

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Penerapan model pembelajaran merupakan suatu faktor yang strategis di dalam melaksanakan proses pembelajaran. Hal itu disebabkan ketika menerapkan model pembelajaran yang sesuai maka proses pembelajaran serta hasil belajarnya juga akan sesuai dengan yang diharapkan. Pembelajaran ialah kegiatan mengajar serta belajar yang biasanya juga disebut sebagai kegiatan guru yang memberikan suatu materi dalam bentuk pengetahuan maupun sikap dan keterampilan kepada siswa yang nantinya menerima materi tersebut (A. Pane, 2017). Proses pembelajaran bisa dilaksanakan dimanapun serta kapanpun, tidak hanya di dalam kelas akan tetapi bisa saja dilaksanakan di luar kelas bahkan di rumah pun kegiatan pembelajaran bisa terus berlangsung. Proses pembelajaran juga biasa diartikan sebagai suatu interaksi antara peserta didik dengan guru untuk mencapai tujuan pembelajaran yang sudah dirangkai dalam bentuk model pembelajaran yang akan disampaikan agar lebih membantu jalannya proses pembelajaran dari guru untuk siswa (E. Widiyanto, 2021). Model pembelajaran juga merupakan seperangkat rencana ataupun pola yang dapat dipergunakan dalam merancang beberapa bahan pembelajaran serta melakukan bimbingan kegiatan pembelajaran di kelas maupun tempat untuk melakukan aktivitas pembelajaran tersebut (Rahman et al., 2015)

Dalam pembelajaran, guru sangat dituntut agar mampu menjadikan proses pembelajaran itu berlangsung secara kondusif yakni mendukung situasi

belajar untuk mencapai hasil belajar yang diharapkan. Salah satunya adalah penggunaan media belajar yang tepat. Dalam pemilihan media pembelajaran, tentunya seorang pendidik membutuhkan suatu media pembelajaran yang dapat membantu seorang guru dalam menyampaikan pesan kepada siswa, agar pesan yang disampaikan bisa lebih jelas dan mudah dipahami oleh peserta didik. Berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) yang begitu pesat, terutama dalam hal berkembangnya teknologi komunikasi, media pembelajaran yang digunakan guru pada saat ini tidak hanya media pembelajaran konvensional yang berupa papan tulis, gambar, poster. Dengan adanya teknologi komunikasi yang berupa media *audio visual* seperti komputer, pesawat televisi, radio, tape recorder, film dan lain sebagainya juga dapat dimanfaatkan sebagai media pembelajaran. Kemudian, diasumsikan, dengan media *audio visual* digital modern akan sangat menarik siswa. Selain itu, dengan media *audio visual*, pembelajaran akan berlangsung lebih efektif (P. Purnaningsih, 2017).

*Media Audio-visual* merupakan media penyampain informasi yang memiliki karakteristik audia (suara) dan visual (gambar). Jenis media ini mempunyai kemampuan yang lebih baik, karena meliputi kedua karakteristik tersebut. Media *audio visual* juga dikatakan sebagai media pendidikan yang mengaktifkan mata serta telinga peserta didik pada saat pembelajaran berlangsung (R. Aristiani, 2016). Media ini juga dianggap lebih baik dan menarik karena mengandung unsur suara yang dapat didengarkan serta unsur gambar yang dapat dilihat. Selain itu, ada beberapa hal yang menjadi kelebihan dalam penggunaan media *audio visual* ini diantaranya penggunaan media mudah dipahami dan tidak membosankan, kemudian lebih memperjelas penyajian pesan yang ingin

disampaikan ketika melakukan pembelajaran, konsep yang begitu luas dapat divisualkan melalui film atau yang lainnya serta media ini berperan dalam pembelajaran tutorial yang nantinya akan lebih mudah dalam memberikan peningkatan terhadap pemahaman peserta didik.

Selain itu juga, cara yang bisa dilakukan untuk meningkatkan pemahaman serta keterampilan siswa ialah dengan menerapkan model pembelajaran yang langsung mengaitkan materi yang dipelajari siswa dengan kenyataan atau kehidupan sehari-hari. Dengan demikian siswa bisa memahami tidak hanya secara teori saja, akan tetapi mampu mengimplementasikan ataupun mempraktekannya secara langsung. Model pembelajaran seperti ini dapat dilaksanakan melalui model pembelajaran *Role Playing*. Model pembelajaran *Role Playing* merupakan model pembelajaran yang mengajak siswa untuk mengembangkan keterampilan interaktif serta reaktifnya melalui belajar dengan berbuat sesuai dengan peranan pada kenyataan (Jasil, 2017).

Menurut Yulianto (2020) menjelaskan Model *Role Playing* juga dapat dikatakan sebagai salah satu metode pembelajaran dengan menempatkan peserta atau dalam hal ini adalah siswa untuk melaksanakan kegiatan bermain ataupun memainkan peran tokoh lain dengan penuh penghayatan serta kreatifitas berdasarkan peranan suatu kasus atau materi yang sedang dibahas sebagai materi dalam pembelajaran pada saat itu. Dengan adanya penerapan metode pembelajaran ini nantinya siswa atau peserta didik dapat lebih menghayati suatu kejadian atau hal yang sebenarnya terdapat dalam realita kehidupan serta memahami sebab dan akibat suatu kejadian, dan juga membantu siswa dalam melakukan klasifikasi atau rincian serta memperjelas pola pikir sehingga

mempunyai keterampilan dalam membuat atau mengambil keputusan melalui caranya sendiri.

Namun, pada kenyataannya banyak sekolah yang belum menerapkan model pembelajaran *Role Playing* ini khususnya melalui media pembelajaran *audio visual*. Salah satunya adalah Sekolah Menengah Kejuruan, yang media pembelajarannya lebih banyak melakukan praktek seperti mata pelajaran tata boga, perhotelan maupun lainnya. Menurut Suwanto (2016), SMK (Sekolah Menengah Kejuruan) merupakan salah satu bentuk satuan pendidikan formal yang menyelenggarakan pendidikan kejuruan pada jenjang pendidikan menengah sebagai lanjutan dari SMP, MTs, atau bentuk lain yang sederajat. SMK memiliki banyak keahlian yang disesuaikan dengan kebutuhan dunia kerja. Salah satu program keahlian yang terdapat di SMK Negeri 1 Kubu adalah program keahlian akomodasi perhotelan.

Siswa dan siswi jurusan akomodasi perhotelan dipersiapkan untuk menjadi tenaga kerja perhotelan yang profesional serta berdaya saing baik sebagai *front liner*, *housekeeper* ataupun sebagai tenaga *back office* di hotel. Siswa serta siswi SMK dipersiapkan menjadi tenaga siap pakai artinya setiap lulusan dari SMK telah dibekali baik secara teoritis juga aplikatif mengenai program keahlian yang diampunya. SMK Negeri 1 Kubu program keahlian akomodasi perhotelan dibekali berbagai kompetensi yang menunjang pekerjaannya kelak di bidang perhotelan, sehingga untuk menghasilkan siswa-siswi yang berkualitas pengajar dituntut untuk lebih berinovasi dalam merancang kegiatan belajar mengajar agar anak tidak hanya ingat mengenai materi tetapi juga paham. Dengan demikian

model pembelajaran yang tepat untuk mengasah keterampilan siswa untuk beberapa mata pelajaran produktif di sekolah sangat diperlukan.

Salah satu mata pelajaran produktif yang diwajibkan agar siswa mampu mencapai target KKM atau Kriteria Ketuntasan Minimal yang telah ditetapkan pada setiap penilaian akhir sekolah ialah *Front Office*. Berdasarkan Guswiani (2018) menyatakan *Front office* merupakan salah satu mata pelajaran untuk jurusan perhotelan di Sekolah Menengah kejuruan yang memiliki karakteristik dalam melakukan pelayanan dengan tamu dan lebih berinteraksi antar tamu asing maupun lokal yang mengkombinasikan keterampilan bicara dan juga tindakan. Namun, mata pelajaran ini juga pada kenyataannya merupakan salah satu mata pelajaran yang paling sering mengalami kesulitan dalam mencapai ketuntasan belajar seperti misalnya kendala yang dijumpai pada penilaian keterampilannya yang memiliki nilai lebih kurang dibandingkan penilaian pada pengetahuannya. Meskipun model pembelajaran lain sudah diterapkan, namun penilaian keterampilan siswa masih terlihat kurang atau masih banyak yang berada di bawah nilai kriteria ketuntasan minimal. Hal tersebut sangat disayangkan terutama untuk siswa kelas XI perhotelan yang akan terjun ke dunia kerja ataupun *on job training*.

Selain itu juga, berdasarkan hasil observasi di SMK Negeri 1 Kubu pada tanggal 15 September 2021, ada beberapa hasil praktek siswa kelas XI PH untuk materi *reservation section* mata pelajaran *front office* mengalami penurunan bahkan hasil nilai prakteknya cenderung melemah, dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. 1  
Data Hasil Penilaian Praktek Reservation Section Siswa Kelas XI PH 1 SMK



## Negeri 1 Kubu

NO	KKM	Nilai Praktek Kelas XI PH1	Jumlah Siswa
1	75	>75	5
2	75	<75	30
<b>Total Keseluruhan Siswa</b>			<b>35</b>

(Sumber : data diolah 2022)

Berdasarkan tabel tersebut, dinyatakan bahwa nilai praktek untuk materi *reservation section* terkait melayani penanganan reservasi individu mata pelajaran *front office* kelas XI PH di SMK Negeri 1 Kubu masih banyak yang mendapat nilai di bawah KKM. Diketahui persentase untuk siswa yang terampil atau mencapai ketuntasan yakni di bawah 50% serta masih banyak siswa yang nilainya di bawah KKM untuk praktek reservasi menangani pesanan melalui telepon. Dengan demikian tingkat keterampilan yang dimiliki siswa kelas XI PH 1 untuk materi *Reservation Section* masih sangat rendah. Keterampilan yang baik pada mata pelajaran *front office* itu sendiri sangat penting dimiliki oleh siswa yang mana siswa diharapkan mampu dalam memahami kondisi tamu, cara melayani tamu sesuai permintaan tamu dan yang lainnya. Maka dari itu diperlukan model pembelajaran yang tepat untuk diterapkan dalam pembelajaran *front office* agar siswa lebih memahami secara maksimal dan tidak hanya mengetahui sekedar teori dari mata pelajaran tersebut. Menurut salah satu guru yang mengajar materi *front office* di SMK Negeri 1 Kubu, Bapak I Komang Wiramiharja menyatakan bahwa sebagian besar siswa di kelas XI PH mengalami kendala dalam berkomunikasi bahasa inggris untuk mata pelajaran *front office*, siswa cenderung mengalami kesulitan dalam melakukan praktek terkait dengan materi *front office* yang dipaparkan. Walaupun di kelas X kemampuan berkomunikasi berbahasa inggris

sudah diasah, namun pengimplementasian di kelas XI masih kurang, beberapa siswa masih belum maksimal menerapkannya dalam praktek materi *front office*.

Dengan adanya pemaparan dari guru kelas tersebut, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa ada beberapa kendala yang sebenarnya menjadi sumber kesulitan siswa dalam melaksanakan praktek materi *front office* dengan maksimal seperti misalnya pembelajaran masih menerapkan cara belajar yang di dominasi oleh guru yang mana materi dijelaskan satu per satu sehingga dari pihak siswa menjadi pasif dalam mengikuti pelajaran tersebut. Kemudian, tingkat motivasi dalam diri siswa masih sangat kurang untuk berusaha memahami dan mencari solusi supaya materi pembelajaran tidak hanya didengarkan melainkan dipahami agar bisa dipraktikkan dengan maksimal. Selanjutnya, yang paling terpenting adalah model pembelajaran yang kurang menarik dan inovatif bagi siswa, yang mana siswa di zaman sekarang akan lebih tertarik dengan model pembelajaran dengan media yang *up to date*.

Pada penelitian ini, populasi penelitian yang digunakan ialah siswa kelas XI PH 1 di SMK Negeri 1 Kubu khusus untuk materi *reservation section* mata pelajaran *front office*. Alasan dipergunakannya kelas XI sebagai populasi penelitian dikarenakan kelas XI akan segera melaksanakan kegiatan PKL atau *on job training* dengan demikian perlu yang namanya praktek secara rutin dan efektif dari pihak sekolah supaya pada saat melaksanakan kegiatan *on job training* bisa mengimplementasikan pembelajaran atau praktek tersebut dengan baik di tempat training. Kemudian alasan pemakaian materi *reservation section* mata pelajaran *front office* dikarenakan siswa di SMK Negeri 1 Kubu sebagian besar terkendala di bahasa Inggris sementara untuk materi tersebut mempunyai peluang yang lebih

banyak berkomunikasi dengan menggunakan bahasa inggris karena *front office* itu sendiri memiliki ruang lingkup yang banyak salah satunya *reservation ssection*. Sehingga, penelitian ini memfokuskan untuk melakukan penelitian dengan menerapkan model pembelajaran *Role Playing* melalui media *audio visual* untuk materi *reservation section* mata pelajaran *front office* di kelas XI PH dengan tujuan nantinya dapat mengasah kemampuan dan keterampilan siswa dalam berbahasa inggris, dan mempersiapkan mental sebelum terjun ke kegiatan *on job training* yang akan diselenggarakan.

Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan oleh Syahrin dan Amru (2020) menyatakan pembelajaran dengan bantuan *audiovisual* dapat memberikan dorongan atau motivasi terhadap keterampilan berbicara Bahasa inggris siswa di sekolah, selain itu Guswiani (2018) juga menjelaskan dalam penelitiannya bahwa penggunaan video pembelajaran sangat efektif untuk meningkatkan dorongan serta hasil belajar siswa dalam mata pelajaran *front office*. Metode *Role Playing* juga dinyatakan efektif digunakan dalam melaksanakan pembelajaran di kelas dikarenakan dapat meningkatkan pemahaman terkait dengan materi yang diberikan dalam pembelajaran (Dewi, 2017).

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik ingin melaksanakan penelitian mengenai **Penerapan Model Pembelajaran *Role Playing* Berbantuan Media *Audio visual* Untuk Meningkatkan Keterampilan *Reservation Section* Mata Pelajaran *Front Office* Di SMK Negeri 1 Kubu.**



## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan dalam penelitian, maka pada penelitian yang dilaksanakan ada beberapa identifikasi masalah yang dirumuskan yaitu masih terdapat beberapa siswa Kelas XI PH di SMK Negeri 1 Kubu mengalami kendala pada saat pembelajaran berlangsung terkait mata pelajaran front office. Hal tersebut dapat dibuktikan dari nilai praktek siswa dalam mata pelajaran tersebut masih di bawah Kriteria Ketuntasan Minimal dikarenakan kurangnya motivasi belajar siswa, keterampilan serta kemampuan bahasa Inggris untuk mata pelajaran front office masih kurang dan metode atau model pembelajaran yang diberikan kurang kreatif serta inovatif.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah yang dipaparkan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.

- 1.3.1 Ruang lingkup pembahasan terkait dengan pelaksanaan model pembelajaran *Role Playing* berbantuan *Media Audio visual*.
- 1.3.2 Pembahasan juga akan terkait dengan apakah dengan penerapan model atau media pembelajaran tersebut dapat meningkatkan keterampilan siswa yang dilihat melalui score ataupun persentase dari pelaksanaan siklus yang telah dipersiapkan.

#### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka adapun beberapa rumusan masalah yang difokuskan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut.

- 1.4.1 Apakah penerapan model pembelajaran *Role Playing* berbantuan media *audio visual* SMK Negeri 1 Kubu dapat meningkatkan keterampilan siswa pada mata pelajaran *front office*?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian yang telah ditentukan maka adapun tujuan penelitian ini, yakni sebagai berikut.

- 1.5.1 Untuk mengetahui hasil penerapan model pembelajaran *Role Playing* dengan media *audio visual* untuk mata pelajaran *front office* di kelas XI PH SMK Negeri 1 Kubu

#### 1.6 Manfaat Penelitian

##### 1.6.1 Manfaat Teoritis

- a) Untuk meningkatkan mutu pendidikan serta memanfaatkan teknologi informasi secara maksimal
- b) Untuk meningkatkan wawasan keilmuan mengenai implementasi pembelajaran daring menggunakan aplikasi atau teknologi yang ada
- c) Dapat dipergunakan sebagai sumber bacaan bagi peneliti terkait penelitian mengenai implementasi pembelajaran daring

##### 1.6.2 Manfaat Praktis

- a) Penelitian ini diharapkan dapat mendorong siswa supaya lebih mandiri dalam melakukan pembelajaran di rumah.

- b) Untuk meningkatkan kreativitas guru dalam mengajar serta memanfaatkan teknologi informasi
- c) Penelitian ini diharapkan untuk pembelajaran di sekolah-sekolah kedepannya dalam memanfaatkan teknologi informasi sebagai alat pembelajaran guna meningkatkan informasi dan pembelajaran praktek lainnya.

