

Meningkatkan Hasil Belajar Front Office Materi Penanganan Check In Tamu Individu Melalui Model Role Playing

Erika Yolanda*

Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Banjarmasin

Jl. Brigjend. H. Hasan Basry, Kayu Tangi Banjarmasin,

Kalimantan Selatan

Riwayat: Terima: 17 Februari 2017, Revisi: 25 Maret 2017, Terbit: 22 April 2017

Abstrak

Hasil observasi ditemukan hasil belajar front office materi penanganan check in tamu individu masih rendah hal ini dikarenakan beberapa faktor diantaranya kemampuan siswa dalam menalar pola serta penggunaan strategi pembelajaran yang kurang tepat sehingga pembelajaran kurang berjalan dengan maksimal dan optimal. Oleh karena itu penting dilakukan perbaikan melalui penelitian tindakan kelas (PTK) dengan menerapkan pembelajaran model role playing dengan tujuan untuk meningkatkan aktivitas dan hasil belajar siswa yang dilaksanakan dalam dua siklus dimana tiap-tiap siklus terdiri dari dua kali pertemuan. Subjek penelitian adalah siswa kelas XII Akomodasi Perhotelan SMKN 4 Banjarmasin yang berjumlah 36 orang, yang terdiri dari 10 orang laki-laki dan 26 orang perempuan. Sumber data diperoleh dari guru dan siswa yang berupa data kuantitatif dan kualitatif. Data aktivitas guru dan data aktivitas siswa diperoleh melalui observasi yang direkamkan pada lembar observasi serta data hasil belajar siswa diperoleh melalui tes tertulis berupa evaluasi hasil kerja siswa dan evaluasi akhir dan formatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aktivitas guru, aktivitas siswa, serta hasil belajar siswa meningkat melalui penerapan model role playing. Oleh karena itu disarankan kepada guru, agar secara bertahap dan berkesinambungan mengkaji pola dan strategi pembelajaran yang tepat dalam upaya perbaikan proses dan hasil pembelajaran dimana salah satunya adalah model role playing yang telah terbukti dapat meningkatkan aktivitas dan hasil belajar siswa. © 2017 Rumah Jurnal. All rights reserved

Kata-kata kunci: Hasil belajar, aktivitas, model role playing.

* Korespondensi. Erika Yolanda; e-mail: erikaraihan@gmail.com.

1. Pendahuluan

Kantor depan hotel (front office) secara operasional berhubungan dengan tamu dan area kerjanya tidak jauh dari lobi, daerah yang paling ramai hilir mudik tamunya. Oleh karena itu bagian ini disebut dengan bagian front office. Kantor depan hotel merupakan salah satu bagian dari hotel yang paling penting dalam hal mewujudkan tujuan yang akan dicapai oleh hotel. Tujuan dari kantor depan hotel adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan tingkat hunian kamar serta pendapatan hotel dari tahun ke tahun.
2. Meningkatkan jumlah tamu langganan.
3. Memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu secara baik, tepat dan cepat kepada tamu.
4. Membentuk citra hotel yang positif.

Kantor depan hotel memiliki fungsi dalam mewujudkan tujuan dari hotel. Fungsi tersebut dilakukan oleh petugas kantor depan sehari-hari, adapun fungsi-fungsi tersebut adalah sebagai berikut.

1. Menjual kamar, kegiatan yang dilakukan antara lain: menerima pemesanan kamar, melakukan pendaftaran tamu, dan memblok kamar
2. Memberikan informasi mengenai seluruh produk, fasilitas, pelayanan dan aktivitas baik yang ada di hotel maupun diluar hotel.
3. Mengkoordinasikan kepada bagian lain yang terkait dalam rangka memenuhi keinginan tamu serta memberikan pelayanan yang maksimal.
4. Melaporkan status kamar yang terkini.
5. Mencatat, memeriksa pembayaran tamu serta menangani rekening tamu.
6. Membuat laporan yang dibutuhkan oleh hotel.
7. Memberikan pelayanan telekomunikasi untuk tamu.
8. Memberikan pelayanan barang bawaan tamu.
9. Menyelesaikan keluhan tamu.

Banyak faktor yang menyebabkan hasil belajar dan prestasi belajar Front Office Materi Penanganan Check In Tamu Individu siswa di SMKN 4 Banjarmasin tidak sesuai dengan tujuan yang diharapkan di antaranya peserta didik tidak memiliki kemampuan menggunakan penalaran pada pola dan sifat serta kemampuan dalam membuat generalisasi materi dalam menyimpulkan pembelajaran. Selain itu faktor yang sangat mempengaruhi kesulitan dalam memahami pembelajaran Front Office Materi

Penanganan Check In Tamu Individu SMKN 4 Banjarmasin adalah model dan pendekatan yang digunakan oleh guru dalam pembelajaran kurang tepat dan membuat siswa menjadi kurang memahami materi tersebut karena secara umum guru di SMKN 4 Banjarmasin masih menerapkan model ceramah, sehingga keterampilan siswa dalam mempraktekkan konsep – konsep yang mereka pelajari sangat kurang, dengan demikian pembelajaran dirasakan tidak bermanfaat, tidak menarik dan membosankan. Guru cenderung menggunakan model konvensional, membosankan dan pasif. Selain itu beberapa kelemahan yang diterapkan guru di SMKN 4 Banjarmasin pada Front Office Materi Penanganan Check In Tamu Individu di kelas antara lain; masih ada paradigma bahwa pengetahuan yang dimiliki guru dapat dipindahkan begitu saja kepada siswa. Asumsi tersebut, guru memfokuskan pelajaran Front Office Materi Penanganan Check In Tamu Individu pada upaya penguasaan pengetahuan sebanyak mungkin kepada siswa,

Demikian halnya yang terjadi di SMKN 4 Banjarmasin berdasarkan observasi yang telah dilakukan maka ditemukan hasil belajar Front Office Materi Penanganan Check In Tamu Individu tergolong rendah. Begitu juga halnya dengan berdasarkan tes awal yang dilaksanakan oleh peneliti, mengindikasikan bahwa tidak mencapai kriteria ketuntasan minimal yang telah ditetapkan yakni 60, dan ketuntasan klasikal 80% dari jumlah murid .

Berdasarkan pengamatan peneliti, selama ini keaktifan siswa dan prestasi belajar siswa dalam mata pembelajaran Front Office Materi Penanganan Check In Tamu Individu di SMKN 4 Banjarmasin khususnya di Kelas XII Akomodasi Perhotelan masih rendah, yang berpatokan dari KKM SMKN 4 Banjarmasin yang mencantumkan bahwa KKM untuk Front Office Materi Penanganan Check In Tamu Individu kelas 4 adalah 60. Sedangkan hasil belajar Front Office Materi Penanganan Check In Tamu Individu siswa Kelas XII Akomodasi Perhotelan masih jauh di bawah KKM. Ada dugaan bahwa rendahnya hasil belajar siswa dipengaruhi oleh pendekatan dan media pembelajaran yang digunakan.

Berdasarkan uraian problematika tersebut di atas maka penulis ingin bermaksud memberikan suatu solusi alternatif konkrit dalam mengatasi permasalahan tersebut. Sebagai alternatif adalah

melaksanakan kegiatan pembelajaran materi ini dengan menggunakan model *role playing*. Model pembelajaran ini diharapkan dapat meningkatkan motivasi siswa karena interaksi antara siswa itu sendiri baik secara fisik maupun psikologis dapat ditingkatkan. Dalam interaksi tersebut dapat terjadi proses saling mengisi antara siswa yang satu dengan siswa yang lainnya, dengan demikian pada akhirnya hasil belajar siswa dapat ditingkatkan. Karena dengan menggunakan model *role playing* dirancang sedemikian rupa dapat terjadi interaksi yang positif dari segala arah dan pembelajaran dengan model ini berbasis pada PAIKEM (Pembelajaran Aktif, Inovatif, Kreatif, Efektif dan Menyenangkan).

Oleh karena itu penulis merasa tertarik untuk melakukan Penelitian yang berjudul “Meningkatkan Hasil Belajar Siswa Front Office Materi Penanganan Check In Tamu Individu dengan Model Role Playing pada Siswa Kelas XII Akomodasi Perhotelan SMKN 4 Banjarmasin”. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) Bagaimana aktivitas guru dalam Front Office Materi Penanganan Check In Tamu Individu dengan Model *Role Playing* pada Siswa Kelas XII Akomodasi Perhotelan SMKN 4 Banjarmasin. 2) Bagaimana aktivitas siswa dalam Front Office Materi Penanganan Check In Tamu Individu dengan Model *Role Playing* pada Siswa Kelas XII Akomodasi Perhotelan SMKN 4 Banjarmasin. 3) Apakah terjadi Peningkatan Hasil Belajar Front Office Materi Penanganan Check In Tamu Individu dengan Model *Role Playing* pada Siswa Kelas XII Akomodasi Perhotelan SMKN 4 Banjarmasin. Manfaat yang diharapkan adalah 1) Bagi guru, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan sebagai bahan kajian materi dalam mengefektifkan kegiatan belajar mengajar tujuan mencapai tujuan pembelajaran, 2) Bagi kepala sekolah, hasil penelitian ini dapat menambah dan meningkatkan kemampuan dalam membimbing dan mensupervisi guru-guru di sekolah agar lebih kreatif dalam pembelajaran, 3) Bagi Peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat menambah dan meningkatkan kemampuan dalam mengembangkan kegiatan pembelajaran yang berkualitas, agar lebih kreatif dalam pembelajaran.

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Pengertian Belajar dan Pembelajaran Aktif.

Belajar menurut dasar teori belajar behaviorisme adalah perubahan perilaku yang terjadi melalui proses stimulus dan respon yang bersifat mekanisme. Oleh karena itu, lingkungan yang sistematis, teratur dan terencana dapat memberikan pengaruh (stimulus) yang baik sehingga manusia bereaksi terhadap stimulus tersebut dan memberikan respon yang sesuai. (Semiawan, 2008:3)

Aktivitas siswa merupakan syarat mutlak bagi berlangsungnya interaksi belajar mengajar. Aktivitas siswa dalam hal ini baik secara fisik maupun secara mental aktif. Inilah yang sesuai dengan konsep cara belajar siswa aktif. Jadi tidak ada gunanya guru melakukan kegiatan interaksi belajar mengajar kalau siswa hanya pasif saja. Sebab para siswalah yang belajar, maka merekalah yang harus melakukannya (Sardiman, 2008:17)

Proses pembelajaran adalah proses yang dapat mengembangkan seluruh potensi yang dimiliki siswa. Seluruh potensi itu hanya mungkin dapat berkembang apabila siswa terbebas dari rasa takut dan menegangkan di lingkungan belajar. Oleh karena itu, perlu diupayakan agar proses pembelajaran merupakan proses yang menyenangkan. Proses pembelajaran yang menyenangkan bisa dilakukan, pertama dengan menata ruangan yang apik dan menarik, kedua melalui pengelolaan pembelajaran yang hidup dan bervariasi (Sanjaya, 2007:132)

Pembelajaran aktif adalah suatu pembelajaran yang mengajak peserta didik untuk belajar secara aktif. Ketika peserta didik belajar dengan aktif, berarti mereka mendominasi aktifitas pembelajaran. Dengan ini mereka secara aktif menggunakan otak, baik untuk menemukan ide pokok, memecahkan persoalan, atau mengaplikasikannya apa yang baru mereka pelajari ke dalam satu persoalan yang ada dalam kehidupan nyata. Dengan belajar aktif ini, peserta didik diajak untuk turut serta dalam semua proses pembelajaran, tidak hanya mental akan tetapi juga melibatkan fisik. Dengan cara ini biasanya peserta didik akan merasakan suasana yang lebih menyenangkan sehingga Hasil Belajar Siswa dapat dimaksimalkan dan dioptimalkan (Zaini, 2008:xiv).

Belajar aktif itu sangat diperlukan oleh peserta didik untuk mendapatkan Hasil Belajar Siswa yang maksimum. Ketika peserta didik pasif, ada kecenderungan untuk cepat melupakan apa yang telah diberikan. Oleh sebab itu diperlukan perangkat tertentu untuk dapat mengikat informasi yang baru saja diterima. Belajar aktif adalah salah satu cara untuk mengikat informasi yang baru kemudian menyimpannya dalam otak. Karena salah satu faktor yang menyebabkan informasi cepat dilupakan adalah faktor kelemahan otak manusia itu sendiri. Belajar dengan mengandalkan indera pendengaran mempunyai beberapa kelemahan, padahal Hasil Belajar Siswa seharusnya disimpan sampai waktu yang lama (Zaini, 2008:xiv).

2.2. Hakikat Pengertian Pembelajaran Front Office di Sekolah

Kantor depan hotel (front office) secara operasional berhubungan dengan tamu dan area kerjanya tidak jauh dari lobi, daerah yang paling ramai hilir mudik tamunya. Oleh karena itu bagian ini disebut dengan bagian front office. Kantor depan hotel merupakan salah satu bagian dari hotel yang paling penting dalam hal mewujudkan tujuan yang akan dicapai oleh hotel. Tujuan dari kantor depan hotel adalah sebagai berikut : 1) Meningkatkan tingkat hunian kamar serta pendapatan hotel dari tahun ke tahun. 2) Meningkatkan jumlah tamu langganan. 3) Memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu secara baik, tepat dan cepat kepada tamu. 4) Membentuk citra hotel yang positif.

Kantor depan hotel memiliki fungsi dalam mewujudkan tujuan dari hotel. Fungsi tersebut dilakukan oleh petugas kantor depan sehari-hari, adapun fungsi-fungsi tersebut adalah sebagai berikut : 1) Menjual kamar, kegiatan yang dilakukan antara lain: menerima pemesanan kamar, melakukan pendaftaran tamu, dan memblok kamar. 2) Memberikan informasi mengenai seluruh produk, fasilitas, pelayanan dan aktivitas baik yang ada di hotel maupun diluar hotel. 3) Mengkoordinasikan kepada bagian lain yang terkait dalam rangka memenuhi keinginan tamu serta memberikan pelayanan yang maksimal. Melaporkan status kamar yang terkini. 4) Mencatat, memeriksa pembayaran tamu serta menangani rekening tamu. 5) Membuat

laporan yang dibutuhkan oleh hotel. 6) Memberikan pelayanan telekomunikasi untuk tamu. 7) Memberikan pelayanan barang bawaan tamu. 8) Menyelesaikan keluhan tamu.

2.3. Langkah-Langkah Strategi Kooperatif Model Role Playing.

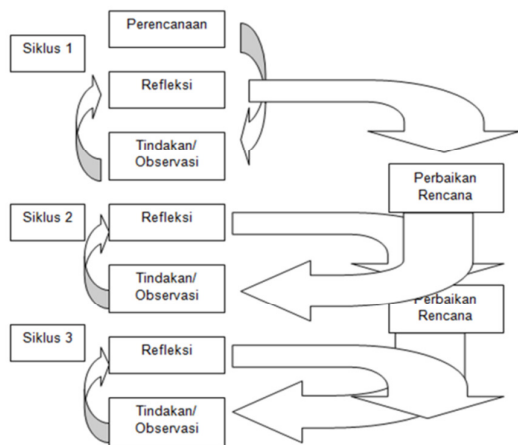
Langkah-langkah atau sintaks Model Role Playing (Demonstrasi dan Eksperimen): 1) *Menghangatkan suasana dan memotivasi peserta didik.* Menghangatkan suasana kelompok termasuk mengantarkan peserta didik terhadap masalah pembelajaran yang perlu dipelajari. Hal ini dapat dilakukan dengan mengidentifikasi masalah, menjelaskan masalah, menafsirkan cerita dan mengeksplorasi isu-isu, serta menjelaskan peran yang akan dimainkan.

Tahap ini lebih banyak dimaksudkan untuk memotivasi peserta didik agar tertarik pada masalah karena itu tahap ini sangat penting dalam bermain peran dan paling menentukan keberhasilan. Bermain peran akan berhasil apabila peserta didik menaruh minat dan memperhatikan masalah yang diajukan guru. 2) *Memilih peran.* Memilih peran dalam pembelajaran, tahap ini peserta didik dan guru mendeskripsikan berbagai watak atau karakter, apa yang mereka sukai, bagaimana mereka merasakan, dan apa yang harus mereka kerjakan, kemudian para peserta didik diberi kesempatan secara sukarela untuk menjadi pemeran. 3) *Menyusun tahap-tahap peran.* Menyusun tahap-tahap baru, pada tahap ini para pemeran menyusun garis-garis besar adegan yang akan dimainkan. Dalam hal ini, tidak perlu ada dialog khusus karena para peserta didik dituntut untuk bertindak dan berbicara secara spontan. 4) *Menyiapkan pengamat.* Menyiapkan pengamat, sebaiknya pengamat dipersiapkan secara matang dan terlibat dalam cerita yang akan dimainkan agar semua peserta didik turut mengalami dan menghayati peran yang dimainkan dan aktif mendiskusikannya. 5) *Pemeranan.* Pada tahap ini para peserta didik mulai beraksi secara spontan, sesuai dengan peran masing-masing. Pemeranan dapat berhenti apabila para peserta didik telah merasa cukup, dan apa yang seharusnya mereka perankan telah dicoba lakukan. Ada kalanya para peserta didik keasyikan bermain

peran sehingga tanpa disadari telah mamakan waktu yang terlampau lama. Dalam hal ini guru perlu menilai kapan bermain peran dihentikan. 6) *Diskusi dan evaluasi*. Diskusi akan mudah dimulai jika pemeran dan pengamat telah terlibat dalam bermain peran, baik secara emosional maupun secara intelektual. Dengan melontarkan sebuah pertanyaan, para peserta didik akan segera terpancing untuk diskusi. 7) *Membagi pengalaman dan mengambil kesimpulan*. Pada tahap ini para peserta didik saling mengemukakan pengalaman hidupnya dalam berhadapan dengan orang tua, guru, teman dan sebagainya. Semua pengalaman peserta didik dapat diungkap atau muncul secara spontan.

3. Metodologi

Penelitian yang baik hendaknya memiliki metodologi yang mampu menggambarkan hasil yang akan dicapai (Dalle, 2010). Pendekatan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, dan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian tindakan (*Action Research*) berupa penelitian tindakan kelas (*Classroom Action Research*) dengan alur seperti berikut (Suharsimi Arikunto dkk, 2008:16).



Gambar 3.1 Alur Penelitian Tindakan Kelas

Adapun faktor yang diteliti adalah (1) Aktivitas Guru yakni mengamati kegiatan dan langkah-langkah dalam guru dalam menyampaikan dan menyajikan materi pelajaran serta kegiatan membimbing siswa dalam praktik model role

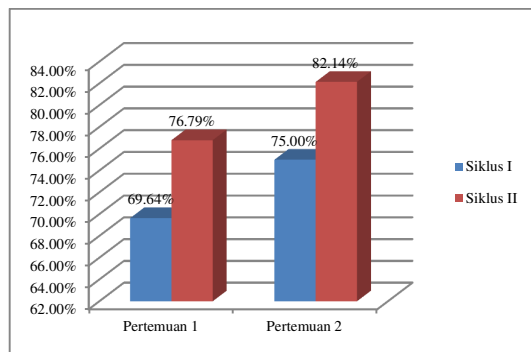
playing; (2) Faktoraktivitassiswa yakni mengamati kegiatan belajar model role playing. (3) Hasil belajar siswa yakni mengetahui peningkatan hasil belajar siswa setelah melaksanakan model pembelajaran model role playing.

Cara pengambilan data adalah dengan teknik observasi yaitu melakukan pengamatan terhadap siswa dan guru dalam kegiatan pembelajaran sehingga diperoleh data tentang aktivitas siswa dan guru dalam pembelajaran tersebut dan teknik tes yakni melakukan tes tertulis terhadap siswa sehingga diperoleh data tentang hasil belajar siswa menulis puisi. Selanjutnya analisis data yang sudah terkumpul untuk data kualitatif berupa hasil observasi aktivitas siswa maupun guru dianalisa secara naratif dan data kuantitatif dianalisis dengan teknik presentase atau dituliskan dalam bentuk angka-angka.

4. Hasil Dan Pembahasan

4.1. Aktivitas Guru

Hasil aktivitas guru diberikan pada Grafik 4.1 yang dapat dilihat pada aktivitas guru siklus I yang terdiri atas dua kali pertemuan yaitu pertemuan 1 dengan persentase 69,64 % meningkat pada pertemuan 2 menjadi 75 %. Sedangkan pada siklus II, pertemuan 1 persentase 76,79 % meningkat pada pertemuan 2 menjadi 82,14 %.



Grafik 4.1 Peningkatan aktivitas guru

Hal ini sesuai dengan pendapat Sanjaya (2011:243) dalam pembelajaran strategi kooperatif guru akan cenderung berhasil apabila:

1. Guru menekankan pentingnya usaha kolektif disamping usaha individual dalam belajar

2. Jika guru menghendaki seluruh siswa (bukan hanya siswa yang pintar saja) untuk memperoleh keberhasilan dalam belajar.
3. Jika guru ingin menanamkan, bahwa siswa dapat belajar dari teman lainnya dan belajar dari bantuan orang lain.
4. Jika guru menghendaki untuk mengembangkan kemampuan komunikasi siswa sebagai bagian dari isi kurikulum.
5. Jika guru menghendaki meningkatkan motivasi siswa dan menambah tingkat partisipasi mereka
6. Jika guru menghendaki berkembangnya kemampuan siswa dalam memecahkan masalah dan menemukan berbagai solusi pemcahan.

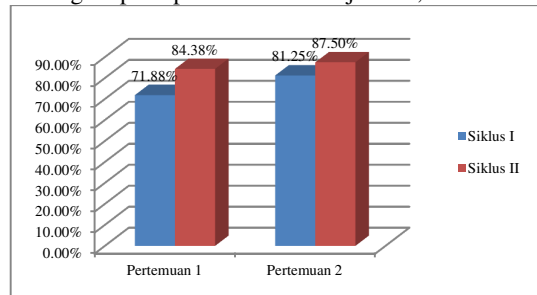
Dalam pembelajaran ini guru hanyalah sebagai fasilitator dimana guru akan bertindak sebagai pemberi stimulus dan siswa dapat merespon stimulus tersebut. Menurut Thorndike, belajar adalah proses interaksi antara stimulus dan respon. Stimulus adalah apa yang merangsang terjadinya kegiatan belajar seperti pikiran, perasaan, atau hal-hal lain yang dapat ditangkap melalui alat indera. Sedangkan respon adalah reaksi yang dimunculkan peserta didik ketika belajar, yang dapat pula berupa pikiran, perasaan, atau gerakan/tindakan. Jadi perubahan tingkah laku akibat kegiatan belajar dapat berwujud konkrit, yaitu yang dapat diamati, atau tidak konkrit yaitu yang tidak dapat diamati.

Peningkatan ini sesuai dengan penelitian Davidson yang menyimpulkan bahwa pembelajaran kooperatif merupakan peralatan yang kuat untuk meningkatkan kepercayaan diri sebagai seorang pembelajar dan pemecah masalah dan untuk memperkuat integrasi yang sebenarnya diantara berbagai macam siswa (Sharan, 2009:349). Hal tersebut juga senada dengan pendapat Sanjaya (2006:240) dengan pembelajaran kooperatif dapat merealisasikan kebutuhan siswa dalam belajar berpikir, memecahkan masalah, dan menintegrasikan pengetahuan dengan keterampilan, dan pembelajaran kooperatif merupakan bentuk pembelajaran yang dapat memperbaiki sistem pembelajaran yang selama ini memiliki kekurangan.

4.2. Aktivitas Siswa

Hasil aktivitas siswa diberikan pada Grafik 4.2 yang menunjukkan aktivitas siswa siklus I yang

terdiri atas dua kali pertemuan yaitu pertemuan 1 dengan persentase 71,88 % meningkat pada pertemuan 2 menjadi 81,25 %. Sedangkan pada siklus II, pertemuan 1 persentase 84,38 % meningkat pada pertemuan 2 menjadi 87,50 %.



Grafik 4.2 Peningkatan Aktivitas Siswa

Dengan motivasi, pelajar dapat mengembangkan aktivitas dan inisiatif, mengarahkan dan memelihara ketekunan dalam melakukan kegiatan belajar (Sardiman, 2008:91). Hal ini juga didukung oleh pendapat Takari (2009:11) Belajar dengan menggunakan totalitas aktivitas yaitu menggunakan gerak aktif secara fisik ketika belajar, dengan memanfaatkan indera sebanyak mungkin, dan membuat seluruh tubuh, serta pikiran terlibat dalam belajar, belajar seperti ini lebih efektif dari pada belajar berdasarkan ceramah dan menulis.

Pola belajar kelompok dengan cara kerjasama antar siswa dapat mendorong timbulnya gagasan yang lebih bermutu dan meningkatkan kreativitas siswa, pembelajaran juga dapat mempertahankan nilai sosial bangsa Indonesia yang perlu dipertahankan. Ketergantungan timbal balik mereka memotivasi mereka untuk dapat bekerja lebih keras untuk keberhasilan mereka, hubungan kooperatif juga mendorong siswa untuk menghargai gagasan temannya bukan sebaliknya.

Dalam proses pembelajaran dengan menggunakan strategi kooperatif, sesuai dengan teori belajar konstruktivisme. Penerapan konstruktivisme dalam proses belajar-mengajar menghasilkan metode pengajaran yang menekankan aktivitas utama pada siswa. Teori pendidikan yang didasari konstruktivisme memandang murid sebagai orang yang menanggapi secara aktif objek-objek dan peristiwa-peristiwa dalam lingkungannya, serta memperoleh pemahaman tentang seluk-beluk objek-

objek dan peristiwa-peristiwa itu (Ahmadi dkk, 2004:219).

Menurut teori ini, perlu disadari bahwa siswa adalah subjek utama dalam kegiatan penemuan pengetahuan. Mereka menyusun dan membangun pengetahuan melalui berbagai pengalaman yang memungkinkan terbentuknya pengetahuan. Mereka harus menjalani sendiri berbagai pengalaman yang pada akhirnya memberikan percikan pemikiran tentang pengetahuan-pengetahuan tertentu. Hal terpenting dalam pembelajaran adalah siswa perlu menguasai bagaimana caranya belajar. Dengan itu, ia bisa jadi pembelajar mandiri dan menemukan sendiri pengetahuan-pengetahuan yang ia butuhkan dalam kehidupan.

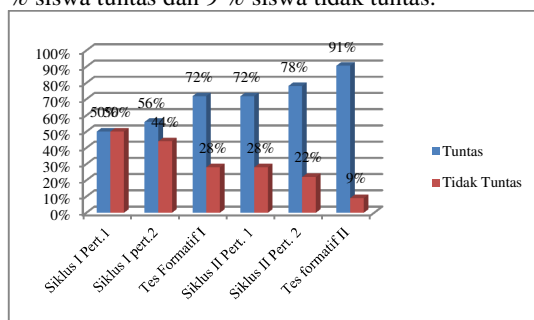
Menurut Ausubel, belajar dapat diklasifikasikan ke dalam dua dimensi, dimensi pertama berhubungan dengan cara informasi atau materi pelajaran disajikan pada siswa, melalui penerimaan atau penemuan. Dimensi kedua menyangkut cara bagaimana siswa dapat mengaitkan informasi itu pada struktur kognitif yang telah ada (Dahar, 2006 : 134).

Struktur kognitif ialah fakta-fakta, konsep-konsep dan generalisasi-generalisasi yang telah dipelajari dan diingat oleh siswa. Pada tingkat pertama dalam belajar, informasi dapat dikomunikasikan pada siswa baik dalam bentuk belajar penemuan yang menyajikan informasi itu dalam bentuk final, maupun dengan bentuk belajar penerimaan yang mengharuskan siswa untuk menemukan sendiri sebagian atau seluruh materi yang akan diajarkan. Dalam tingkat kedua, siswa menghubungkan atau mengaitkan informasi itu pada pengetahuan yang telah dimilikinya dalam hal ini terjadi belajar bermakna. Akan tetapi, siswa itu dapat juga hanya mencoba-coba menghafalkan informasi baru itu, tanpa menghubungkannya pada konsep-konsep yang telah ada dalam struktur kognitifnya; dalam hal ini terjadi belajar hafalan.

4.3. Hasil Belajar dan Tingkat ketuntasan belajar siswa

Hasil belajar dan tingkat ketuntasan siswa disajikan pada Grafik 4.3 yang dapat dilihat bahwa siklus I yang terdiri atas dua kali pertemuan dan satu kali tes formatif hasil belajar siswa, yaitu pertemuan

1 dengan persentase 50 % siswa tuntas dan 50 % siswa tidak tuntas, pertemuan 2 persentase 56 % siswa yang tuntas dan 44 % siswa yang tidak tuntas dan tes formatif hasil belajar siswa siklus I 72 % siswa tuntas dan 28 % siswa tidak tuntas. Sedangkan pada siklus II yang terdiri atas dua kali pertemuan dan satu kali tes formatif hasil belajar siswa, yaitu pertemuan 1 dengan persentase 72 % siswa tuntas dan 28 % siswa tidak tuntas, pertemuan 2 persentase 78 % siswa yang tuntas dan 22 % siswa yang tidak tuntas dan tes formatif hasil belajar siswa siklus II 81 % siswa tuntas dan 9 % siswa tidak tuntas.



Grafik 4.3 Peningkatan persentase ketuntasan belajar siswa

Berdasarkan persentase siklus I dan II pertemuan 1, pertemuan 2 dan tes formatif hasil belajar siswa mengindikasikan bahwa ada terjadi peningkatan ketuntasan hasil belajar siswa, hasil belajar yang dicapai telah memenuhi kriteria ketuntasan minimal secara klasikal, sehingga perlu adanya tindak lanjut dimasa yang akan datang untuk pencapaian target kriteria ketuntasan minimal yang telah ditingkatkan.

Tingkat ketuntasan belajar pada masing-masing pertemuan mengalami peningkatan hasil belajar. Berdasarkan temuan di atas, maka ketuntasan belajar secara individu siklus II meningkat dibandingkan dengan ketuntasan belajar secara individu pada siklus I. Hal ini sesuai dengan pendapat Mahmud (2010:61) yang menyatakan belajar adalah suatu proses yang dilakukan oleh individu untuk memperoleh perubahan perilaku baru secara keseluruhan, sebagai hasil dari pengalaman individu itu sendiri dalam berinteraksi dengan lingkungannya.

Hal tersebut juga senada dengan pendapat Sutikno (2007:5) belajar adalah suatu proses usaha yang dilakukan oleh seseorang untuk memperoleh suatu

perubahan yang baru sebagai hasil pengalamannya sendiri dalam interaksi dengan lingkungannya.

Hal ini sesuai dengan pendapat ahli bahwa melalui pembelajaran strategi kooperatif, peserta didik lebih bertanggung jawab dalam belajar, mengembangkan kemampuan siswa, meningkatkan hasil belajar dan mengembangkan kemampuan untuk memecahkan segala permasalahan dengan cermat dan tepat.

Dengan demikian hipotesis yang berbunyi, “Apabila menggunakan strategi kooperatif dengan model *role playing* diterapkan dalam pembelajaran maka dapat meningkatkan hasil belajar siswa Front Office Materi Penanganan Check In Tamu Individu pada Siswa Kelas XII Akomodasi Perhotelan SMKN 4 Banjarmasin dapat meningkat, dapat diterima”.

5. Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian tindakan kelas yang telah dilaksanakan dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Aktivitas guru dalam melaksanakan pembelajaran Front Office Kelas XII Akomodasi Perhotelan Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Banjarmasin dengan menggunakan model *role playing*, meningkat. Aktivitas siswa dalam mengikuti pembelajaran Front Office Kelas XII Akomodasi Perhotelan Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Banjarmasin dengan menggunakan model *role playing*, meningkat. Hasil belajar siswa pembelajaran Front Office Kelas XII Akomodasi Perhotelan Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Banjarmasin meningkat dengan menggunakan model *role playing*, meningkat dan dapat diterima. Kepada guru diharapkan menambah wawasan dan sebagai bahan kajian materi dalam mengefektifkan kegiatan belajar mengajar tujuan mencapai tujuan pembelajaran dan disarankan agar memanfaatkan model pembelajaran yang relevan terhadap tujuan dan Materi pembelajaran, khususnya strategi kooperatif model Model *role playing* sebagai upaya meningkatkan kemampuan siswa dalam pada Pembelajaran Materi. Karena dengan memanfaatkan model ini sebagai salah satu alternatif yang dianggap mampu meningkatkan hasil belajar siswa jika guru ingin menekankan pentingnya usaha kolektif disamping usaha individual dalam belajar, guru menghendaki seluruh siswa (bukan hanya siswa yang

pintar saja) untuk memperoleh keberhasilan dalam belajar, guru ingin menanamkan bahwa siswa dapat belajar dari Materi lainnya dan belajar dari bantuan orang lain. Kepala sekolah ini dapat menambah dan meningkatkan kemampuan dalam membimbing dan mensupervisi guru-guru di sekolah agar lebih kreatif dalam pembelajaran dan melaksanakan proses pembelajaran dengan menerapkan model-model pembelajaran untuk peningkatan kompetensi guru dan hasil belajar siswa. Terutama penerapan strategi pembelajaran kooperatif, kepala sekolah menghendaki untuk mengembangkan kemampuan komunikasi siswa sebagai bagian dari isi kurikulum, kepala sekolah menghendaki meningkatkan motivasi siswa dan menambah tingkat partisipasi mereka dan kepala sekolah menghendaki berkembangnya kemampuan siswa dalam memecahkan masalah dan menemukan berbagai solusi pemecahan. Bagi Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah dan meningkatkan kemampuan dalam mengembangkan kegiatan pembelajaran yang berkualitas, agar lebih kreatif dalam pembelajaran.

Daftar Rujukan

- Abdulhak, I. (2000). *Ilmu dan Aplikasi Pendidikan*. Jakarta: Grafindo.
- Anggoro, T. (2007). *Metode Penelitian*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Arikunto, S. (2012). *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan Edisi Ke-2*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aunurrahman. (2009). *Belajar dan Pembelajaran. Cetakan Ke-3*. Bandung: Alfabeta.
- Badan Nasional Standar Pendidikan. (2009). *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 Pasal 31 tentang Pendidikan*. Surabaya: Wacana Intelektual.
- Badan Nasional Standar Pendidikan. (2009). *Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Surabaya: Wacana Intelektual
- Dalle, J. (2010). Metodologi umum penyelidikan reka bentuk bertokok penilaian dalaman dan luaran: Kajian kes sistem pendaftaran siswa Indonesia. Thesis PhD Universiti Utara Malaysia.
- Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. (2010). *Belajar dan Pembelajaran*. Jakarta: Kementerian Pendidikan Nasional.
- Djamarah, S. B. (2008). *Psikologi belajar*. Jakarta: Rineka cipta
- Ernawaty & Kune, S. (2009). *Ikhtisar Filsafat Pendidikan*. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Gunawan, R. (2011). *Pendidikan MATERI*. Bandung: Alfabeta.
- Hisnu, T. P. W. (2008). *Ilmu Pendidikan Kewarganegaraan*. Jakarta: pusat perbukuan Departemen Pendidikan Nasional.
- Komalasari, K. (2010). *Pembelajaran Kontekstual Konsep dan Aplikasinya*. Bandung: PT. Refika Aditama.

- Nuryanti, L. (2008). *Psikologi Anak*. Jakarta: PT. Indeks
- Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945
- Rusdayanto, F. (2010). *Potret Buram Pendidikan Kita*. Jakarta: PT. Pena Emas.
- Rusman. (2011). *Model-model pembelajaran mengembangkan Profesionalisme Guru*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Sardiman. (2008). *Interaksi Dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sanjaya, W. (2009). *Perencanaan dan Desain Sistem Pembelajaran*. Jakarta: Kencana.
- Sanjaya, W. (2011). *Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Satori, D. (2008). *Profesi Keguruan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Saud, S. U. (2009). *Inovasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Semiawan, C. (2008). *Belajar dan Pembelajaran Pra Sekolah dan Sekolah Dasar*. Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- Slameto. (2003). *Belajar dan Faktor-Faktor yang mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta
- Solihatin, E. & Raharjo. (2007). *Cooperative Learnig Analisis Model Pembelajaran IPS*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suprijono, A. (2010). *Cooperatif Learning*. Jakarta: Kencana Yulistira.
- Trianto. (2009). *Mendesain Model Pembelajaran Inovatif Progresif Konsep Landasan dan Implementasinya Pada Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Wardhani, I. & Wihardit, K. (2007). *Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta: Universitas Terbuka

