

**ANALISIS DIALOG ROLE PLAY TENTANG RESERVASI HOTEL DITINJAU DARI
TAKSONOMI BLOOM**

*Analysis of Role Play Dialogue on Hotel Reservations Reviewed from Bloom's Taxonomy
(Studi Kasus Pada Mata Kuliah Front Office Hotel Di Program Studi Perhotelan Politeknik
Pajajaran ICB)*

Ayulia Nirwani

Politeknik Pajajaran ICB Bandung

Email: ayulia.nirwani@poljan.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of role play dialogues on the reservation process during guest check-in at the hotel front office, using Bloom's Taxonomy framework, which covers the cognitive, affective, and psychomotor domains. The research employed a descriptive approach by observing role-play activities conducted in the Front Office course. The findings show that, in the cognitive domain, students were able to understand concepts and apply check-in procedures in accordance with standard operating guidelines. In the affective domain, students demonstrated professionalism, hospitality, and the ability to build positive interactions with guests. Meanwhile, in the psychomotor domain, students displayed practical skills in effective communication, operating work equipment, and performing reservation procedures accurately. Overall, the application of the role play method proved effective in integrating knowledge, attitudes, and skills, thereby supporting the achievement of more comprehensive learning outcomes in the front office field.

Keywords: *role play, front office, reservation, check-in, Bloom's Taxonomy, hospitality*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan dialog role play mengenai proses reservasi pada saat check-in di front office hotel dengan menggunakan kerangka Taksonomi Bloom yang mencakup ranah kognitif, afektif, dan psikomotorik. Penelitian ini dilakukan melalui pendekatan deskriptif dengan mengobservasi aktivitas role play yang diterapkan dalam pembelajaran mata kuliah Front Office. Hasil analisis menunjukkan bahwa pada ranah kognitif, mahasiswa mampu memahami konsep serta menerapkan prosedur check-in sesuai standar operasional. Pada ranah afektif, mahasiswa memperlihatkan sikap profesional, keramahan, serta kemampuan membangun interaksi positif dengan tamu. Sementara itu, pada ranah psikomotorik terlihat keterampilan mahasiswa dalam berkomunikasi secara efektif, mengoperasikan perangkat kerja, dan melaksanakan prosedur reservasi dengan ketepatan yang baik. Secara keseluruhan, penerapan metode role play terbukti efektif dalam mengintegrasikan aspek pengetahuan, sikap, dan keterampilan, sehingga mendukung pencapaian hasil belajar yang lebih komprehensif pada bidang front office.

Kata Kunci: *role play, front office, reservasi, check-in, Taksonomi Bloom, hospitality*

PENDAHULUAN

Saat ini daya saing sumber daya manusia di industri pariwisata sangatlah heterogen secara latar belakang, mulai dari tingkat pendidikan, usia, dan ras. Agar menjadi sdm unggul tentu saja mereka harus melewati tahapan pembelajaran atau pelatihan agar dapat meningkatkan keahlian dan kompetensi sesuai bidang yang akan digeluti. Kegiatan pembelajaran tersebut dapat ditempuh melalui Pendidikan formal dan non formal. Salah satu jalan yang dapat ditempuh melalui Pendidikan formal adalah dengan mengenyam pendidikan tinggi salah satunya melalui sekolah vokasi pada bidang pariwisata khususnya perhotelan.

Perhotelan adalah salah satu dari sekian banyak industri yang berada dibawah payung pariwisata. Sub industri ini memiliki banyak posisi pekerjaan dengan kompetensi yang berbeda diantaranya *front office, housekeeping, accounting, food and beverage service* dan lainnya. Walaupun demikian, dalam keragaman posisi ini terdapat persamaan *skill* yang harus dimiliki yakni kemampuan hospitaliti. Hospitaliti terkait dengan budaya penerimaan dengan penuh hormat dalam memperlakukan tamu (Kolinko et al., 2021)

Dalam menyiapkan sumber daya manusia yang siap terjun di industri perhotelan, sekolah vokasi pada jenjang perguruan tinggi dapat menjadi salah satu pencetak sdm unggul yang siap terjun pada industri ini. Proses pembelajaran yang berkualitas menjadi bekal dalam mencapai tujuan tersebut. Roleplay adalah salah satu teknik pembelajaran yang efektif dalam meningkatkan *skill* dan kompetensi mahasiswa.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana metode

pembelajaran roleplay skema check-in dengan reservasi sebagai petugas front office hotel ditinjau dari taksonomi bloom berupa kognitif, afektif dan psikomotorik. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, berikut adalah beberapa rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini:

1. Bagaimana taksonomi bloom pada pembelajaran role play petugas front office hotel?
2. Bagaimana aspek kognitif taksonomi bloom pada dialog roleplay skema check-in dengan reservasi sebagai petugas front office hotel ?
3. Bagaimana aspek afektif taksonomi bloom pada dialog roleplay skema check-in dengan reservasi sebagai petugas front office hotel ?
4. Bagaimana aspek psikomotorik taksonomi bloom pada dialog roleplay skema check-in dengan reservasi sebagai petugas front office hotel ?

KAJIAN PUSTAKA**Roleplay Sebagai Teknik Pembelajaran Mata Kuliah Front Office Ditinjau Dari Aspek Taksonomi Bloom**

Roleplay atau bermain peran dalam kegiatan pembelajaran memiliki peran penting dan menarik karena dapat memberikan kesempatan bagi siswa untuk belajar pada ranah kognitif dan afektif secara bersamaan (Rønning & Bjørkly, 2019) . Selain itu, roleplay dalam pengajaran berkontribusi pada perkembangan pembelajaran dalam ranah ketiga kognitif, psikomotorik, dan afektif (Agrawal, 2022).

Teknik pembelajaran dengan menggunakan metode roleplay telah diimplementasikan

pada kelas mata kuliah *front office* program studi perhotelan Politeknik Pajajaran ICB. Teknik pembelajaran ini dapat ditinjau berdasarkan konsep taksonomi Bloom dalam hasil pembelajaran mahasiswa tentang berbagai topik pembelajaran pada mata kuliah *front office*. Hal tersebut sesuai dengan rekomendasi tentang pengajar yang menggunakan taksonomi ini dapat meningkatkan hasil belajar siswa dan berhasil mencapai tujuan pembelajaran (Akintolu et al., 2022).

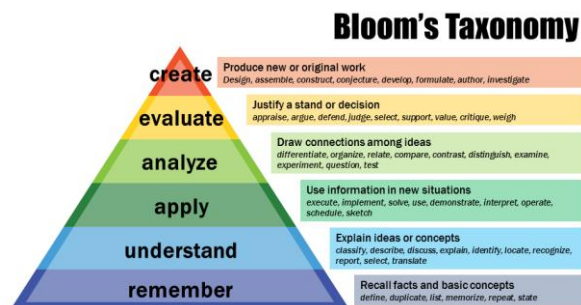
Dalam konteks pembelajaran peran (role play) bagi petugas front office hotel, Taksonomi Bloom memberikan kerangka yang berguna untuk mengembangkan

kompetensi karyawan di industri perhotelan. Hal tersebut dikarenakan sebagai komponen esensial dalam memberikan pengalaman tamu yang positif. Petugas front office memainkan peran sentral dalam menciptakan kesan pertama yang kuat.

Taksonomi Bloom Dalam Pendidikan

Penelitian menunjukkan bahwa pelatihan yang efektif, termasuk metode pembelajaran interaktif seperti role play, dapat meningkatkan keterampilan komunikasi dan kemampuan layanan pelanggan petugas front office sehingga meningkatkan kepuasan tamu (Datutusta et al., 2020; Nirwani et al., 2025).

Dibawah ini adalah grafik dari taksonomi bloom:



Sumber : (Anderson et al., 2001)

Gambar diatas menunjukkan bahawa terdapat 6 tingkatan dari tujuan suatu Pendidikan yang dikemas kedalam sebuah taksonomi bloom. Taksonomi bloom terdiri dari tahapan, mengingat, mengerti, menerapkan, menganalisis, mengevaluasi dan menciptakan (Anderson et al., 2001).

Taksonomi Bloom merupakan acuan penting bagi para pengajar untuk membentuk kemampuan berpikir siswanya dari rendah menjadi tinggi atau *high order thinking* (Akintolu et al., 2022). Taksonomi Bloom terdiri dari ranah kognitif, afektif

dan psikomotor dengan klasifikasi masing-masing ranah adalah sebagai berikut:

- Kognitif : pengetahuan (C1), pemahaman (C2), aplikasi (C3), analisis(C4), sintesis (C5), dan evaluasi (C6).
- Afektif : penerimaan (A1), tanggapan (A2), penilaian, (A3), pengelolaan (A4), dan penghayatan (A5).
- Psikomotor :meniru (P1), memanipulasi (P2), pengalamiahan (P3), artikulasi (P4)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif untuk mengeksplorasi indikator dalam taksonomi bloom pada dialog roleplay check in dengan reservasi. Pendekatan kualitatif dipilih karena kemampuannya dalam menggali pemahaman mendalam tentang fenomena sosial yang kompleks (Creswell & Poth,

2018). Adapun pengumpulan data dalam penelitian ini, dilakukan penelaahan terhadap literatur akademik terkait taksonomi bloom, roleplay dan observasi serta pembuatan dialog roleplay dengan skema cek in dengan reservasi pada departemen front office hotel untuk membangun kerangka teoretis penelitian (Snyder, 2019). Dalam prosesnya penelitian ini dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

Gambar 1. Kerangka Penelitian



Sumber: diolah peneliti

Tahap pertama, Peneliti terlebih dahulu menggali teori dan konsep mengenai metode role play dalam pembelajaran serta kerangka Taksonomi Bloom (kognitif, afektif, psikomotorik) sebagai acuan analisis.

Tahap kedua, dari kajian awal, masalah penelitian dirumuskan, yaitu bagaimana efektivitas penerapan role play dalam simulasi reservasi dan check-in untuk mengembangkan aspek pengetahuan, sikap, dan keterampilan mahasiswa front office.

Tahap ketiga, data diperoleh dengan melakukan observasi terhadap pelaksanaan role play mahasiswa pada mata kuliah Front Office. Aktivitas ini mencakup pengamatan atas kemampuan kognitif (pemahaman prosedur), afektif (sikap profesional dan keramahan), serta psikomotorik (keterampilan komunikasi dan teknis).

Tahap keempat, data hasil observasi dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif untuk mengidentifikasi sejauh mana role play mampu mengintegrasikan ketiga ranah Taksonomi Bloom.

Tahap kelima, dari hasil analisis disusun kesimpulan bahwa role play efektif dalam mendukung pencapaian hasil belajar yang komprehensif pada bidang front office. Rekomendasi juga diberikan agar metode ini terus dikembangkan sebagai strategi pembelajaran praktis yang relevan dengan kebutuhan industri perhotelan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagaimana taksonomi bloom pada pembelajaran role play petugas front office hotel

Mengacu kepada taksonomi Bloom, pembelajaran bermain peran atau roleplay dapat dikategorikan dalam berbagai tingkat kognisi, mulai dari pemahaman dasar hingga kemampuan untuk mengevaluasi situasi yang kompleks. Misalnya, pada tingkat pengetahuan, pelatihan dapat difokuskan pada fakta-fakta dasar tentang layanan pelanggan dan prosedur operasional hotel (Bharti & Sharma, 2023). Selanjutnya, pada tingkat pemahaman, petugas dapat diminta untuk mendemonstrasikan pengertian mereka tentang nilai layanan dalam konteks situasi tamu yang berbeda (Elziny & Emam, 2021).

Bagaimana aspek kognitif, afektif dan psikomotorik taksonomi bloom pada dialog roleplay skema check-in dengan reservasi sebagai petugas front office hotel

Pada kegiatan pembelajaran yang menggunakan metode roleplay, mahasiswa akan memainkan sebuah peran dengan latar belakang situasi tertentu. Dalam prakteknya minimal pemain adalah dua orang, dimana satu siswa sebagai tamu dan satu lagi

sebagai petugas hotel. Mahasiswa akan membawakan dialog yang telah dipersiapkan sesuai konteks masalah yang akan ditampilkan. Dialog tersebut disesuaikan dengan topik pembelajaran pada saat itu. Pada studi kasus ini, topik yang diangkat dalam pembelajaran mata kuliah front office adalah tentang proses penerimaan tamu *check in* dengan reservasi. Berikut adalah contoh dialog yang dibawakan mahasiswa untuk kemudian dianalisa berdasarkan taksonomi Bloom.

Tabel 1 Dialog *Check-In* Dengan Reservasi

<i>Check-In</i> Dengan Reservasi	
GSA	: Selamat siang. Selamat datang di POLJAN HOTEL. Apakah ada yang bisa kami bantu?
Tamu	: Saya mau check in.
GSA	: Apakah sudah reservasi sebelumnya?
Tamu	: Sudah melalui telpon.
GSA	: Baik, saya bantu cek untuk reservasinya, atas nama siapa?
Tamu	: Aldifa
GSA	: Bisakah Anda mengejanya?
Tamu	: Tentu. A-L-D-I-F-A (Alpha Delta
GSA	: Baik untuk pemesanan kamarnya sudah kami terima atas nama Aldifa, saya konfirmasi ulang untuk pesannya; 1 kamar tipe Delux Doublebed dengan pemandangan city view untuk dua malam periode cek in /out 2 November 22 sampai dengan 4 Desember 2022. Lalu anda sudah melakukan down payment senilai Rp. 500.000. Apakah sudah sesuai?
Tamu	: Iya betul, berapa sisa pembayarannya?
GSA	: Untuk pembayaran sisanya senilai Rp. 1.000.000 namun untuk kamar yang dipesan Room Only, apakah anda mau sekalian mengambil promo breakfast? Kami ada promo Pay Today For Tomorrow menjadi Rp. 100.000/ pax dari Rp. 150.000/pax untuk pembayaran regular.
Tamu	: Promo yang menarik berarti untuk 2 orang saya bisa berhemat Rp. 100.000 per hari.
GSA	: Betul, bagaimana apakah anda akan mengambil promo ini?
Tamu	: Oke saya ambil untuk 1 kali breakfast saja karena lusa penerbangan saya jam 7 jadi saya harus boarding sebelum itu, jadi tidak akan sempat sarapan di Hotel.
GSA	: Baik total sisa pembayarannya menjadi Rp. 1.100.000 dan ditambah dengan deposit kunci senilai Rp. 100.000, untuk deposit kunci akan dikembalikan Ketika cek out namun apabila kunci hilang maka deposit kunci tidak dapat dikembalikan. Mengenai pembayarannya apakah tunai atau non tunai?
Tamu	: Ok total menjadi Rp. 1.200.000 ya. Saya bayar tunai saja.

GSA	: Baik uangnya saya terima dan sudah pas nilainya. Sambil saya memproses mohon dibantu KTP untuk kami copy dan pengisian formulir registrasi berikut, silahkan diisi bagian yang sudah ditandai.
Tamu	: Oke ini KTP saya
GSA	: (setelah membuat kwitansi, copy ktp, kunci, voucher breakfast dan bukti deposit) Silahkan ini untuk ktp, bukti deposit, kwitansi pembayaran, voucher breakfast dan kunci kamarnya di lantai 5 nomor 501. Untuk sampai ke kamar Anda, anda dapat melalui lift di sebelah kanan sampai ke lantai lima. Belok kiri setelah Anda keluar dari lift dan kamar Anda akan berada di sisi kiri. Petugas kami akan membawa tas Anda segera.
Tamu	: Oke, breakfastnya dimana dan sampai jam berapa?
GSA	: Breakfast di Garden Resto lantai 1 dari jam 06.30 sd 10.00. Apakah ada yang bisa saya bantu lagi?
Tamu	: Sudah terima kasih
GSA	: Jika terdapat hal yang ingin disampaikan silahkan telpon kami dengan menekan tombol 0 untuk front office dan 1 untuk restoran. Terima kasih semoga harinya menyenangkan!

Sumber: diolah peneliti (2025)

Dialog diatas menjelaskan bagaimana sebuah proses dari penanganan *check-in* pada tamu hotel yang melakukan reservasi terlebih dahulu. Dialog tersebut memuat beragam situasi dari mulai *greeting*, konfirmasi reservasi, negosiasi, penerbitan kunci sampai dengan *closing statement*. Rangkaian kegiatan tersebut dianalisa kesesuaiannya dengan tujuan hasil pembelajaran ditinjau dari taksonomi Bloom dari ranah kognitif, afektif dan psikomotor. Berikut adalah penjelasannya:

Tabel 2 Analisis Taksonomi Bloom Pada Dialog Roleplay

	Kognitif	Afektif	Psikomotor
GSA : Selamat siang. Selamat datang di POLJAN HOTEL. Apakah ada yang bisa kami bantu?	Menyatakan sebuah sapaan kepada tamu (C1) dengan menyambutnya (C3) Mengemukakan sebuah tawaran bantuan dalam bentuk pertanyaan (C2)	Mempertanyakan tujuan kedatangan (A1)	Memposisikan gesture sapaan sesuai dengan SOP perusahaan. Contoh menyapa sambil menyalurkan tangan kanan didada sebelah kiri. (P1)
Tamu : Saya mau check in. GSA : Apakah sudah reservasi sebelumnya? Tamu : Sudah melalui telpon.	Pemeran Tamu: Menyatakan sebuah maksud kedatangan yaitu <i>check-in</i> (C1) Mendikte nama sesuai ejaan (C5)	Menjawab pertanyaan yang dilontarkan GSA (A2)	Mempertajam artikulasi dengan mengeja dalam penyebutan nama untuk menghindari kesalahan dalam

<p>GSA : Baik, saya bantu cek untuk reservasinya, atas nama siapa? Tamu : Aldifa GSA : Bisakah Anda mengejanya? Tamu : Tentu. A-L-D-I-F-A (Alpha Delta GSA : Baik untuk pemesanan kamarnya sudah kami terima atas nama Aldifa, saya konfirmasi ulang untuk pesannya; 1 kamar tipe Delux Doublebed dengan pemandangan city view untuk dua malam periode cek in /out 2 November 22 sampai dengan 4 Desember 2022. Lalu anda sudah melakukan down payment senilai Rp. 500.000. Apakah sudah sesuai?</p>	<p>Pemeran GSA: Memerinci reservasi dari tamu (C4) Memvalidasi kesesuaian pesanan tamu (C6)</p>	<p>Memperjelas nama dengan mengemukakan ejaan (A3) Menekankan reservasi dengan konfirmasi ulang pesanan untuk memastikan kesesuaiannya (A3)</p>	<p>pencarian nama reservasi. (P4)</p>
<p>Tamu : Iya betul, berapa sisa pembayarannya? GSA : Untuk pembayaran sisanya senilai Rp. 1.000.000 namun untuk kamar yang dipesan Room Only, apakah anda mau sekalian mengambil promo breakfast? Kami ada promo Pay Today For Tomorrow menjadi Rp. 100.000/ pax dari Rp. 150.000/pax untuk pembayaran regular. Tamu : Promo yang menarik berarti untuk 2 orang saya bisa berhemat Rp. 100.000 per hari.</p>	<p>Pemeran tamu : Menimbang tawaran GSA terkait promo breakfast (C6) Memutuskan membeli voucher breakfast (C6) Pemeran GSA: Mengarahkan tamu agar membeli voucher sarapan (C6)</p>	<p>Meyakinkan tamu agar memutuskan untuk membeli voucher sarapan dengan menjelaskan keuntungannya (A3)</p>	<p>Mendemonstrasikan terkait promo sarapan kepada tamu (P2)</p>

<p>GSA : Betul, bagaimana apakah anda akan mengambil promo ini? Tamu : Oke saya ambil untuk 1 kali breakfast saja karena lusa penerbangan saya jam 7 jadi saya harus boarding sebelum itu, jadi tidak akan sempat sarapan di Hotel.</p>			
<p>GSA : Baik total sisa pembayarannya menjadi Rp. 1.100.000 dan ditambah dengan deposit kunci senilai Rp. 100.000, untuk deposit kunci akan dikembalikan Ketika cek out namun apabila kunci hilang maka deposit kunci tidak dapat dikembalikan. Mengenai pembayarannya apakah tunai atau non tunai? Tamu : Ok total menjadi Rp. 1.200.000 ya. Saya bayar tunai saja.</p>	<p>Pemeran Tamu: Memutuskan pembelian dan metode pembayaran (C6) Pemeran GSA: Merangkum total pembayaran yang harus diselesaikan tamu (C5) Menjabarkan informasi terkait deposit (C2)</p>	<p>Menegosiasikan metode metode pembayaran yang akan dilakukan berdasarkan informasi sisa pembayaran yang harus diselesaikan (A4) Menyetujui pembayaran dan ketentuan deposit kunci (A2)</p>	<p>Mengatur metode pembayaran tamu serta menerima uang tunai dan menghitung kesesuaian jumlahnya (P1)</p>
<p>GSA : Baik uangnya saya terima dan sudah pas nilainya. Sambil saya memproses mohon dibantu KTP untuk kami copy dan pengisian formulir registrasi berikut, silahkan diisi bagian yang sudah ditandai. Tamu : Oke ini KTP saya</p>	<p>Pemeran tamu: Menunjukkan KTP sebagai syarat administrasi proses <i>check-in</i> (C1) Pemeran GSA: Memproses tahapan reservasi sesuai ketentuan administrasi (C3)</p>	<p>Menunjukkan proses penghitungan uang yang diterima agar tidak terjadi kesalahpahaman (A5) Mematuhi proses administrasi dengan menyerahkan KTP kepada GSA (A1)</p>	<p>Mengumpulkan kebutuhan administrasi seperti KTP dan pengisian formulir registrasi (P1)</p>

<p>GSA : (setelah membuat kwitansi, copy ktp, kunci, voucher breakfast dan bukti deposit) Silahkan ini untuk ktp, bukti deposit, kwitansi pembayaran, voucher breakfast dan kunci kamarnya di lantai 5 nomor 501. Untuk sampai ke kamar Anda, anda dapat melalui lift di sebelah kanan sampai ke lantai lima. Belok kiri setelah Anda keluar dari lift dan kamar Anda akan berada di sisi kiri. Petugas kami akan membawa tas Anda segera.</p>	<p>Pemeran tamu: - Pemeran GSA: Mengarahkan tamu untuk dapat menuju kamar setelah selesai proses pengadministrasian dan menerima kunci (C6)</p>	<p>Menunjukkan arah menuju kamar tamu (A5) Memberi semua dokumen tamu dari mulai ktp, bukti deposit, kwitansi pembayaran, voucher breakfast dan kunci kamar (A1)</p>	<p>Mensketsa secara lisan dalam memberi informasi terkait arah menuju kamar (P5)</p>
<p>Tamu : Oke, breakfastnya dimana dan sampai jam berapa? GSA : Breakfast di Garden Resto lantai 1 dari jam 06.30 sd 10.00. Apakah ada yang bisa saya bantu lagi? Tamu : Sudah terima kasih</p>	<p>Pemeran tamu: Menelusuri lokasi breakfast (C1) Pemeran GSA: Menjabarkan informasi terkait breakfast (C2)</p>	<p>Mempertanyakan lokasi breakfast (A1) Menjawab lokasi dan ketentuan breakfast (A2)</p>	<p>Mempertajam informasi dengan detil serta menawarkan bantuan (P4)</p>
<p>GSA : Jika terdapat hal yang ingin disampaikan silahkan telpon kami dengan menekan tombol 0 untuk front office dan 1 untuk restoran. Terima kasih semoga harinya menyenangkan!</p>	<p>Pemeran tamu: - Pemeran GSA: Memfasilitasi tamu dengan informasi cara mendapatkan bantuan jika dibutuhkan (C5)</p>	<p>Melayani tamu dengan menawarkan informasi bantuan jika dibutuhkan (A5)</p>	<p>Memposisikan gesture dalam memberikan <i>closing statement</i> kepada tamu sesuai dengan SOP perusahaan. Contoh menyapa sambal menyilangkan tangan kanan didada sebelah kiri. (P1)</p>

Sumber: diolah penulis (2025)

Berdasarkan analisa diatas terkait dengan dialog roleplay pembelajaran dalam kelas mata kuliah *front office* ditinjau dari taksonomi bloom yang terdiri dari ranah kognitif, afektif dan psikomotor, dapat disimpulkan bahwa semua unsur yang dibutuhkan dalam pembelajaran sudah terpenuhi secara menyeluruh. Dengan demikian pembelajaran dalam kelas menggunakan teknik roleplay dapat dinilai efektif untuk mendapatkan hasil belajar yang baik. Setelah pembelajaran tersebut, diharapkan mahasiswa mendapatkan bekal pembiasaan dalam menghadapi situasi dunia kerja sehingga mereka akan lebih siap terjun dan bersaing di industri secara langsung.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

Berdasarkan hasil Analisa terhadap dialog roleplay dalam pembelajaran mata kuliah *front office* ditinjau dari taksonomi bloom yang mencakup aspek kognitif, afekti dan psikomotorik, dapat disimpulkan bahwa seluruh aspek pembelajaran telah tercapai. Dengan demikian, pengaplikasian Taksonomi Bloom dalam pembelajaran *roleplay* bagi petugas *front office* hotel ketika menangani tamu check in dengan reservasi tidak hanya mendukung pengembangan keterampilan mereka, tetapi juga mendorong mereka untuk beradaptasi dengan tantangan baru dan meningkatkan pengalaman tamu secara keseluruhan.

Rekomendasi

1. Lembaga pendidikan perhotelan dan manajemen sumber daya manusia harus memprioritaskan metode pembelajaran ini dalam kurikulum mereka untuk mempersiapkan

karyawan yang lebih kompeten dan responsive selain itu diharapkan dapat mendukung keberlanjutan penerapan metode roleplay dengan menyediakan fasilitas yang mendekati kondisi nyata di industri perhotelan.

2. Bagi pengajar, disarankan untuk terus mengembangkan variasi skenario roleplay agar dapat mencakup lebih banyak situasi kerja yang kompleks dan nyata, sehingga kompetensi mahasiswa semakin terasah.
3. Bagi mahasiswa, perlu adanya refleksi dan evaluasi mandiri setelah kegiatan roleplay agar pengalaman belajar dapat diinternalisasi dengan lebih baik.
4. Penelitian selanjutnya dapat memperluas kajian dengan mengukur efektivitas roleplay secara kuantitatif, misalnya melalui perbandingan hasil belajar antara metode roleplay dengan metode pembelajaran lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Agrawal, P. (2022). Role of 'Role play' in teaching 'Progression of Learning' in all the three domains [cognitive, psychomotor and affective] for medical teachers. *International Journal of Clinical Biochemistry and Research*, 9(4), 346–348. <https://doi.org/10.18231/I.JCBR.2022.067>
- Akintolu, M., Dlamini, N., & Letseka, M. (2022). Bloom's taxonomy for the digital age student in a rural African context. *Eureka: Social and Humanities*, 6, 39–47.

- <https://doi.org/10.21303/2504-5571.2022.002472>
- Anderson, L. W., Krathwohl Peter W Airasian, D. R., Cruikshank, K. A., Mayer, R. E., Pintrich, P. R., Raths, J., & Wittrock, M. C. (2001). *Taxonomy for Assessing a Revision OF Bloom's Taxonomy OF Educational Objectives*.
https://books.google.com/books/about/A_Taxonomy_for_Learning_Teaching_and_Ass.html?id=EMQIAQAIAAJ
- Bharti, R., & Sharma, S. (2023). Guest Preferences And Future Challenges In The Post Covid-19 Scenario- An Exploratory Study Of Hotel Front Office Department. *PUSA Journal of Hospitality and Applied Sciences*, 9(1), 47–57.
<https://doi.org/10.48165/PJHAS.2023.9.1.6>
- Creswell, J.W. and Poth, C.N. (2018) *Qualitative Inquiry and Research Design Choosing among Five Approaches. 4th Edition, SAGE Publications, Inc., Thousand Oaks. - References - Scientific Research Publishing*. (n.d.). Retrieved August 8, 2024, from <https://www.scirp.org/reference/ReferencesPapers?ReferenceID=2155979>
- Datutusta, I. N. G. P., Rochmah, S., & Amin, F. (2020). Quality of Functional Services for Private University Lecturers (Studies at the Office of LLDIKTI Region VIII). *HOLISTICA – Journal of Business and Public Administration*, 11(2), 52–62.
<https://doi.org/10.2478/HJBPA-2020-0018>
- Elziny, M., & Emam, H. E. E.-D. M. (2021). The Interactive Impact of Organizational Support, Service Training and Empowerment on Employees' Affective Commitment and Service Recovery Performance: Hotel Front Office Department's Perspective. *Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality*, 0(0), 0–0.
<https://doi.org/10.21608/JAAUTH.2021.68852.1160>
- Kolinko, M., Dodonov, R., & Dodonova, V. (2021). Hospitality as Care for the Other. *Wisdom*, 19(3), 218–227.
<https://doi.org/10.24234/WISDOM.V19I3.513>
- Nirwani, A., Bela, T., Safitri, D., Malihah, E., & Nurbayani, S. (n.d.). *Teknik Role Play Dalam Peningkatan Kompetensi Mahasiswa Dalam Memproses Reservasi (Studi kasus pada kelas mata kuliah front office hotel)*.
- Rønning, S. B., & Bjørkly, S. (2019). The use of clinical role-play and reflection in learning therapeutic communication skills in mental health education: An integrative review. In *Advances in Medical Education and Practice* (Vol. 10, pp. 415–425). Dove Medical Press Ltd.
<https://doi.org/10.2147/AMEP.S202115>
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333–339.
<https://doi.org/10.1016/J.JBUSRES.2019.07.039>