuruan. Pada kenyataanya siswa di kelas XI Perhotelan 1 hanya 52-66 persen yang mampu mencapai ketuntasan belajar pada penilaian ketrampilan di mapel *Front Office* (berdasarkan data hasil ketrampilan siswa dua tahun terakhir). Pencapaian siswa masih tergolong rendah dan perlu mengalami peningkatan yang signifikan. Peneliti dapat menyimpulkan hal yang mendasari terkendalanya ketuntasan belajar siswa pada mapel *front office* khususnya pada penilaian ketrampilan diantaranya:

1) Kurangnya motivasi diri siswa untuk lebih maju. Siswa sekarang cenderung lebih pasif dan menerima semua dengan datar tanpa ada tantangan tersendiri maupun daya saing yang cukup rendah untuk berkompetisi dengan teman.

2) Model pembelajaran masih *Teacher Center*. Guru mendominasi pembelajaran dan masih memanjakan siswa dalam menyalurkan materi pembelajaran dengan memberikan hasil yang sudah jadi.
3) Media pembelajaran kurang inovatif, buku sumber belajar belum terupdate sesuai kenyataan dengan industri.
4) Kurangnya latihan mandiri siswa yang mengakibatkan siswa kurang terampil.

Pembelajaran *Front Office* tidak hanya selesai pada pengetahuan yang bisa ditangkap melalui teori pada buku maupun internet, namun juga menyangkut pada kemampuan siswa dalam berinteraksi, bersikap dan bekerja sesuai dengan SOP yang berlaku di Industri. Standard operating procedure atau biasa disingkat SOP merupakan sesuatu yang sangat penting dalam sistem operasi disebuah hotel (Supriyanto & Hendriyati, 2021). Dengan demikian, SOP berperan sebagai pemandu sebuah kegiatan dan harus ada pada setiap perusahaan. Begitupula pada pembelajaran Front Office dimana juga memiliki SOP agar pelayanan yang diberikan efektif dan efisien. Maka ketrampilan siswa perlu dibentuk dan diselaraskan dengan kehidupan nyata dan dunia kerja yang akan ditempuhnya saat masuk ke dunia industri yang lebih fleksibel dengan prosedur kerja menyesuaikan dengan permintaan tamu.

Untuk mengatasi rendahnya ketuntasan belajar siswa dalam pembelajaran *Front Office* salah satunya dengan menerapkan model pembelajaran *Contextual Teaching and Learning (CTL*). Model pembelajaran *Contextual Teaching and Learning (CTL)* merupakan model pembelajaran yang membantu guru mengaitkan antara materi yang diajarkannya dengan situasi nyata siswa dan mendorong siswa membuat hubungan antara pengetahuan yang dimilikinya dengan penerapannya dalam kehidupan mereka sehari-hari. Model pembelajaran *Contextual Teaching and Learning (CTL)* memilki kelebihan di antaranya, pertama pembelajaran menjadi lebih bermakna dan riil, artinya siswa dituntut untuk dapat menangkap hubungan antara pengalaman belajar di sekolah dengan kehidupan nyata. Kedua pembelajaran lebih produktif

dan mampu menumbuhkan penguatan konsep kepada siswa karena model pembelajaran *Contextual Teaching and Learning (CTL)* menganut aliran konstruktivisme, yang menganggap siswa dapat menemukan dan membangun pengetahuannya sendiri. Kelebihan tersebut dapat dibuktikan dengan pernyataan yang ada pada artikel Abdul Kadir (2013) menyatakan bahwa:

> *"Model kontekstual merupakan konsep belajar yang beranggapan bahwa anak akan belajar lebih baik jika lingkungan diciptakan secara ilmiah, artinya belajar akan lebih bermakna jika anak "bekerja" dan "mengalami" sendiri apa yang dipelajarinya, bukan sekedar "mengetahuinya". Pembelajaran tidak hanya sekedar kegiatan mentransfer pengetahuan dari guru kepada siswa, tetapi bagaimana siswa mampu memaknai apa yang dipelajari itu"* (Kadir, 2013)

Model CTL bisa digunakan dalam pembelajaran *Front Office* secara nyata dan kontektual dengan kehidupan siswa. Siswa perlu adanya pendalaman yang mendasar dalam menangani pelayanan reservasi dengan mengalami runtutan kegiatannya secara langsung secara berkala.

Shanty Halim dan Naely Muchtar (2015) telah melakukan penelitian dengan pengaplikasian CTL dalam pembelajaran Bahasa Inggris menyimpulkan bahwa "pembelajaran CTL (*Contextual Teaching and Learning*) adalah salah satu pendekatan yang efektif dalam meningkatkan keterampilan berbahasa Inggris (*speaking*) mahasiswa semester VI pada mata kuliah Bahasa Inggris Teknik. Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang didapatkan yaitu adanya peningkatan penguasaan kemampuan *speaking* mahasiswa setelah penerapan metode CTL" (Muchtar, 2015). Fitri Fajar (2015) juga melakukan suatu penelitian penerapan CTL pada pembelajaran Bahasa Inggris yang mengarah peningkatan ketrampilan berbicara dan menghasilkan peningkatan belajar pada ketrampilan berbicara. Ditinjau dari aktivitas belajar siswa dalam mengikuti pelajaran bahasa Inggris melalui pendekatan kontekstual, siswa semakin aktif ditinjau dari segi keaktifan mendengarkan atau memperhatikan penjelasan guru tentang kosakata, mencatat materi, keaktifan dalam kerja kelompok/percakapan, keaktifan mengajukan pertanyaan, keaktifan menjawab pertanyaan guru, dan keaktifan menanggapi pertanyaan teman atau kelompok lain (Fajar, 2014). I Made Padri dkk (2012) melakukan penelitian dengan menggunakan model Kontektual dimana pembelajaran menggunakan peta

konsep mengenai bahan ajar yang akan diberikan, dalam pemberian peta konsep tersebut siswa juga dapat diharapkan mampu menerapkan bahan ajar yang dipelajari di kelas pada kehidupan sehari-hari. Setelah diberikan perlakuan, setiap aspek kognitif penguasaan konsep siswa mengalami peningkatan (Padri, 2012)

Dari 3 (tiga) penelitian yang sudah dilakukan, maka CTL memberikan dampak positif bagi pembelajaran khususnya peningkatan ketrampilan berbicara.Melalui *Contextual Teaching Learning* (CTL) siswa dapat terhindar dari verbalisme atau pengetahuan yang bersifat teoritis-abstrak. Harapan model pembelajaran *Contextual Teaching and Learning* (CTL) terhadap peningkatan ketrampilan siswa pada mapel *Front Office* adalah ketika para siswa dapat menyusun langkah kerja melalui tayangan, mampu menemukan permasalahan yang menarik dalam berbicara menggunakan bahasa asing, dan ketika siswa mampu membedakan dan menarik kesimpulan bagaimana jenis-jenis ekspresi yang biasa digunakan pada layanan *Front Office* dan dengan cara ini mereka menemukan makna. Pendekatan kontesktual merupakan konsep belajar yang membantu pengajar mengaitkan antara materi yang diajarkan dengan situasi dunia nyata peserta didik. Disamping itu mendorong peserta didik membuat hubungan antara pengetahuan yang dimilikinya dengan penerapannya dalam kehidupan mereka sebagai anggota keluarga dan masyarakat (Sukra, 2016). Berdasarkan faktor-faktor di atas, penerapan model pembelajaran *Contextual Teaching and Learning* (CTL) ditengarai dapat meningkatkan ketrampilan siswa berbicara dan bertindak dalam pelayanan *Front Office*. Berdasarkan masalah yang ditemukan, maka perlu dilaksanakan penelitian dengan judul "Efektivitas Model Pembelajaran *Contextual Teaching and Learning* (CTL) untuk meningkatkan ketrampilan *Front Office* siswa kelas XI Perhotelan 1 SMKN 1 Tejakula".

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disinggung alasan-alasan yang mendukung diadakannya penelitian ini, ada beberapa masalah penelitian yang ditemukan dalam proses

belajar mengajar untuk peningkatan ketrampilan siswa pada mata pelajaran *Front Office* yaitu bisa dijelaskan sebagai berikut:

1) Kurangnya motivasi diri siswa untuk lebih bersaing dan maju.
2) Model pembelajaran masih teacher center.
3) Media pembelajaran kurang inovatif dan kurang terbaru (*up to date)* dan sinkron (*matching)* dengan industri.
4) Kurangnya intensitas latihan siswa berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris dan tidak sesuai prosedur kerja.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah, maka perlu ditetapkan batasan masalah guna menghindari perluasan dalam penelitian ini. Batasan masalah yang akan dikaji adalah penerapan model pembelajaran CTL (*Contextual Teaching and Learning*) dalam pembelajaran Front Office dengan materi Menangani Reservasi Individu untuk meningkatkan ketrampilan siswa kelas XI Perhotelan 1 SMKN 1 Tejakula.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan pembahasan yang ada pada latar belakang, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

"Bagaimana efektivitas penerapan model pembelajaran CTL terhadap peningkatan ketrampilan *Front Office* siswa XI Perhotelan 1 di SMK N 1 Tejakula?"

1.5 Tujuan Penelitian

Yang menjadi tujuan pelaksanaan penelitian tindakan kelas ini adalah sebagai berikut:

"Untuk meningkatkan keterampilan *Front Office* siswa kelas XI Perhotelan 1 di SMK N 1 Tejakula melalui penerapan model pembelajaran CTL (*Contextual Teaching and Learning)*."

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Manfaat hasil penelitian tindakan kelas ini di antaranya:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis hasil penelitian diharapkan dapat memberikan referensi dan gambaran mengenai cara kerja model pembelajaran CTL dalam meningkatkan ketrampilan siswa XI Perhotelan dalam menangani pelayanan Front Office di SMKN 1 Tejakula.

1.6.2 Manfaat Praktis

Manfaat Praktis terbagi menjadi 3, bagi siswa, bagi guru dan bagi sekolah diantaranya:

1) Bagi siswa: Meningkatkan ketrampilan siswa dalam pembelajaran Front Office.
2) Bagi guru : Memberikan pengalaman baru dan langsung bagi guru untuk menemukan cara terbaik dalam melakukan proses belajar mengajar untuk tercapainya tujuan pembelajaran.
3) Bagi Sekolah : Hasil penelitian ini dapat memberikan konstribusi bagi sekolah, khususnya Kepala Sekolah yang dapat ditindak lanjuti untuk meningkatkan mutu pendidikan sehingga mutu sekolah meningkat.