

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dewasa ini bangsa Indonesia sedang berupaya meningkatkan sumber daya manusia (SDM). Upaya mencerdaskan SDM Indonesia dilakukan melalui peningkatan kualitas pendidikan. Mengenai hal tersebut pemerintah telah membuat kebijakan dengan pembinaan pendidikan kejuruan. Dengan dituangkannya Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 3, menyebutkan bahwa:

“Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis dan bertanggung jawab”.

Selain itu dalam Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003 juga disebutkan:

“Pendidikan menengah terdiri atas pendidikan menengah umum dan pendidikan menengah kejuruan. Pendidikan menengah berbentuk Sekolah Menengah Atas (SMA), Madrasah Aliyah (MA), Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), dan Madrasah Aliyah Kejuruan (MAK), atau bentuk lain yang sederajat”.

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan bentuk dari satuan pendidikan formal yang berorientasi untuk memberi bekal siswa dalam memasuki lapangan kerja tingkat menengah, untuk dapat melanjutkan pendidikan ke jenjang yang sesuai dengan vokasinya (kejuruan) sehingga diharapkan dapat meningkatkan SDM melalui pendidikan di sekolah menengah kejuruan (Utami & Hudaniah, 2013). Khusus sekolah pariwisata, secara umum sekolah menengah kejuruan bidang pariwisata merupakan suatu vokasi untuk memberikan pelayanan serta produk hasil industri pariwisata yang mampu menciptakan pengalaman perjalanan bagi wisatawan. Selain itu Helpiastuti (2018) mengemukakan bahwa pariwisata merupakan segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk pengusaha objek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang berkaitan dengan bidang tersebut. Salah satu dari SMK di Bali yang memiliki jurusan di bidang pariwisata adalah SMK Negeri 2 Singaraja.

Sebagai salah satu daerah tujuan wisata di Indonesia, Bali terus berupaya meningkatkan kualitas dari fasilitas pariwisata yang dimiliki. Adanya SMK Negeri 2 Singaraja bertujuan untuk mengantisipasi era globalisasi untuk dapat mencetak SDM yang berperilaku berkualitas. Adapun program keahlian yang dimiliki SMK Negeri 2 Singaraja salah satunya adalah Akomodasi Perhotelan (AP). AP merupakan kompetensi keahlian pada bidang penguasaan informasi dan kemampuan terkait dengan pengelolaan dan penyelenggaraan akomodasi (Ridha, 2018). Secara khusus tujuan dari adanya kompetensi keahlian AP adalah untuk membekali peserta didik yang *expert* dalam salah satu lingkup *Front Office* (FO). Mata pelajaran FO penting untuk dipelajari karena FO merupakan salah satu fondasi ataupun kemampuan dasar peserta didik yang perlu dimiliki untuk menjadi

seorang ahli dalam bidang administrasi perhotelan. Adapun beberapa lingkup kerja dari FO adalah sebagai *Reception*, *Reservation*, *Telephone Operator*, dan *Porte*, (Pujihastuti, 2020).

Beberapa hal yang melatar belakangi di ambil nya mata pelajaran FO khususnya dalam materi mengelola telepon masuk (*manage incoming call*) yaitu dari kegiatan wawancara diketahui 2 materi yang diampu oleh guru pengampu mata pelajaran masih memiliki media yang kurang dapat memanfaatkan perkembangan teknologi yang ada dalam hal pengemasan materi, yaitu materi mengelola telepon masuk dan reservasi tamu. Selain itu berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan bersama guru pengampu mata pelajaran diketahui 70% belum dapat melampaui nilai KKM yang telah ditentukan sekolah berdasarkan dari hasil prestasi belajar siswa pada materi *manage incoming call*, 80% siswa menyatakan materi *manage incoming call* sulit untuk dipahami secara abstrak, sehingga diperlukan kebaruan media yang diharapkan dapat meningkatkan motivasi maupun pemahaman siswa terhadap materi yang lebih konkret dengan menggunakan beberapa jenis media yang akan dikembangkan nantinya serta alasan lainnya berkaitan dengan materi *manage incoming call* menjadi materi yang lebih dulu di dapat siswa sebelum materi reservasi tamu.

Untuk meningkatkan kualitas dari kegiatan pembelajaran dalam pendidikan nasional, beberapa hal yang dapat dilakukan oleh guru melalui peningkatan kemampuan dengan memfasilitasi peserta didik dalam proses pembelajaran. Hayes *et al.* (2017) dalam penelitiannya menyatakan sebagai salah satu komponen pembelajaran, media tidak luput dari pembahasan sistem pembelajaran secara menyeluruh. Pemanfaatan media seharusnya menjadi bagian yang harus diperhatikan

pendidik dalam setiap kegiatan pembelajaran. Peran guru/pendidik dalam hal ini dituntut agar lebih kreatif dalam pengembangan suatu konten pembelajaran yang nantinya dapat memfasilitasi penyampaian materi pembelajaran serta memudahkan peserta didik untuk mengaksesnya (Nanjar, 2018).

Berdasarkan hasil observasi awal dengan ibu Luh Putu Pusparini, S.Pd., S.Tr.Par selaku guru pengampu mata pelajaran Front Office (FO) kelas XI di SMK N 2 Singaraja disebutkan bahwa, penggunaan sumber belajar yang terbatas menyebabkan peserta didik mengalami kesulitan dalam memahami cakupan materi. Sebagian besar guru mengambil materi dari buku paket, modul dan internet. Tersedianya bahan ajar berupa modul juga mempengaruhi kegiatan pembelajaran yang dilakukan, yang menyebabkan peserta didik hanya berpaku dari penjelasan materi yang bersifat abstrak. Selain itu penggunaan media maupun konten yang digunakan pada proses pembelajaran kurang bervariasi. Hal itu dapat ditunjukkan dengan digunakannya Powerpoint dalam menyampaikan materi yang sebagian besar materi disajikan dalam bentuk teks. Berdasarkan kegiatan evaluasi pembelajaran yaitu Ujian Akhir Semester menunjukkan sebanyak 77% siswa belum dapat memperoleh nilai kriteria ketuntasan minimal (KKM) hal tersebut dapat dilihat pada lampiran transkrip nilai siswa pada Lampiran 2.

Sampai saat ini proses kegiatan belajar di dalam kelas khususnya mata pelajaran FO materi mengelola dan menerima telepon masuk masih menjadi salah satu kunci utama untuk mendapatkan pencapaian yang baik khususnya konteks berbicara. Di sisi lain, proses kegiatan belajar mengajar yang dilaksanakan secara konvensional terkadang terasa kurang menarik bagi siswa. Metode yang sering digunakan selama ini yaitu ceramah, tanya jawab & pemberian tugas.

Adapun hasil observasi kebutuhan peserta didik yang telah dilakukan dengan melibatkan beberapa peserta didik jurusan AP di SMK Negeri 2 Singaraja melalui penyebaran angket diperoleh hasil sebanyak 45% responden menyatakan belum fasih atau dapat menguasai pelajaran FO khususnya dalam menguasai materi mengelola telepon masuk. Sebanyak 66% responden menyatakan dalam proses pembelajaran ingin menggunakan media pembelajaran yang bervariasi. Sebanyak 50% responden menyatakan terkadang bosan dengan media pembelajaran yang digunakan guru dalam penyampaian materi pembelajaran. Sebanyak 66% responden menyatakan senang dan tertarik jika pembelajaran pada materi mengelola telepon masuk terdapat gambar ataupun video. Kemudian sebanyak 83% responden menyatakan tertarik jika dalam proses pembelajaran terdapat kuis. Sebanyak 67% responden menyatakan mata pelajaran FO, materi mengelola telepon masuk sulit untuk dipahami, sedangkan sebanyak 75% responden menyatakan guru menggunakan fasilitas memadai yang disediakan oleh sekolah seperti penggunaan LCD dan komputer dalam proses pembelajaran.

Berdasarkan dari salah satu permasalahan yang telah disebutkan, adapun solusi yang dapat ditawarkan sesuai dengan kondisi guru, siswa, fasilitas dan juga teknologi yang ada yaitu, bagaimana membuat suatu pembelajaran interaktif yang dapat memfasilitasi dan meningkatkan motivasi serta penguasaan peserta didik terhadap kompetensi pembelajaran. Sejalan dengan pernyataan Suharti (2009: 19) dalam penelitiannya yang menyebutkan bahwa media pembelajaran merupakan salah satu faktor yang sangat berpengaruh untuk menumbuhkan motivasi belajar siswa. Salah satu media pembelajaran yang dapat diterapkan yaitu pengembangan media pembelajaran berupa konten pembelajaran interaktif (Pribadi, 2017).

Dalam bidang pembelajaran, konten merupakan suatu hal yang sangat esensial dalam pembelajaran. Menurut Dewi (2022) penggunaan media berupa konten pembelajaran yang bersifat interaktif dalam pembelajaran dinilai lebih efektif dan efisien dibandingkan hanya menjelaskan materi secara abstrak. Adapun piranti lunak yang digunakan dalam menyusun konten yaitu menggunakan *Adobe Captivate*. Penerapan dari sebuah konten pembelajaran interaktif menggunakan *Adobe Captivate* akan maksimal jika dikombinasikan dengan model yang sesuai dengan mata pelajaran (Prasetya, 2017). Adanya suatu inovasi, terobosan maupun transformasi dari proses pembelajaran akan meningkatkan motivasi belajar dari peserta didik itu sendiri. Inovasi tersebut dapat diterapkan dengan mengembangkan suatu konten pembelajaran interaktif yang dikombinasikan dengan model pembelajaran *Discovery Learning* (Sukma & Marisya, 2020).

Adapun penelitian sebelumnya yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu penelitian oleh Ulfah (2021), mengenai pengembangan pengembangan multimedia interaktif Model *Discovery Learning* dengan hasil penelitian menunjukkan semua perangkat memenuhi kriteria sangat valid dan kategori sangat layak untuk digunakan dalam membantu proses pembelajaran. Selain itu penelitian oleh Anissi & Fitria (2021) dalam penelitian pengembangan media pembelajaran interaktif berbasis model *Discovery Learning* memperoleh persentase hasil dalam kategori valid. Serta penelitian oleh Wulandari *et al* (2020) terkait dengan pengembangan laboratorium virtual berbasis *discovery learning* memperoleh hasil layak untuk digunakan dalam proses pembelajaran dengan kategori media sangat layak dan berhasil dikembangkan.

Berdasarkan pemaparan mengenai penelitian terkait, maka perlu dikembangkannya suatu bahan ajar di mata pelajaran *Front Office* materi mengelola telepon masuk, dalam hal ini berupa konten pembelajaran interaktif berbasis Discovery Learning berbantuan *software Adobe Captivate*. Dikemasnya suatu materi dengan teknologi yang modern diharapkan dapat meningkatkan motivasi peserta didik untuk mengikuti kegiatan pembelajaran Front Office khususnya materi mengelola telepon masuk secara menyeluruh. Terkait hal tersebut, Peneliti akan melakukan pengembangan sebuah konten pembelajaran dengan judul ***“Pengembangan Konten Pembelajaran Interaktif berbasis Discovery Learning Materi Manage Incoming Calls di SMK N 2 Singaraja”***.

1.2 IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Sulitnya siswa dalam memahami materi pembelajaran yang bersifat abstrak.
2. Masih rendahnya partisipasi aktif peserta didik dalam mengikuti proses pembelajaran dikarenakan kegiatan pembelajaran masih bersifat satu arah dan lebih berpusat pada guru.
3. Penggunaan media pembelajaran dalam proses pembelajaran yang masih kurang bervariasi dan inovatif.

1.3 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah:

1. Bagaimana pengembangan dan implementasi dari Konten Pembelajaran Interaktif berbasis *Discovery Learning* Materi *Manage Incoming Calls* di SMK N 2 Singaraja?
2. Bagaimana respon guru dan peserta didik terhadap pengembangan Konten Pembelajaran Interaktif berbasis *Discovery Learning* Materi *Manage Incoming Calls* di SMK N 2 Singaraja?

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menghasilkan dan dapat mengimplementasikan Konten Pembelajaran Interaktif berbasis *Discovery Learning* Materi *Manage Incoming Calls* di SMK N 2 Singaraja.
2. Untuk mengetahui respon guru dan siswa terhadap pengembangan Konten Pembelajaran Interaktif berbasis *Discovery Learning* Materi *Manage Incoming Calls* di SMK N 2 Singaraja.

1.5 BATASAN MASALAH

Dalam pelaksanaan penelitian ini, batasan permasalahan yang ditetapkan mengenai “Pengembangan Konten Pembelajaran Interaktif berbasis *Discovery Learning* Materi *Manage Incoming Calls* di SMK N 2 Singaraja” adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dibatasi dengan menggunakan sumber silabus bidang keahlian Akomodasi Perhotelah (AP) di mata pelajaran *Front Office* kelas XI semester ganjil, sebagai acuan pembuatan Konten Pembelajaran

Interaktif berbasis *Discovery Learning* Materi *Manage Incoming Calls* di SMK N 2 Singaraja.

2. Materi pembelajaran pada penelitian ini hanya berfokus pada materi mengelola telepon masuk semester 1 (ganjil) kelas XI di SMK Negeri 2 Singaraja sebanyak 2 KD.
3. Produk penelitian ini dikembangkan menggunakan teknologi *adobe captivate*.

1.6 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian ini dapat dibedakan berdasarkan manfaat teoritis dan juga manfaat praktis sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi alternatif dalam mengembangkan konten pembelajaran interaktif selain itu juga diharapkan dapat berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta meningkatkan motivasi sehingga diraihnya hasil belajar yang maksimal sesuai dengan tujuan pembelajaran.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peserta Didik

Penelitian ini diharapkan dapat membantu peserta didik dalam memahami materi pembelajaran khususnya pada mata pelajaran *Front Office* materi menerima dan mengelola telepon masuk, serta meningkatkan motivasi dan semangat belajar peserta didik dalam kegiatan pembelajaran.

b. Bagi Guru

Penelitian ini diharapkan dapat mempermudah guru dalam mengajar mata pelajaran *Front Office* materi menerima dan mengelola telepon masuk secara tatap muka maupun daring agar lebih efektif dan efisien

c. Bagi Sekolah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan yang dapat digunakan oleh lembaga pendidikan dalam menggunakan konten pembelajaran yang menarik bagi siswa serta dapat meningkatkan hasil belajar siswa berdasarkan indikator pencapaian kompetensi yang ingin diraih.

d. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan penulis dan menambah wawasan mengenai pengembangan konten pembelajaran interaktif dalam media pembelajaran yang dapat dijadikan sebagai sarana belajar peserta didik dengan memanfaatkan pengetahuan yang didapatkan selama menempuh pendidikan.

