

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dengan ada nya perkembangan teknologi khusus nya di dunia industri perhotelan saat ini, seperti penggunaan teknologi internet, teknologi *e-commerce* dan aplikasi *property management system (pms)* memberikan dampak kepada proses pelatihan & pendidikan di sebuah lembaga pelatihan kerja (LPK). Sebuah lembaga pelatihan kerja harus memiliki sarana dan prasarana yang mendukung untuk menciptakan lulusan yang kompeten dari sisi *Knowledge, Skill & Attitude* sesuai bidang keahlian nya dan juga sesuai dengan kebutuhan industri sehingga lulusan nya dapat di terima oleh industri.

Mediterranean Bali merupakan sebuah lembaga pelatihan kerja yang berada di bawah naungan Kementrian Tenaga Kerja Republik Indonesia (KEMNAKER) yang pada April 2021 telah berdiri selama 13 Tahun, Mediterranean Bali merupakan lembaga pelatihan kerja yang berfokus menciptakan lulusan untuk bekerja di sektor pariwisata khusus nya perhotelan dan kapal pesiar dan *Hotel Accommodation* merupakan salah satu jurusan pelatihan yang terdapat di Mediterranean Bali, jurusan ini merupakan *program certification IV* yang diharapkan menghasilkan lulusan yang kompeten di bidang *Front Office & Housekeeping*. Di dalam proses pelatihan, Mediterranean Bali menggunakan *Common ASEAN Tourism Curriculum (CATC)* sebagai acuan dalam melaksanakan proses pelatihan nya. *The CATC is the approved common curriculum for ASEAN*

*Tourism Professionals (ATPs), The CATC is founded upon six (6) labour divisions: Front Office, Front Office, Food Production, Food and Beverage Services, Travel Agencies and Tour Operations. (Structures, n.d.)*

Mata latih *Front Office* merupakan salah satu mata latih wajib bagi mahasiswa yang mengikuti *Program Certification IV Hotel Accommodation*, dalam pembelajaran *Front Office* banyak kompetensi keahlian yang akan di kuasai oleh mahasiswa. Pembelajaran *Front Office* terdiri dari kompetensi sebagai *Telephone Operator, Bellboy, Reservation & Reception*. Sesuai dengan Skema Sertifikasi Kompetensi Profesi KKNI bahwa *Program Certification IV Hotel Accommodation* memiliki 16 unit *Core and Generic Competencies* & 20 unit *Klaster Hotel Services Competency Standards Menu* (Sertifikasi et al., 2014)

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti di kelas *Hotel Accommodation* Semester II di *Mediterranean Bali-Denpasar* pada pembelajaran *Front Office*, peneliti menemukan beberapa hal penting. Untuk pembelajaran *Front Office* di kelas tersebut, instruktur lebih banyak menggunakan metode ceramah dan demonstrasi dan juga peneliti menemukan bahwa instruktur menunjukkan ketidaksiapannya dalam menyiapkan media pembelajaran yang menarik dan juga proses pelatihan yang sesuai dengan permintaan industri, yang mana instruktur hanya menggunakan form-form *operational front office* yang bersifat manual, sedangkan saat ini di industri telah menggunakan sebuah *Property Management System* yang secara otomatis dapat mengolah data dalam *operasional front office*, hal ini juga di perkuat atas adanya *feed back* dari mahasiswa *hotel accommodation* semester IV yang telah kembali dari *on the job training* yang menyatakan bahwa sebagian besar *operasional front office* di industri saat *on the job training* telah

menggunakan *property management system (pms)* dan mahasiswa belum sempat belajar menggunakan media pembelajaran seperti *property management system (pms)* pada proses pelatihan di kampus karena belum tersedia saat itu.

Tabel 1  
Data hasil *feed back On the Job Training* mahasiswa semester IV  
*Hotel Accommodation –Mediterranean Bali*

No	Kategori	Jumlah
1	Mahasiswa	11
2	Tempat training mahasiswa yang menggunakan PMS	9
3	% Penggunaan PMS	83%

Sumber: Hasil wawancara bidang kemahasiswaan tahun 2021

Berdasarkan data penilaian, ada beberapa mahasiswa yang mendapatkan nilai di bawah KKM pada *End of Unit Test front office*, berikut adalah tabel data *End of Unit Test* mahasiswa *hotel accommodation* semester II.

Tabel 2.  
Data hasil *End of Unit Test* kelas *hotel accommodation* semester II  
tahun ajaran 2020/2021

No	Kategori	Jumlah
1	Mahasiswa	11
2	Nilai Praktek	792
3	Rata-rata	72
4	KKM	75
5	Tuntas	8
6	% Ketuntasan	70%

Sumber: Instruktur mata latih *Front Office Operation* di *Mediterranean Bali – Denpasar* tahun 2020

Dari tabel 2 data hasil *end of unit test* tersebut, dapat diketahui nilai rata-rata masih menunjukkan perolehan nilai yang masih berada di bawah dari ketercapaian KKM (Kriteria Ketuntasan Minimal), rendahnya nilai yang dicapai mahasiswa di pengaruhi oleh beberapa faktor seperti metode instruktur mengajar dan juga ketersediaan media belajar yang berkaitan dengan kebutuhan kompetensi oleh industri.

Terkait rendahnya ketercapaian nilai mahasiswa yang ditunjukkan pada tabel no 2 tentang data hasil *End of Unit Test*, Mediterranean Bali sebagai sebuah lembaga pelatihan telah melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan ketercapaian nilai mahasiswa dengan cara memberikan pengembangan kompetensi para instruktur seperti pelatihan dan juga visitasi industri, namun kegiatan-kegiatan tersebut di nilai belum cukup untuk meningkatkan pencapaian nilai mahasiswa, tentu saja kondisi ini tidak bisa dibiarkan berlarut-larut karena ini sangat tidak baik terhadap hasil belajar mahasiswa khususnya pada pembelajaran *front office*.

Berdasarkan masalah-masalah tersebut di atas pada kelas *hotel accommodation* yang menyebabkan rendahnya hasil belajar mahasiswa maka diperlukan strategi khusus agar peserta didik mampu mempraktekan materi yang di ajarkan yang sesuai dengan kebutuhan industri, sehingga akan berimplikasi pada ketercapaian hasil belajar yang maksimal. Pada penelitian ini peneliti berfokus untuk menerapkan metode pembelajaran menggunakan model pembelajaran kooperatif dengan metode *role playing* dan penerapan *property management system (pms)* dalam hal ini yaitu *Visual Hotel Program (VHP)* pada mata latih *Front Office*, alasan dipilih nya metode *role playing* dengan penerapan media belajar *Visual Hotel Program (VHP)* karena mahasiswa nanti nya dapat praktek bersimulasi atau

*role playing* layaknya *operational front office* secara nyata seperti yang ada di industri dan juga media belajar seperti VHP ini telah banyak digunakan oleh industri hotel & restaurant baik secara nasional maupun international

Penelitian dari Novitasari (2017) yang berjudul “Penggunaan Metode Bermain Peran (*Role Playing*) untuk Meningkatkan Keterampilan dan Sikap Bekerja Sama dalam Bermain Drama pada siswa Kelas VIII B SMP Institut Indonesia Yogyakarta”. Hasil Penelitiannya menunjukkan bahwa setelah dilaksanakannya penelitian dalam dua siklus, dihasilkan simpulan bahwa penerapan metode bermain peran (*role playing*) pada pembelajaran bermain drama telah meningkatkan keterampilan dan sikap bekerja sama dalam bermain drama asiswa SMP Institut Indonesia Yogyakarta sebesar 50%.

Sesuai dengan latar belakang tersebut, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **“Penerapan Visual Hotel Program Untuk Meningkatkan Hasil Belajar Dalam Mata Latih Front Office Di Mediterranean Bali”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Pembelajaran dengan metode ceramah dan demonstrasi kurang efektif dalam meningkatkan prestasi belajar mahasiswa
2. Media belajar yang digunakan belum sesuai atau kurang lengkap sehingga kompetensi mahasiswa tidak sesuai dengan kebutuhan industri

3. Mahasiswa belum mampu memahami materi ajar dan mahasiswa lebih banyak menghayalkan proses operational *front office*.
4. Adanya ketidaksesuaian antara penggunaan media pembelajaran pada saat praktek di kampus dengan kegiatan *real* saat *on the job training*

### 1.3 Pembatasan Masalah

Permasalahan yang terkait dengan judul di atas sangat luas, sehingga permasalahan yang ada tidak dapat terjangkau dan terselesaikan semua. Oleh karena itu, perlu adanya pembatasan masalah, sehingga persoalan yang diteliti menjadi jelas. Mengacu pada latar belakang, maka penelitian ini dibatasi pada peningkatan hasil belajar mahasiswa pada mata Latih *front office* melalui penerapan media pembelajaran *Visual Hotel Program* dengan metode *role playing*.

Hasil belajar adalah sebagai tingkat kemahiran atau kemajuan yang dibuat oleh mahasiswa dalam menguasai mata pelajaran. *Visual Hotel Program* adalah sebuah aplikasi *property management system (pms)* yang disediakan oleh PT. SUPRANUSA SINDATA yang merupakan perusahaan penyedia solusi Teknologi Informasi yang melayani khusus nya industri perhotelan. Metode *role playing* adalah proses pembelajaran dengan cara bermain peran yang langsung mengaitkan materi yang dipelajari mahasiswa dengan kenyataan atau kehidupan sehari-hari.

Materi pada mata Latih *front office* terdiri dari beberapa komponen, disini peneliti akan membatasi penelitiannya pada komponen materi *reception* dalam hal menyediakan layanan akomodasi *reception* menerima *walk in guest*.

#### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut dan pembatasan masalah yang telah dipaparkan, maka dalam penelitian ini diajukan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat peningkatan hasil belajar mahasiswa pada kelas *hotel accommodation* semester II tahun angkatan 2021-2023 dengan penerapan media belajar VHP melalui metode *role playing* dalam mata latih *Front Office Operation*?
2. Bagaimana respons mahasiswa pada kelas *hotel accommodation* semester II tahun angkatan 2021-2023 dengan penerapan media VHP melalui metode *role playing* dalam mata latih *Front Office Operation*?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Dari permasalahan yang dirumuskan di atas, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui peningkatan hasil belajar mahasiswa *hotel accommodation* dengan menggunakan metode *role playing*
2. Untuk mendeskripsikan respon mahasiswa pada kelas *hotel accommodation* dengan penerapan media VHP melalui metode *role playing* dalam pembelajaran *Front Office*

#### 1.6 Manfaat Hasil Penelitian

1. Secara teoritis, sebagai bahan kajian studi yang berkaitan dengan proses belajar mengajar, khususnya pengaruh metode pembelajaran *role playing*

dengan penerapan media belajar VHP pada pencapaian kompetensi bekerja *front office*

## 2. Secara Praktis

### (a) Manfaat bagi mahasiswa

Melalui penerapan media pembelajaran VHP, mahasiswa di harapkan dapat memahami semua materi yang terdapat dalam pembelajaran *Front Office* dan belajar dengan lebih menyenangkan. Mahasiswa juga akan mendapat pengalaman belajar yang baru karena pembelajaran di lakukan dengan media VHP, yang mana media aplikasi ini juga digunakan oleh industri hotel. Mahasiswa juga akan dibiasakan belajar kolaboratif dengan teman sebaya dan dapat meningkatkan prestasi belajar mereka melalui metode *role playing*.

### (b) Manfaat bagi guru

Instruktur dapat mendapatkan wawasan lebih dengan memanfaatkan media aplikasi VHP dengan model pembelajaran kooperatif pada tipe metode *role playing*, dengan metode dan media ini, instruktur diharapkan untuk menghadirkan pembelajaran yang kreatif, menumbuhkan pikiran kritis, menyenangkan, dan juga kesesuaian pelatihan dengan kebutuhan kompetensi oleh industri. Instruktur juga dapat menambah khasanah tentang media pembelajaran berbasis aplikasi yang sangat efektif untuk di terapkan dalam kelas. Instruktur juga dapat lebih mudah dalam melakukan penilaian kemampuan mahasiswa, karena dengan aplikasi system VHP



instruktur dapat melihat kemampuan mahasiswa dalam melakukan operasional *Front Office*.

(c) Manfaat bagi Lembaga Pelatihan

Dengan meningkatnya kemampuan mahasiswa dalam bidang *Front Office*, tentu lembaga pelatihan akan dianggap mampu mencetak lulusan yang kompetitif bersaing di dunia industri. Dan media VHP ini bisa dijadikan sebagai sumber belajar untuk instruktur pada jurusan yang lain, tentu saja hal ini sangat bermanfaat untuk menciptakan pembelajaran yang efektif untuk mahasiswa.

