

# **PENERAPAN MODEL *ROLE PLAYING* BERBANTUAN *AUDIO VISUAL* UNTUK MENINGKATKAN KETERAMPILAN BELAJAR SISWA PADA MATA PELAJARAN *FRONT OFFICE* DI SMK NEGERI 1 KUBU**

Ni Putu Melyawati, Ni Made Suriani, Risa Panti Ariani

Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Singaraja, Indonesia

Email: [putumelyawati12@gmail.com](mailto:putumelyawati12@gmail.com), [made.suriani@undiksha.ac.id](mailto:made.suriani@undiksha.ac.id),  
[risa.panti@undiksha.ac.id](mailto:risa.panti@undiksha.ac.id)

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil penerapan model pembelajaran *role playing* dengan media audio visual untuk mata pelajaran *front office* dengan materi menangani reservasi individu di kelas XI PH SMK Negeri 1 Kubu. Jenis penelitian ini merupakan penelitian tindakan kelas 2 siklus yang langkahnya terdiri dari perencanaan, pelaksanaan dan observasi, serta refleksi. Subjek penelitian ini adalah siswa kelas XI PH 1 SMK Negeri 1 Kubu yang berjumlah 35 siswa. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif deksriptif dengan melakukan analisis data hasil penelitian yang diperoleh dari proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan model pembelajaran *role playing* berbantuan audio visual dapat meningkatkan keterampilan siswa terkait mata pelajaran *front office* untuk siswa kelas XI PH SMK Negeri 1 Kubu. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil persentase ketuntasan keterampilan siswa pada pretest yakni hanya sebesar 14,3%, kemudian mengalami peningkatan sebesar 28,6% sehingga pada siklus I hasil persentase ketuntasan siswa menjadi 42,9%. Selanjutnya, pada siklus II hasil persentase ketuntasan siswa meningkat sebesar 45,7% sehingga pada siklus ini hasil meningkat menjadi 88,6%.

**Kata Kunci:** *Role Playing, Audio Visual, Front Office, Keterampilan*

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the results of the application of the roleplaying learning model with audio visual media for front office subjects with the material handling individual reservations in class XI PH SMK Negeri 1 Kubu. This type of research is a class 2 cycle action research whose steps consist of planning, implementing and observing, and reflecting. The subjects of this study were students of class XI PH 1 SMK Negeri 1 Kubu, totaling 35 students. Data collection techniques used in this study were observation, and documentation. The data analysis technique used in this research is descriptive qualitative by analyzing research data obtained from the process of searching and systematically compiling data obtained from observations, interviews and field documentation. The results showed that the application of the audio-visual-assisted roleplaying learning model could improve student skills related to front office subjects for class XI PH SMK Negeri 1 Kubu students. This can be seen from the results of the percentage of students' mastery skills in the pretest which is only 14.3%, then it has an increase of 28.6% so that in the first cycle the*

*results of the student's mastery percentage become 42.9%. Furthermore, in the second cycle the results of the percentage of students' completeness increased by 45.7% so that in this cycle the results increased to 88.6%.*

**Key words:** *Role Playing, Audio Visual, Front Office, Skill*

## 1. PENDAHULUAN

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 (Lestari, 2021). 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. 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 dkk., 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 (Arsyad, 2014). 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 (Purnaningsih, 2020). Kemudian, diasumsikan, dengan media audio visual digital modern akan sangat menarik siswa. Selain itu, dengan media audio visual, pembelajaran akan berlangsung lebih efektif (Dewi dkk., 2017).

*Media Audio-visual* merupakan media penyampai 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 (Kahfi dkk., 2021). 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 (Aristiani, 2018).

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* (Hidayat, 2016). 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).

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. 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*. *Front office* ialah 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 (Guswiani, 2018). 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.

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 (Dima, 2018). 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 section*. 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.

## 2. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian tindakan kelas (PTK) atau *Classroom Action Research (CAR)*. Penelitian ini terdiri atas 3 (tiga) tahap yaitu tahap pertama pra siklus untuk melihat kemampuan awal siswa dalam ketrampilan melakukan pelayan front office, tahap kedua adalah siklus 1 dan tahap 3 adalah siklus 2 dimana kedua tahap 2 dan 3 merupakan treatment atau pemberian perlakuan dengan menggunakan metode Role Playing. Pelaksanaan 2 siklus akan disesuaikan dengan alokasi waktu dan pokok bahasan yang dipilih. Dalam setiap siklus terdiri dari 4 kegiatan, yaitu: 1) Perencanaan 2) Pelaksanaan 3) Observasi dan 4) Refleksi.

Penelitian ini akan menghasilkan data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif berasal dari perangkat pembelajaran seperti rencana pelaksanaan pembelajaran, bahan ajar siswa sekaligus berisi lembar kerja siswa, respons siswa terhadap perangkat pembelajaran dengan penerapan metode audio visual. Sebaliknya, data kuantitatif berupa nilai awal pada pra siklus dan nilai akhir pada masing-masing siklus I, dan II.

Pada penelitian ini menggunakan objek penelitian yakni Efektivitas Media Pembelajaran *Role Playing* Berbantuan Model Audio Visual Guna Mengasah Keterampilan *Front Office* Siswa Kelas XI PH Di SMK Negeri 1 Kubu. Sedangkan subjek dalam penelitian ini ialah kelas XI PH atau Perhotelan yang diambil secara acak 1 dari 4 kelas yang ada di SMK Negeri 1 Kubu yaitu yang dipilih adalah kelas XI PH 1 dengan jumlah siswa sebanyak 35 orang.

Data adalah kumpulan informasi atau bahan yang didapat melalui suatu metode pengumpulan data yang kemudian diolah dan dilakukan analisis yang pada akhirnya menghasilkan temuan baru (Wahyuni, 2015). Sumber utama data dalam metode penelitian kualitatif yaitu kata-kata dan aktivitas, adapun selain itu seperti dokumen, berkas, tulisan merupakan data tambahan (Sugiyono, 2017). Sumber data yang diperoleh dapat berupa sumber data primer yang langsung dikumpulkan oleh

peneliti dari sumber pertamanya yaitu berupa seluruh siswa kelas XI PH 1 SMK Negeri 1 Kubu dan sumber data sekunder yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber yang pertama, dalam hal ini yaitu kepala sekolah serta guru yang menjadi pengampu mata pelajaran terkait. Dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen, dan dalam penelitian ini dokumentasi merupakan sumber data sekunder.

Data yang telah terkumpul dianalisis secara deskriptif kuantitatif. Deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang dominan menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data dan hasil evaluasi yang merupakan angka. Adapun Langkah-langkah analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu Memberikan skor terhadap hasil tes penilaian ketrampilan *Front Office* siswa pada kedua tes, dengan menggunakan formula berikut: Ada tiga kriteria penilaian Ketrampilan *Front Office* yaitu Ketepatan prosedur kerja, ketepatan penggunaan expression dan ketepatan alokasi waktu. Membuat total poin yang akan siswa terima untuk penilaian ketrampilan *Front Office*. Rumusan yang bisa disusun seperti berikut. Poin maksimal = Nilai Prosedur kerja + nilai Penggunaan Expression + nilai alokasi waktu. Menentukan presentase keberhasilan model pembelajaran *role playing* dengan media *audio visual* pada kelas XI Perhotelan dengan cara:

$$NK = \frac{\sum \text{Skor Perolehan}}{\text{Skor Maksimal}} \times \text{Bobot}$$

Keterangan:

NK : Nilai Komponen

Skor Perolehan : penjumlahan skor per komponen penilaian

Skor Maksimal : Skor maksimal per komponen penilaian

Bobot : persentase setiap komponen.

Total keseluruhan adalah 100.

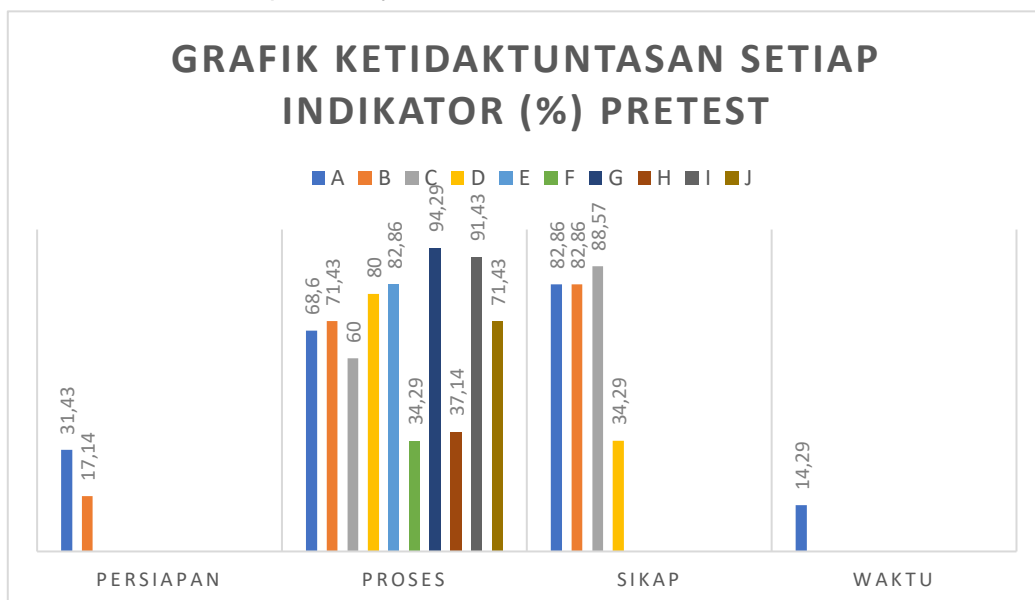
Untuk kriterian keberhasilan dari Penelitian Tindakan Kelas ini ditentukan berdasarkan jumlah siswa yang mendapatkan kualifikasi terampil serta sangat terampil. Apabila persentase atau jumlah siswa melebihi standar yang

ditetapkan maka dapat dinyatakan penelitian Tindakan kelas yang dilaksanakan dengan model *role playing* berbantuan audio visual berhasil dilaksanakan dengan ketuntasan nilai rata-rata keseluruhan praktek siswa setiap siklus diatas 50% atau lebih dari 20 siswa tuntas dalam praktek menangani reservasi individu. Sehingga selanjutnya untuk pembelajaran dengan metode yang digunakan dapat diterapkan pada materi *front office* lainnya.

### 3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dari *pretest* yang telah dilaksanakan, maka dapat disimpulkan dari data tersebut menunjukkan bahwa dari keseluruhan siswa kelas XI PH 1 yang berjumlah sebanyak 35 siswa, terdapat hanya 5

siswa yang mendapatkan nilai lebih dari KKM ataupun standar ketuntasan yang ditetapkan dalam penilaian Praktek Reservation Section. Kemudian untuk persentase ketuntasannya yaitu 14,29%, dengan nilai tertinggi yang diperoleh siswa adalah 79. Sedangkan untuk jumlah siswa yang tidak tuntas dalam praktek ini ialah sebanyak 30 dari 35 siswa atau persentasenya yaitu 85,71% dengan nilai terendah yaitu 64 dengan KKM 75. Dengan demikian, perlu diadakan Tindakan kelas guna melakukan peningkatan terhadap keterampilan siswa khususnya di kelas XI PH 1 yang nilai praktek untuk materi reservation section yang masih sangat kurang terampil, supaya pada saat terjun melaksanakan *on job training* bisa terlaksana dengan maksimal. Apabila disajikan dalam bentuk grafik dapat diamati seperti pada di bawah ini.



Gambar 1. Grafik Ketidaktuntasan Pretest

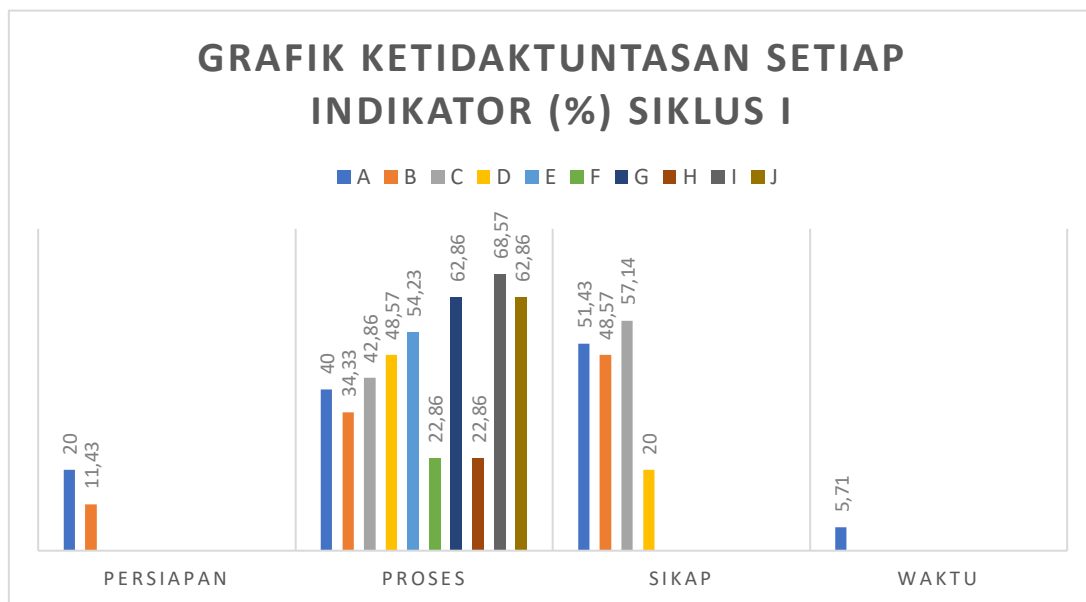
Pada grafik di atas maka dapat diketahui bahwa pada tahapan *pretest* masih banyak indikator pada proses atau hasil praktek yang belum mencapai ketuntasan. Beberapa diantaranya yang masih banyak belum mencapai ketuntasan yaitu pada hasil dan proses kerja, yang mencapai ketuntasan terdapat hanya 5 siswa saja sedangkan sisa 30 siswa masih belum tuntas untuk praktek

keterampilan menangani reservasi individu di tahap awal ini yaitu tahap *pretest*. Adapun alasannya didasari dari hasil praktek keterampilan siswa mengenai Menangani Reservasi Individu yang masih kurang dikarenakan hampir sebagian besar indikator penilaian terkait dengan menangani reservasi individu belum mendapatkan nilai di atas kriteria ketuntasan. Apabila diamati pada table maka hanya terdapat 5 siswa saja yang

tuntas dalam penilaian ini atau hanya 14,3% saja serta masih jauh dari target ketuntasan dalam pembelajaran. Dengan demikian, perlu diadakan Tindakan pada siklus I dengan pembelajaran menggunakan metode *role playing* yaitu memberikan penayangan video terkait dengan beberapa sub indicator yang masih kurang maksimal dalam pelaksanaannya.

Selanjutnya pada siklus I, Adapun hasil yang didapatkan diakhir

pembelajaran materi menangani reservasi individu pada kelas XI PH 1 di SMK Negeri 1 Kubu, yaitu dapat diketahui bahwa nilai tertinggi dari keseluruhan nilai yang diperoleh siswa yaitu 81 sedangkan nilai terendahnya ialah 70. Persentase siswa yang sudah tuntas sebanyak 15 siswa yaitu sebesar 42,9%. Sedangkan jumlah siswa yang tidak tuntas sebanyak 20 siswa dengan persentase 57,1%. Apabila disajikan dalam bentuk grafik dapat diamati seperti pada di bawah ini.



Gambar 2. Grafik Ketidaktuntasan Siklus I

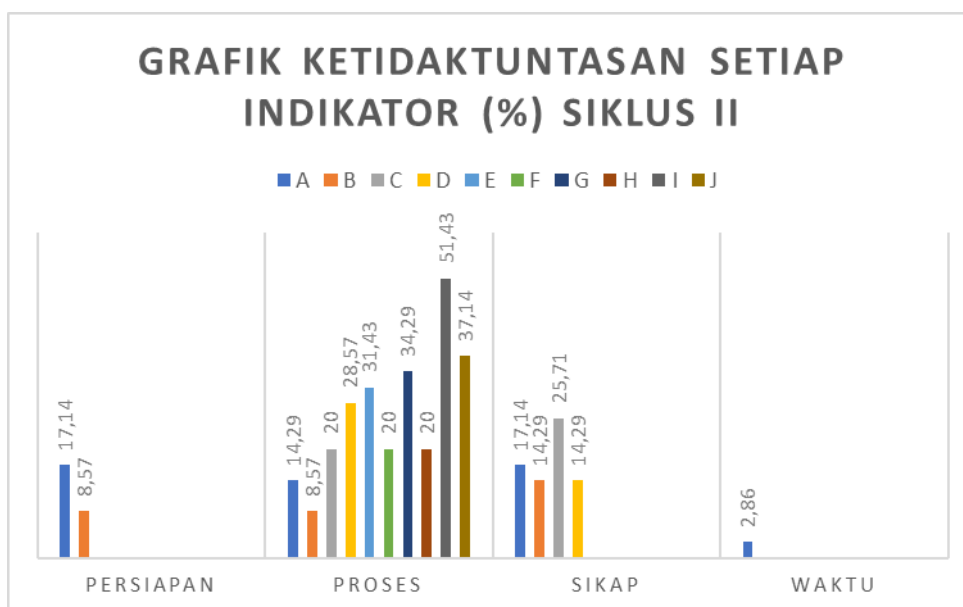
Pada grafik di atas maka dapat diketahui bahwa pada tahapan siklus I siswa yang sudah mencapai ketuntasan untuk beberapa indikator dari sub komponen penilaian. Terdapat 15 siswa yang tuntas dalam praktek keterampilan kali ini sedangkan masih 20 siswa yang belum tuntas dengan persentase ketuntasan yaitu 42,9% dan 57,1% untuk yang belum tuntas. Masih terdapat beberapa indikator dari penilaian praktik terkait keterampilan menangani reservasi individu yang masih kurang maksimal dilakukan oleh siswa. Dari 10 indikator pada sub komponen proses dan hasil kerja siswa, masih terdapat 4 indikator atau komponen yang belum tuntas dalam pelaksanaan siklus ini yaitu diantaranya terkait dengan *Checking the room*

*availability, Asking the guest identity, Asking the way of payment dan Informing cancelation policy.* Selain itu juga keterampilan dan tanggung jawab dalam bekerja masih kurang. Sehingga indikator dari komponen penilaian tersebut akan kembali ditekankan pada pembelajaran atau tindakan siklus selanjutnya agar mencapai hasil yang maksimal dengan solusi mengadakan penayangan video yang lebih focus pada kelima materi atau indikator tersebut.

Kemudian pada siklus II, Selain observasi menemukan kualitas pembelajaran seperti tersebut, juga memperoleh data hasil praktek keterampilan yang telah dilaksanakan setiap akhir proses pembelajaran melalui posttest. Dari hasil tes keterampilan yang dilakukan dapat diketahui bahwa nilai

tertinggi dari keseluruhan nilai yang diperoleh siswa yaitu 85 sedangkan nilai terendahnya ialah 70. Persentase siswa yang sudah tuntas sebanyak 31 siswa dengan persentase 88,6%. Sedangkan jumlah siswa yang tidak tuntas sebanyak 4 siswa dengan persentase 11,4%. Apabila

disajikan dalam bentuk grafik dengan rincian persentase tidak tuntas setiap indikator pada sub komponen dapat diamati seperti pada di bawah ini.



Gambar 3. Grafik Ketidaktuntasan Siklus II

Pada grafik di atas maka dapat diketahui bahwa pada tahapan siklus II persentase siswa yang tidak tuntas untuk tiap indikator sub komponen sudah menurun dari siklus sebelumnya. Terdapat siswa yang sudah mencapai ketuntasan sebanyak 31 siswa sedangkan siswa 4 siswa yang belum tuntas dengan persentase ketuntasan yaitu 88,6% dan 11,4% untuk yang belum tuntas. Dari seluruh indikator pada komponen penilaian terkait dengan menangani reservasi individu, sudah hampir secara keseluruhan dikuasai oleh siswa melalui pembelajaran dengan metode *role playing* berbantuan audio visual melalui penayangan video serta praktik langsung terkait apa yang telah diamati pada video atau penayangan yang diberikan.

Berdasarkan deskripsi hasil penelitian pada masing-masing siklus yang telah diuraikan di atas maka dapat dijabarkan hasil penelitian secara keseluruhan, bahwa terdapat peningkatan rata-rata dari nilai keterampilan siswa mulai dari 70,7

pada Pretest, kemudian meningkat menjadi 73,8 pada siklus I serta menjadi 76,3 pada siklus II. Begitu juga untuk peningkatan ketuntasan siswa yang mengalami peningkatan mulai dari pretest dengan jumlah siswa yang tuntas hanya 5 orang dengan persentase 14,29%, kemudian pada siklus I bertambah menjadi 15 siswa dengan persentase 42,9% dan di siklus II peningkatan untuk siswa yang tuntas sebanyak 31 siswa dengan persentase ketuntasan yaitu 88,6%.

Berdasarkan gambar di atas maka dapat dinyatakan bahwa terdapat peningkatan keterampilan siswa dalam pembelajaran mata pelajaran front office terkait dengan materi menangani reservasi individu pada setiap siklusnya. Diawali dari pretest dengan jumlah siswa yang tuntas dalam pembelajaran tersebut hanya sebanyak 5 orang atau persentasenya sebesar 14,3%. Selanjutnya, pada pelaksanaan siklus I keterampilan siswa mengalami peningkatan sebesar 28,6%.



Sehingga pada siklus I ini ketuntasan siswa bertambah menjadi 42,9% yaitu terdapat 15 siswa yang berhasil mendapatkan nilai keterampilan diatas standar. Akan tetapi persentase tersebut masih belum mencapai keberhasilan dikarenakan masih dibawah standar ketuntasan yang ditentukan, sehingga dilanjutkan pada siklus II untuk mengasah beberapa indikator yang masih kurang maksimal hasil dan pelaksanaannya pada siklus I. Kemudian, dilanjutkan pada siklus II ternyata siswa mampu mempraktekan keterampilan terkait dengan menangani reservasi individu dengan baik. Terdapat peningkatan ketuntasan pembelajaran siswa sebanyak 45,7%, dengan jumlah siswa yang sudah tuntas terkait dengan materi menangani reservasi individu menjadi sebanyak 31 orang dengan persentase ketuntasan sebesar 88,6%.

## PEMBAHASAN

Analisis penelitian yang dilakukan pada siklus I dan II dalam pelaksanaan kegiatan serta penilaian proses belajar mengajar dengan menggunakan model pembelajaran *Role Playing* berbantuan *audio visual* yaitu berdasarkan hasil analisis data yang telah dipaparkan sebelumnya mengenai uraian deskripsi serta hasil penelitian Tindakan kelas melalui sebuah tabel nilai maupun grafik yang dilaksanakan oleh peneliti dapat dinyatakan bahwa terjadi peningkatan hasil keterampilan siswa terkait dengan menangani reservasi individu siswa kelas XI PH 1 di SMK Negeri 1 Kubu. Pada pretest rata-rata hasil nilai keterampilan siswa mengalami peningkatan dari yang hanya di angka 14,3% ketuntasan siswa meningkat di siklus I menjadi 42,9%. Pada pretest yang dilaksanakan masih terdapat banyak siswa masih belum memahami terkait dengan materi menangani reservasi individu. Adapun beberapa komponen yang perlu diasah untuk keterampilan siswa pada materi *front office* terkait dengan menangani reservasi individu yakni diantaranya *Greeting, Offering Help, Asking length of stay, Asking room type, Checking the room availability, Informing room and hotel facilities, Asking the guest identity, Asking*

*the way of paymen, Repeating the guest request and Informing cancelatiom policy.* Namun, dikarenakan hasil dari persentase keterampilan siswa yang masih di bawah standar yang diharapkan maka dilanjutkan pengujian pada siklus I dan juga II. Selanjutnya, Tindakan yang dilaksanakan pada siklus juga ternyata hasil keterampilan belajar siswa terkait dengan menangani reservasi individu masih dibawah standar ketuntasan. Ada 5 komponen atau indicator dari 10 komponen yang belum maksimal dikuasai oleh siswa. Kelima komponen tersebut yaitu *Informing room and hotel facilities, Asking the guest identity, Asking the way of paymen, Repeating the guest request and Informing cancelatiom policy.* Dengan demikian, Tindakan dilanjutkan ke siklus selanjutnya agar keseluruhan komponen dapat tuntas dilaksanakan oleh siswa sehingga pembelajaran menggunakan metode *Role Playing* berbantuan *audio visual* dapat dinyatakan sukses atau berhasil. Hal tersebut ternyata dibuktikan pada hasil dari Tindakan pada siklus II, yang mana Hasil yang didapatkan yakni terjadi peningkatan dari siklus I ke siklus II yaitu ketuntasan menjadi sebanyak 88,6% yaitu diatas nilai standar (50%) artinya sebagian besar siswa sudah mampu dalam mempraktekan melayani reservasi individu dengan terampil dan baik melalui pemahaman yang baik karena metode atau model pembelajaran yang diberikan oleh guru.

Dari hasil observasi pembelajaran siklus I dan siklus II dapat terlihat peningkatan jumlah peserta didik yang mengikuti jalannya pembelajaran dengan menggunakan model pembelajaran *Role Playing* berbantuan *audio visual* dengan baik. Peneliti mengamati kegiatan yang dilakukan oleh peserta didik selama proses pembelajaran mengalami peningkatan dalam keaktifannya. Berdasarkan hipotesis Tindakan bahwa keterampilan siswa dalam menangani reservasi individu ini dapat ditingkatkan dengan pembelajaran melalui model *Role Playing* yang berbantuan *audio visual*. Hal tersebut dapat diamati melalui adanya peningkatan rata-rata ketuntasan keterampilan siswa dari tiap siklus yang dilaksanakan

#### 4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa penerapan model pembelajaran *role playing* berbantuan audio visual dapat meningkatkan keterampilan siswa untuk mata pelajaran *front office* terkait dengan *reservation section* yaitu menangani atau melayani tamu melalui telepon/langsung pada siswa XI PH 1 SMK Negeri 1 Kubu. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai siklus I, pada pertemuan ini praktek menggunakan model pembelajaran *role playing* berbantuan audio visual, didapatkan nilai rata-rata untuk siswa yang tuntas dalam pelaksanaan praktek keterampilan menangani reservasi individu yaitu senilai 42,9% sedangkan persentase untuk siswa yang tidak tuntas yaitu senilai 57,1%. Kemudian untuk siklus II dengan menggunakan model yang sama yaitu *role playing* berbantuan audio visual dalam pelaksanaan praktek menangani reservasi individu, diperoleh nilai rata-rata untuk siswa yang tuntas dalam pembelajaran menjadi meningkat dari siklus sebelumnya yaitu senilai 88,6% sedangkan untuk persentase siswa yang tidak tuntas dalam pembelajaran tersebut ialah 11,4%. Dari hasil observasi pembelajaran siklus I dan siklus II dapat terlihat peningkatan siswa yang mengikuti jalannya pembelajaran dengan menggunakan model pembelajaran *role playing* berbantuan audio visual dengan baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model yang digunakan dalam penelitian ini mampu memberikan peningkatan keterampilan siswa untuk mata pelajaran *front office* yaitu menangani reservasi individu yang dilaksanakan di SMK Negeri 1 Kubu untuk siswa kelas XI PH 1. Dengan demikian diharapkan Ketika siswa kelas XI PH 1 melaksanakan *on job training* bisa menjalankan tugasnya dengan baik dengan keterampilan yang dimilikinya.

Selain itu, Pengimplementasian model pembelajaran dalam penelitian ini dipandang perlu karena dalam pembelajaran siswa dapat menyampaikan pendapatnya dalam pembelajaran serta

langsung praktek dengan metode yang lebih maju serta tidak membosankan. Dalam pembelajaran siswa dikondisikan dalam kelompok kerja dalam menyelesaikan suatu masalah sehingga mampu membangun kebiasaan positif dalam berkomunikasi, bertukar pikiran, ataupun menyampaikan suatu gagasan/pendapat, sehingga secara tidak langsung mampu mengembangkan pola pikir siswa dalam memecahkan suatu masalah. Bagi peneliti/guru yang ingin melaksanakan pembelajaran dengan mengimplementasikan model pembelajaran *role playing* berbantuan audio visual diharapkan memperhatikan kendala-kendala yang muncul selama pelaksanaan tindakan untuk dipergunakan sebagai pertimbangan dalam menyusun instrumen sehingga pelaksanaan pembelajaran berjalan optimal.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aristiani, R. (2016). Meningkatkan percaya diri siswa melalui layanan informasi berbantuan audiovisual. *Jurnal Konseling Gusjigang*, 2(2).
- Arsyad, Azhar. 2014. *Media Pembelajaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Dewi, Tiara Anggia. 2017. "Efektivitas Model *Role Playing* Dalam Meningkatkan Kompetensi Mahasiswa Pada Mata Kuliah Manajemen Keuangan." *Jurnal Pendidikan Ekonomi UM Metro* 5(1).
- Dima, Cindy Citya. 2018. "Peningkatan Pemahaman Antar Budaya Mahasiswa Dalam Pembelajaran Front Office Melalui Metode Role Play Dan Tutor Teman Sebaya." *Seminar Nasional Struktural*.
- Guswiani, Wini, Deni Darmawan, Nizar Alam Hamdani, and Mega Achdisty Noordiana. 2018. "Efektivitas Penggunaan Video Pembelajaran Dalam Meningkatkan Motivasi Dan Hasil Belajar Siswa Dalam Pembelajaran Front Office Di Kelas XI Akomodasi Perhotelan SMKN 3

- Garut.” *Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran* 3(2).
- Hidayat, Lutfi Muhammad, Erliany Syaodih, and Rita Zahara. 2016. “Efektivitas Metode *Role Playing* Untuk Meningkatkan Keterampilan Berbicara Pada Mata Pelajaran Bahasa Indonesia Kelas IV Madrasah Ibtidaiyah Muhammadiyah 2 Sumpalsari.” *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran* 14(2).
- Jasil, Mohamad. 2017. “Penerapan Model Pembelajaran *Role Playing* Pada Mata Pelajaran SKI Dalam Meningkatkan Motivasi Dan Hasil Belajar Siswa Di MI Bustanul Ulum Langkap Bangsalsari Jember.” *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Dasar* 2(2):53–77.
- Kahfi, M., Ratnawati, Y., Setiawati, W., & Saepuloh, A. (2021). Efektivitas Pembelajaran Kontekstual dengan Menggunakan Media *Audiovisual* dalam Meningkatkan Motivasi dan Prestasi Siswa Pada Pembelajaran IPS Terpadu. *Jurnal Ilmiah Mandala Education*, 7(1).
- Lestari, Nila, and Ulfa Syaimi Khairina. 2021. “Efektivitas Pembelajaran Daring Terhadap Hasil Belajar PJOK Kelas 5 SDIT Alfarabi Tanjung Selamat.” *Seminar Hasil Penelitian 2020* 1–4.
- Pratama, Ananta, Novia Cahyaningrum, Ayu Wulandari, and Siska Zunita. 2021. “Pengaruh Perkuliahan Daring Terhadap Efektivitas Pembelajaran Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional ‘Veteran’ Jawa Timur Di Era Pandemi Covid 19.” *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi* 2(5):717–30.
- Purnaningsih, Pari, and Resti Isnaeni. 2020. “Pemanfaatan Media *Audio visual* Dalam Pembelajaran Bahasa Inggris Siswa Kelas XII SMK Muhammadiyah 2 Tangerang Selatan.” *Prosiditas Senantias 2020* 1(1).
- Rahman, Tri Malikul, Martono Trisno, Murtini Wiedy. 2015. “Eksperimentasi Model Pembelajaran Berbasis Masalah (*Problem Based Learning*) Berbantuan Internet Terhadap Prestasi Belajar Ekonomi Siswa Ditinjau Dari Motivasi Belajar Siswa MA Bany Khozin Jember Tahun Ajaran 2013/2014.” 1–13.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Evaluasi (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi). Bandung: CV. Alfabeta.
- Syahrin, Alfi, and bin As Amru. 2020. “Pengaruh Penggunaan *Audiovisual* Dan Motivasi Belajar Terhadap Keterampilan Berbicara Bahasa Inggris Di SMA Negeri 3 Takengon.” *Jurnal Ilmiah Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia* 1(1).
- Wahyuni, T., Widiyatmoko, A., & Akhlis, I. (2015). Efektivitas penggunaan media *audiovisual* pada pembelajaran energi dalam sistem kehidupan pada siswa SMP. *Unnes Science Education Journal*, 4(3).