

## **Peningkatan Pemahaman Antar Budaya Mahasiswa dalam Pembelajaran Front Office Melalui Metode Role Play dan Tutor Teman Sebaya**

**Cindy Citya Dima**

Universitas Dian Nuswantoro, Semarang

[cindyc.dima@dsn.dinus.ac.id](mailto:cindyc.dima@dsn.dinus.ac.id)

**Abstrak.** Front Office atau kantor depan merupakan pembelajaran semua product knowledge dari Hotel. Terminologi Hotel semua berasal dari Bahasa Inggris sehingga penjabarannya pun dalam Bahasa Inggris. Banyaknya arti kata yang harus dipelajari disini membutuhkan bantuan dari teman sebaya atau sekelas untuk membantu memperbanyak pembendaharaan kata pada bahasa yang digunakan yaitu Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris dan Bahasa Jepang. Mahasiswa Manajemen Perhotelan pada tahun ini terdapat 1 orang mahasiswa yang berasal dari Jepang. Seperti halnya kita, Bahasa Indonesia digunakan sebagai bahasa pemersatu bangsa begitu pula untuk mahasiswa asal Negara Jepang juga sudah mempelajari bahasa Indonesia terlebih dahulu agar mudah untuk bergaul dan mengikuti mata kuliah Front Office. Simbiosis Mutualisme pun terjadi mahasiswa mempelajari dan mempraktekkan 3 bahasa sekaligus untuk mata kuliah Front Office yaitu Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris dan Bahasa Jepang untuk percakapan sebagai tamu dan karyawan depan hotel untuk operasionalnya. Penggunaan Teknologi Informasi dengan pemanfaatan smartphone dirasa perlu mengingat mahasiswa sebagai generasi milenial, sudah menggunakan smartphone untuk menunjang komunikasi dan informasi pencarian sumber ilmu selain referensi buku acuan atau buku paket. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dan termasuk ke dalam Penelitian Tindakan Kelas (PTK). Lokasi penelitian adalah di UDINUS Semarang, Indonesia. Waktu penelitian adalah di bulan September 2018 – November 2018 hingga UTS online . Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan survei. Data dianalisis berdasarkan indikator kesesuaian dengan pemakai, kesesuaian materi yang digunakan, dan isi. Metode Penelitian yang digunakan adalah penelitian tindakan kelas (PTK) dengan dua siklus. Hasil menunjukkan bahwa metode Role Play dan tutor teman sebaya terbukti signifikan dalam meningkatkan pemahaman antarbudaya mahasiswa.

**Kata kunci:**kantor depan, mahasiswa asing, bermain peran, teman sebaya

*Abstract. Front office is a learning of all product knowledge from hotels. Hotel terminology all comes from English so the translation is in English. The number of words that must be learned here requires help from peers or classmates to help multiply vocabularies in the language used, namely Indonesian, English and Japanese. In Hospitality Management study program, this year there is 1 student from Japan. Like us, Indonesian is used as a unifying language of the nation. As a student from Japan, he also studies Indonesian in advance so that it is easy to get along and follow the Front Office courses. Mutualism symbiosis also occurs in students learning and practicing 3 languages as well as for Front Office courses, namely Indonesian, English and Japanese for conversations as hotel guests and front employees for their operations. The use of Information Technology with the use of smartphones is deemed necessary to remember students as millennial generation. Students have used smartphones to support communication and information seeking knowledge sources other than reference books or textbooks. This research is a qualitative descriptive study and included in Classroom*

*Action Research (CAR). The location of the study was in Universitas Dian Nuswantoro Semarang, Indonesia. The time of study is in September 2018 - November 2018. The Data were obtained through interviews, observation, and surveys. Data were analyzed based on indicators of conformity with the user, suitability of the material used, and content. The research method used was classroom action research (CAR) with two cycles. The results show that role play method and peer tutor are significant in increasing the students' cross culture understanding.*

**Keywords:** *foreign student, friends of the same age, front office, role play*

## LATAR BELAKANG

Bahasa merupakan jendela dunia memang benar adanya, Manajemen Perhotelan Udinus Tahun ajaran ini 2018/2019 ada satu orang murid asli Jepang yang ikut mata kuliah *Front Office / Kantor Depan Hotel*. Mahasiswa ini sudah bisa dan mengerti Bahasa Indonesia walaupun masih terbatas. Unikny lagi, Kita berada di Semarang, Jawa Tengah yang komunikasi sering menggunakan bahasa Jawa untuk pergaulan. Di kelas *Front Office (FO)* juga banyak menggunakan istilah / terminologi Hotel dalam Bahasa Inggris dan penjelasannya pun di deskripsikan dengan Bahasa Inggris dan sekaligus belajar dengan Bahasa Jepang untuk lebih memberikan pemahaman terminologi Hotel dalam Bahasa Jepang. Di sini sangat terbantu sekali dengan adanya *Google Translate* untuk pengucapannya dalam bahasa Jepang. Selain belajar tentang *product knowledge* Hotel secara *general* dan khusus di bagian FO, mahasiswa juga perlu *practice* untuk seolah-olah menjadi karyawan FO.

Dosen hanya perlu menjelaskan point-point penting saja untuk membantu mahasiswa dalam melatih kemampuan berbahasa, *Percaya Diri & Body Language, Etiket & Courtesy* dalam memberikan pelayanan terhadap tamu. *Act like FO Agents* menjadi bagian dalam pembelajaran. Mahasiswa membutuhkan teman sebayanya dalam hal ini teman sekelas untuk berpasangan dalam kegiatan *role play Check In, Check Out, Handling Phone, Handling Reservation, Handling Complain, Handling Guest Request and Handling Guest Luggage, etc.* Mahasiswa berperan sebagai *Receptionist / Front Desk Agent (FDA) & Guest, One Stop Service Agent / Operator & Guest, Business Center Attendant & Guest, Lounge Attendant & Guest, Bellboy / Porter & Guest, and Driver & Guest*. Untuk itu sangat dibutuhkan sekali Teknologi untuk membantu kegiatan pembelajaran, untuk memperbanyak pengetahuan tentang terminologi Hotel mulai diajarkan pada pertemuan minggu pertama hingga kelima kemudian minggu ke-6 dan ke-7 mengerjakan soal *online* untuk UTS dan untuk UAS adalah *video role play*. Untuk itu, pembelajaran ke-8-14 adalah *practice* sangat dibutuhkan waktu untuk mengajarkan ke mahasiswa dalam *pairs / pasangan*.

Dosen selain memberikan *point / hal penting* dalam *role play* juga memberikan contoh tutorial langsung ke mahasiswa dengan praktek menelepon langsung ke hotel, praktek lapangan di hotel maupun dikelas / Lab. Hotel dengan bantuan 1 mahasiswa sebagai tamunya ataupun tutorial yang ada di media *digital* seperti *youtube* ataupun *google* untuk *searching conversation* dalam Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris dan Bahasa Jepang. Untuk Hasil UTS sendiri dengan *online* sangat efektif untuk mengasah kemampuan mahasiswa dalam mempelajari *Hotel Product Knowledge* karena banyaknya bank soal yang dapat dijawab mahasiswa di *Smartphone* nya. Ini terbukti

dengan hasil dari 49 mahasiswa Semester 1 termasuk 1 mahasiswa asal Jepang mendapat nilai bagus untuk mata kuliah FO yaitu nilai terendah 70 dan nilai tertinggi 100. Kendala disini dapat diatasi dengan soal berbahasa Inggris dengan 30-60 detik waktu untuk menjawab 1 soal. Faktanya adalah mahasiswa ini lebih cepat memahami soal dalam bahasa Inggris dan Penggunaan Bahasa Inggris di Hotel dengan tamu maupun rekan kerja sudah seperti bahasa pergaulan / komunikasi yang di gunakan sehari-hari seperti Bahasa Indonesia. Untuk itu ada keuntungan lebih ada 1 mahasiswa asal asli dari Jepang untuk menambah kemampuan mahasiswa lainnya berbahasa Jepang karena ini merupakan nilai tambah untuk mencari pekerjaan di *FO Department* .

Menurut Siberrnen, Tutor sebaya merupakan salah satu dari strategi pembelajaran yang berbasis *active learning*. Beberapa ahli percaya bahwa satu pelajaran benar-benar dikuasai hanya apabila peserta didik mampu mengajarkan pada peserta didik lainnya. Mengajar teman sebaya memberikan kesempatan dan mendorong pada peserta didik mempelajari sesuatu dengan baik, dan pada waktu yang sama ia menjadi narasumber bagi yang lain. Tutor sebaya adalah seorang siswa pandai yang membantu belajar siswa lainnya dalam tingkat kelas yang sama. Inti dari metode pembelajaran ini adalah pembelajaran yang pelaksanaannya dengan *in pairs* (2 orang berpasangan), yang sumber belajarnya bukan hanya dosen melainkan juga teman sebaya yang pandai dan cepat dalam menguasai suatu materi tertentu. Dalam pembelajaran ini, siswa yang menjadi tutor hendaknya mempunyai kemampuan yang lebih tinggi dibandingkan dengan teman lainnya, sehingga pada saat dia memberikan bimbingan ia sudah menguasai bahan yang disampaikan.

Pembelajaran *Front Office* untuk operasional pekerjaan sehari-hari memiliki pola yang sama/ rutinitas / ritme yang sama sehingga bila dapat berkomunikasi dengan tamu dengan menggunakan Bahasa Indonesia pasti jug bisa diterapkan dalam bahasa Inggris dan bahasa Jepang hanya dibutuhkan pengucapannya yang benar dalam bahasa. Mulai dengan membaca, melafalkan dan menghafalkan dan kemudian improvisasi menjadi modal untuk mengimplementasikan / menerapkan *point* yang dipakai dalam kinerjanya. Salah satu cara yang jitu untuk menerapkannya adalah dengan *role play*. *Role Play* disini dibuat semenarik mungkin untuk membuat mahasiswa menjadi termotivasi lebih untuk menjalankan perannya.

Dalam pembelajaran *front office* dikaitkan dengan materi yaitu dengan berpasangan mahasiswa mampu menggambarkan list urutan pemilihan kerja melalui kata yang diberikan dosen dalam bentuk kartu, selain itu mahasiswa juga mampu membuat struktur organisasi di FO Department dengan permainan kartu yang diberikan dosen dan setelah itu memberikan deskripsi untuk *job list* nya. Selain itu juga permainan kartu untuk terminologi hotel khususnya di front office selain menggunakan kartu yang diberikan ke masing-masing mahasiswa untuk memberikan penjelasan atas arti kata dalam terminologi hotel selain itu juga penggunaan bank soal dengan menggunakan smartphone mahasiswa untuk menambah pengetahuan tentang *front office product knowledge* pada website : <http://kahoot.it/> . Untuk *role play* sendiri diajarkan juga cara *reservasi* via telepon dengan memberikan praktek langsung menelpon ke Hotel untuk melakukan *booking* dengan menggunakan bahasa Inggris, mengajarkan *booking* melalui OTA (*Online Travel Agents*) pada *agoda.com*, *booking.com*, *pegi-pegi.com*, *travelagents.co.id*, etc (*e-commerce*) dan memberikan informasi untuk kewirausahaan / peluang pada bisnis booking kamar hotel pada mahasiswa. Mahasiswa membutuhkan

teman sebayanya dalam hal ini teman sekelas untuk berpasangan dalam kegiatan *role play* :

1. *Check In process*
2. *Check Out process*
3. *Handling Phone*
4. *Handling Reservation*
5. *Handling Complain*
6. *Handling Guest Request and Handling Guest Luggage, etc.*

Mahasiswa berperan sebagai Receptionist / Front Desk Agent (FDA) & Guest, One Stop Service Agent / Operator & Guest, Business Center Attendant & Guest, Lounge Attendant & Guest, Bellboy / Porter & Guest, and Driver & Guest. Contoh dengan percakapan dalam Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris, dan Bahasa Jepang (mahasiswa asal Jepang) membantu dosen dan mahasiswa lainnya untuk pembelajaran front office practice (service to guest). Keseluruhan praktek tersebut dapat dilakukan di kelas/lab. Hotel Udinus dan langsung praktek di lapangan (Hotel) dalam Outing Programme.

### **Penelitian Tindakan Kelas (PTK)**

Penelitian Tindakan Kelas (PTK) merupakan bentuk penelitian yang disarankan dari berbagai jenis penelitian yang diharapkan untuk mengurangi kesenjangan hubungan diantara seorang peneliti dengan pendidik maupun praktisi sehingga dapat digunakan untuk meningkatkan bentuk profesionalisme pendidik kedalam suatu bentuk arti yang luas. Penelitian Tindakan Kelas dimaksudkan supaya menempatkan, memposisikan serta menjadi seorang pendidik baik guru maupun dosen yang sekaligus sebagai peneliti sehingga segala permasalahan yang berkaitan dengan pembelajaran di kelas sehingga lebih mudah diselesaikan permasalahan tersebut. Sehingga nantinya seorang pendidik baik guru maupun dosen dapat melaksanakan suatu bentuk pembelajaran yang efektif untuk mencapai suatu pembelajaran yang optimal. Penelitian Tindakan Kelas pertama kali dikenalkan oleh seorang ahli psikologi sosial Amerika Kurt Lewin pada tahun 1946 kemudian dikembangkan oleh ahli yang lain diantaranya Robin Mc Taggart, Dave Ebbut, Stephen Kemmis, John Elliot dan lain sebagainya. Menurut John Elliot dalam Sunendar (2008:2) PTK adalah suatu bentuk kajian secara situasi sosial yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas tindakan di dalamnya. Sedangkan menurut Harjodipuro dalam Sunendar (2008:3) yang dimaksud PTK adalah suatu bentuk pendekatan yang dimaksudkan untuk memperbaiki kualitas pendidikan yaitu melalui perubahan serta mendorong tenaga pendidik baik guru maupun dosen untuk mengembangkan praktik mengajar sendiri, sehingga dapat berpikir secara kritis terhadap praktik tersebut dan mau untuk mengubahnya. PTK tersebut bukan hanya sekedar mengajar tetapi mempunyai makna yang kritis serta sadar dalam proses pembelajaran dan menggunakan kesadaran kritis tentang segala bentuk proses perubahan dalam pembelajaran dari diri sendiri. PTK mendorong supaya tenaga pendidik baik guru maupun dosen berani bertindak dan berpikir secara kritis mengenai teori serta bertanggung jawab tentang pelaksanaan baik secara teori, rasional maupun melaksanakan tugasnya secara lebih profesional.

### **Arah dan Tujuan Penelitian Tindakan Kelas**

Menurut (Rachman, 2008:16) bahwa arah dan tujuan penelitian tindakan kelas antara lain:

1. Menanggulangi permasalahan maupun kesulitan pembelajaran yang didapat dalam suatu pengajaran maupun pendidikan yang dihadapi oleh tenaga pendidik baik guru maupun dosen.
2. Memberikan pedoman bagi guru maupun tenaga administrasi pendidikan di sekolah sehingga dapat memperbaiki serta meningkatkan kualitas mutu kerja dan dapat mengubah sistem kerja menjadi produktif.
3. Menjadikan arahan dalam berfikir secara sistematis dalam pembelajaran di kelas maupun di sekolah.
4. Melaksanakan pelatihan yang bersifat inkuiri dalam menghayati maupun secara langsung dalam menerapkan hasil penelitian.
5. Memasukkan unsur pembaharuan yang terdapat pada sistem pengajaran yang sedang berlangsung maupun yang sulit ditembus dengan pembaharuan pada umumnya.
6. Membangun serta meningkatkan kualitas mutu komunikasi serta interaksi yang terjadi antara praktisi dengan peneliti bidang akademis.
7. Memperbaiki suasana semua keseluruhan sistem maupun masyarakat yang dalam hal ini melibatkan administrator pendidik, guru, siswa serta orangtua siswa dan pihak lain yang berkaitan erat dengan kehidupan di sekolah
8. Memperbaiki serta meningkatkan kualitas isi, efisiensi serta efektifitas bentuk pembelajaran, proses serta hasil dari proses pembelajaran tersebut.
9. Menumbuhkembangkan kebiasaan meneliti di kalangan pendidik supaya lebih proaktif lagi dalam mencari solusi pemecahan masalah dalam pembelajaran
10. Meningkatkan produktivitas meneliti dalam pembelajaran oleh pendidik
11. Meningkatkan bentuk kolaborasi antar dosen, dosen dengan guru, dosen dengan mahasiswa dalam memecahkan serta mencari solusi tentang masalah pembelajaran.

### **Prinsip-Prinsip Penelitian Tindakan Kelas**

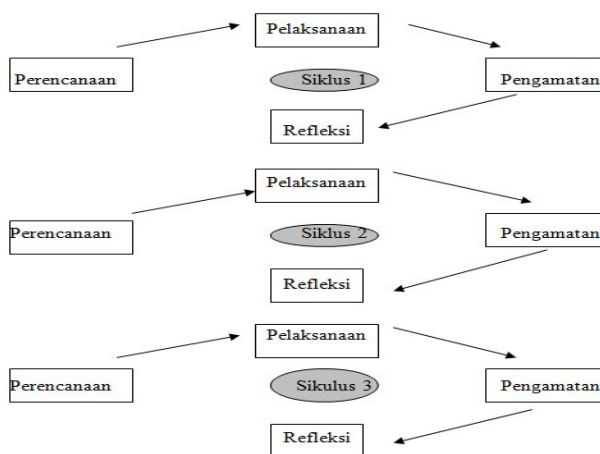
Menurut Rachman(2008:18), bahwa prinsip-prinsip Penelitian Tindakan Kelas adalah sebagai berikut :

1. Dilaksanakan tanpa mengganggu komitmen dalam pembelajaran.
2. Dapat diterapkan di suatu kelas tanpa menyita waktu.
3. Peneliti merupakan guru itu sendiri dan untuk kepentingan guru tersebut.
4. Secara Konsisten sesuai prosedur dan etika.

### **Model Penelitian Tindakan Kelas**

Terdapat beberapa model Penelitian Tindakan Kelas yang sering digunakan dalam dunia pendidikan salah satunya Model Kurt Lewin, Model John Elliot, Model Dave Ebbut serta Model Kemmis dan Mc Taggart. Penelitian menggunakan model John Elliot dimana model ini lebih detail dan rinci karena di dalamnya terdapat beberapa siklus yang terdiri dari sejumlah aksi diantaranya nomor 3 – 5 aksi tindakan. Sehingga setiap aksi kemungkinan bisa terdiri dari beberapa langkah yang digunakan dalam

merealisasikan bentuk kegiatan belajar mengajar. Model Penelitian Tindakan Kelas (PTK) yang dikemukakan oleh John Elliot ini dapat dilihat pada gambar 1:



**Gambar 1.** Riset Aksi Model John Elliot

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian tindakan kelas pada kuliah Front Office di Manajemen Perhotelan UDINUS Semarang. Terdapat 2 siklus yang digunakan sebagai tolak ukur sejauh mana kemampuan mahasiswa dalam menguasai materi kuliah front office dengan role play dan tutor teman sebaya pada semester pertama antara lain :

1. Siklus pertama yaitu hingga UTS yang terdapat empat tahap antara lain perencanaan, pelaksanaan, pengamatan serta refleksi
2. Siklus Kedua yaitu hingga UAS yang terdapat empat tahap antara lain perencanaan, pelaksanaan, pengamatan serta refleksi

Selanjutnya hasil siklus pertama dan kedua akan diwujudkan dalam bentuk nilai mata kuliah *Front Office* Semester 1 tahun ajaran 2018/2019

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Menyiapkan SDM tentunya memerlukan suatu proses pembelajaran yang baik dalam menciptakan SDM yang nantinya akan menguasai materi sekaligus berfikir kritis dan logis serta mampu untuk mengutarakan pendapatnya di khalayak umum dengan pemikiran yang sistematis haruslah mulai dibiasakan di tingkat sekolah dasar yang penelitiannya meliputi dua siklus yaitu :

1. Siklus pertama yaitu di laksanakan di semester 1.  
Hasil penelitian I siklus I :
  - a. Perencanaan tindakan (RPS)
  - b. Pelaksanaan siklus I
  - c. Observasi Pelaksanaan tindakan

d. Analisis dan refleksi

Tindakan alternatif dilaksanakan pada siklus ke II, diharapkan pada siklus ke II dapat meningkatkan proses pembelajaran, sehingga dapat meningkatkan nilai hasil akhir.

Dari hasil penelitian ini ditemukan temuan sebagai berikut:

- a. Pada pra tindakan hasil nilai yang diperoleh rata-rata nilai kelas 49 mahasiswa adalah 6.5 dengan nilai terendah 4,67 dan tertinggi 9 (mahasiswa belum menguasai materi ) persiapan soal sebelum UTS dengan ujian online
  - b. Pada siklus I aktivitas semester untuk UTS masih ditemukan kekurangan, sehingga hasil rata-rata masih mencapai 83,98 (range nilai AB) dari gabungan 2 kelas (1.1 yaitu 85 dan 1.2 yaitu 82,96)
2. Siklus kedua yaitu hasil UAS diharapkan untuk *role play* mampu menaikkan rata-rata kelas menjadi A( 85-100) karena UAS adalah video *role play* kegiatan di *FO department* yang terdiri dari 4-5 anak mulai tamu *arrival* hingga *departure*.

Pada siklus ke II, aktivitas siswa lebih baik, terbukti dengan pembelajaran yang menyenangkan, tidak tertekan, tidak diaksakan, siswa ikut serta ambil bagian dengan langsung maju kedepan tanpa disuruh/ tanpa menunggu perintah dosen ( *practice* dengan temannya dan setelah itu menunjuk teman selanjutnya yang akan *practice*) di depan kelas.

Berdasarkan hasil tes ditemukan rata-rata nilai 85 (peningkatan yang baik) terbukti bahwa berdasarkan hasil observasi tindakan kelas pada 47 anak dari 38 anak mendapatkan hasil memuaskan.

## SIMPULAN

Dengan cara menerapkan *role play* dengan teman sebaya ditambah dengan penggunaan IT dapat meningkatkan hasil yang lebih baik.(terbukti hasil UAS mendapatkan rata-rata 85). Jadi keseluruhan mahasiswa mendapatkan nilai A pada mata kuliah *Front Office* di Semester 1 (6 bulan) dengan cara pembelajaran yang menyenangkan dan melekat teknologi sehingga perubahan yang signifikan terjadi mulai dari penerapan siklus pertama hingga siklus kedua terdiri dari perencanaan, pelaksanaan, pengamatan, serta refleksi. Siswa selain pencapaian nilai yang lebih dari nilai rata-rata kelas juga mendidik soft skill anak untuk melatih percaya diri, kemampuan berkomunikasi, dan melatih fokus serta kreatif. Kemandirian anak terlatih untuk mencari jawaban dan memberikan motivasi kepada mahasiswa lainnya untuk saling aktif.

## DAFTAR PUSTAKA

Bagyono. *Teori dan Praktik Hotel Front Office*, Alfabeta : Bandung, 2016

Komar, Richard. *Hotel Management (Manajemen Perhotelan)*, Gramedia : Jakarta, 2016

Mel Siberrnen, *101 Strategi Pembelajaran Aktif (Active Learning)*, ter.Sarjuli , (Jakarta : Yakpendis,2001),hlm. 157

Rachman, Maman. 2008. *Penelitian Tindakan kelas (Dalam Bagan)*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.

Rangkuti, Freddy. *Customer Service Satisfaction & Call Center*, Gramedia : Jakarta, 2013

Sunendar, Tatang. 2008. *Penelitian Tindakan Kelas*. Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Jawa Barat. Retrieved from [http://akhmad\\_sudrajad.wordpress.com](http://akhmad_sudrajad.wordpress.com)

Sambodo ,Agus & Bagyono. *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*, Andi : Yogyakarta, 2005

WA,Marsum. *Etiket & Courtesy*,Andi Offset : Yogyakarta, 2006