

**PENERAPAN VISUAL HOTEL PROGRAM
UNTUK MENINGKATKAN HASIL BELAJAR
DALAM MATA LATIH FRONT OFFICE
DI MEDITERRANEAN BALI**



**OLEH
KADEK HERY PAYUDI
2015017008**

**JURUSAN PENDIDIKAN KESEJAHTERAAN KELUARGA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA SINGARAJA**

2022



**PENERAPAN VISUAL HOTEL PROGRAM
UNTUK MENINGKATKAN HASIL BELAJAR
DALAM MATA LATIH FRONT OFFICE
DI MEDITERRANEAN BALI**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan

Program Sarjana Pendidikan Kesejahteraan keluarga

Oleh

KADEK HERY PAYUDI

NIM 2015017008

PRODI PENDIDIKAN KESEJAHTERAAN KELUARGA

FAKULTAS TEHNIK DAN KEJURUAN

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2022

SKRIPSI

**PENERAPAN VISUAL HOTEL PROGRAM
UNTUK MENINGKATKAN HASIL BELAJAR
DALAM MATA LATIH FRONT OFFICE
DI MEDITERRANEAN BALI**

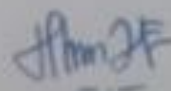
Menyetujui

Pembimbing I,



Ni Made Suriani, S.Pd., M.Pd
NIP. 197212072002122003

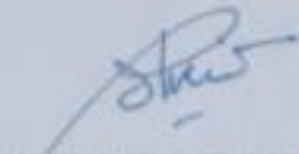
Pembimbing II,



Dr. Ida Ayu Putu Herry Ekayani, S.Pd., M.Pd
NIP. 197309022002122001

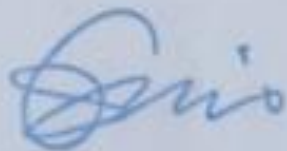
Skripsi oleh Kadek Hery Puyudi ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 08 Juli 2022

Dewan Penguji,



Dr. Risa Putri Ariani, M.Si
NIP. 196504191990032001

(Ketua)



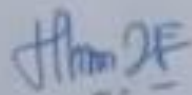
Dr. I Gede Sudirba, S.Pd., M.Pd
NIP. 197106161996021001

(Anggota)



Ni Made Suriani, S.Pd., M.Pd
NIP. 197212072002122003

(Anggota)



Dr. Ida Ayu Putu Hemy Ekasari, S.Pd., M.Pd
NIP. 197309022002122001

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Teknik dan Kejuruan Universitas Pendidikan
Ganesha

guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana pendidikan

Pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 8 Juli 2022

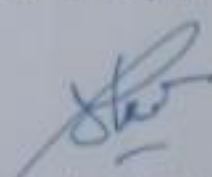
Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Ketut Agustini, S.Si., M.Si.
NIP. 197408012000032001

Sekretaris Ujian,



Dr. Risa Panti Ariani, M.Si.
NIP. 196504191990032001

Mengesahkan

Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan



Dr. I Gede Sudirtha, S.Pd., M.Pd.
NIP. 19710616 199602 1 001

PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **”Penerapan Visual Hotel Program Untuk Meningkatkan Hasil Belajar Dalam Mata Latih Front Office Di Mediterranean Bali”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana pendidikan pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. I Gede Sudirtha, S.Pd., M.Pd., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
2. Dr. Risa Panti Ariani, M.Si., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga atas motivasi yang diberikan dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Ni Made Suriani, S.Pd., M.Par selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Dr. Ida Ayu Putu Hemy Ekayani, S.Pd., M.Pd selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh staff, instruktur dan mahasiswa *Hotel Accommodation Mediterranean Bali – Denpasar* atas dukungan dalam penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 10 Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Sampul	i
Halaman Judul.....	ii
Lembar Persetujuan Pembimbing	iii
Lembar Persetujuan Dosen Penguji	iv
Lembar Persetujuan dan Pengesahan Panitia Ujian.....	v
Abstrak	vi
Kata Pengantar	vii
Kata Persembahan.....	viii
Motto	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Diagram.....	xv
Daftar Lampiran	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORI.....	10
2.1 Front Office	10
2.2 Media Belajar	16
2.3 Hasil Belajar	26
2.4 Pembelajaran	27

2.5 Penelitian yang relevan	31
2.6 Kerangka berpikir	33
2.7 Hipotesis Tindakan	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	35
3.2 Rancangan Penelitian	35
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	44
3.4 Metode Pengumpulan Data	44
3.5 Metode Analisa Data	46
3.6 Kriteria Keberhasilan	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Hasil Penelitian	50
4.2 Pembahasan	76
BAB V PENUTUP.....	80
5.1 Rangkuman.....	80
5.2 Simpulan	80
5.3 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84
Lampiran	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1	3
Data hasil feed back On the Job Training Mahasiswa semester IV Hotel Accommodation –Mediterranean Bali	
Tabel 2	3
Data hasil End of Unit Test kelas hotel accommodation semester II tahun ajaran 2020/2021	
Tabel 3	45
Kisi – kisi instrumen observasi psikomotor menyediakan layanan akomodasi reception	
Tabel 4	46
Kisi- kisi Instrumen Soal Test	
Tabel 5	48
Kategori penilaian Front Office	
Tabel 6	49
Hasil belajar psikomotor Mahasiswa dalam model pembelajaran kooperatif metode role playing	
Tabel 7	51
Data Hasil Belajar Mahasiswa Dalam Mata Latih Front Office Pada Bagian Pre-Test	
Tabel 8	52
Hasil Pre-Test Mahasiswa Dalam Mata Latih Front Office	
Tabel 9	53
Jadwal Pengambilan Data	
Tabel 10	61
Hasil Observasi Pada Penelitian Siklus I	
Tabel 11	62
Data Hasil Belajar Observasi Psikomotorik Pada Siklus I	
Tabel 12	63
Hasil Post-Test Pada Penelitian Siklus I	
Tabel 13	64
Data Hasil Belajar Mahasiswa Dalam Mata Latih	

Front Office Pada Bagian Post-Test Pada Siklus I

Tabel 14 71
Hasil Observasi pada penelitian siklus II

Tabel 15 73
Data Hasil Belajar Mahasiswa dalam Mata Latih
Front Office pada bagian observasi pada Siklus II

Tabel 16 75
Data Respon Mahasiswa Tentang Penerapan VHP Melalui
Metode Role Playing Dalam Pembelajaran Front Office
Operation



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Aplikasi Visual Hotel Program	17
Gambar 2. Log in pada system VHP	18
Gambar 3. F/O Reception	18
Gambar 4. Walk In Guest Reservation (1).....	19
Gambar 5. Walk In Guest Reservation (2).....	19
Gambar 6. Detail Reservation (1)	20
Gambar 7. Detail Reservation (2)	21
Gambar 8. Update Individual Guest File (1).....	21
Gambar 9. Update Individual Guest File (2).....	22
Gambar 10. Detail Reservation (3)	22
Gambar 11. Memproses Check In (1).....	23
Gambar 12. Memproses Check In (2).....	23
Gambar 13. Memproses Payment Deposit (1).....	24
Gambar 14. Memproses Payment Deposit (2).....	24
Gambar 15. Memproses Payment Deposit (3).....	25
Gambar 16. Memproses Payment Deposit (4).....	26
Gambar 17. Memproses Payment Deposit (5).....	26
Gambar 18. Model penelitian Tindakan kelas	36
Spiral Kemmis dan Taggart(Tembang, dkk 2020:24)	

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1	65
Diagram Batang Hasil Belajar Pretest & Post test pada Siklus I	
Diagram 2	65
Diagram Batang Hasil Belajar Observasi pada Siklus I	
Diagram 3	72
Diagram Batang Hasil Belajar Observasi pada Siklus II	
Diagram 4	72
Diagram Batang Perbandingan Hasil Belajar Observasi Siklus 1 & 2	



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	87
Lembar Absensi Mahasiswa Jurusan Hotel Accommodation Semester II Mediterranean Bali – Denpasar TA 2021 – 2023	
Lampiran 2	88
Jadwal Pembelajaran Mahasiswa Jurusan Hotel Accommodation Semester II Mediterranean Bali – Denpasar TA 2021 – 2023	
Lampiran 3	89
Silabus Front Office Operation Mediterranean Bali – Denpasar	
Lampiran 4	90
RPP - Front Office Operation Menerima Walk In Guest	
Lampiran 5	96
Pre & Post Test Walk In Guest	
Lampiran 6	100
Lembar Observasi Walk In Guest	
Lampiran 7	101
Pedoman Penilaian Observasi Walk In Guest	
Lampiran 8	107
Contoh Script percakapan Walk In Guest	
Lampiran 9	109
Hasil Pre-test	
Lampiran 10	121
Hasil Post-test	
Lampiran 11	133
Hasil observasi psikomotorik siklus I	
Lampiran 12	145
Hasil observasi psikomotorik siklus II	
Lampiran 13	157
Hasil Respon mahasiswa	

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Penerapan Visual Hotel Program Untuk Meningkatkan Hasil Belajar Mahasiswa Dalam Mata Latih Front Office Di Mediterranean Bali” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 19 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,

Kadek Hery Payudi

