

Teknik *Role Play* Dalam Peningkatan Kompetensi Mahasiswa Dalam Memproses Reservasi

(Studi kasus pada kelas mata kuliah front office hotel)

Ayulia Nirwani¹, Tresna Bela², Dania Safitri³, Elly Malihah⁴, Siti Nurbayani⁵

¹²³⁴⁵Magister Pariwisata, Universitas Pendidikan Indonesia

ayulianirwani@upi.edu¹, tresnabela@upi.edu², danias99@upi.edu³, ellyms@upi.edu⁴, riniandari@upi.edu⁵

Abstrak

Industri perhotelan memiliki peran cukup penting dalam pariwisata, sehingga tenaga kerja yang memiliki kompetensi sesuai berpeluang besar untuk dapat bekerja disektor ini. Untuk dapat memenuhi kebutuhan tenaga kerja, program studi perhotelan dapat menjadi sarana terbaik untuk membentuk kompetensi tersebut. Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) menjadi acuan bagi berbagai profesi termasuk front office hotel khususnya petugas reservasi. Penelitian ini mengeksplorasi implementasi teknik *role-play* pada pembelajaran didalam kelas, teknik ini berfungsi untuk meningkatkan kompetensi mahasiswa perhotelan diperguruan tinggi dalam menangani reservasi. Melalui pendekatan kualitatif, studi dilakukan dengan dua proses yakni menganalisis kesesuaian dialog *role-play* dengan SKKNI lalu dilakukan *forum group discussion* (FGD). Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknik *role-play* terbukti dapat meningkatkan kompetensi mahasiswa dalam menangani reservasi sesuai SKKNI. Penelitian menghasilkan rekomendasi praktis bagi institusi pendidikan dalam merancang metode pembelajaran yang efektif dan sesuai kebutuhan mahasiswa dan industri.

Kata kunci: *Role-play*, kompetensi, Reservasi, perhotelan.

Abstract

The hospitality industry plays a significant role in tourism, making it crucial for the workforce to have the appropriate competencies to have a strong opportunity to work in this sector. To meet the labor needs, hospitality study programs can serve as the best means to develop those competencies. The Indonesian National Work Competency Standards (SKKNI) serve as a reference for various professions, including hotel front office staff, particularly reservation agents. This study explores the implementation of role-play techniques in classroom learning, which aim to enhance the competencies of hospitality students in higher education in handling reservations. Using a qualitative approach, the study was conducted in two processes: analyzing the alignment of role-play dialogues with SKKNI and conducting a focus group discussion (FGD). The research findings indicate that the role-play technique has been proven to improve students' competencies in handling reservations in accordance with SKKNI. The study produces practical recommendations for educational institutions in designing effective learning methods that meet the needs of students and the industry

Keywords: Roleplay technique, Competency, reservation, hospitality.

PENDAHULUAN

Daya saing sumber daya manusia di industri pariwisata sangatlah heterogen secara latar belakang, mulai dari tingkat pendidikan, usia, dan ras. Dalam peningkatan SDM yang unggul perlu melewati tahapan pembelajaran maupun 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 menjadi 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). Hotel memiliki peran penting dalam industri pariwisata, tidak hanya berkontribusi sebagai pada kemajuan industry pariwisata dan sebagai penyedia akomodasi, tetapi juga sebagai penggerak ekonomi, sosial, budaya, dan pelestarian lingkungan bagi Masyarakat di sekitarnya. Oleh karena itu, pentingnya pelaku usaha perhotelan untuk terus berinovasi, meningkatkan kualitas layanan dan menerapkan praktik-praktik yang berkelanjutan untuk memaksimalkan peran dan kontribusi yang positif bagi kemajuan industri pariwisata berkelanjutan dan masyarakat di sekitarnya (Setiawan, 2016).

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. Dalam pembentukannya, diperlukan kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan industri. SKKNI merupakan sebuah acuan standar dalam sebuah profesi. SKKNI ditetapkan oleh Menteri Ketenagakerjaan dan dikembangkan melalui konsultasi dengan industri terkait, untuk memastikan kesesuaian dan kebutuhan tempat kerja. SKKNI digunakan untuk merancang dan mengimplementasikan pelatihan kerja, mengevaluasi hasil pelatihan, serta menilai tingkat keterampilan dan keahlian yang dimiliki oleh seseorang (Kemnaker, 2024). 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 akan melibatkan analisis mendalam terhadap bidang pembelajaran teknik role-play dari segi pengembangan ilmu pedagogik , dengan fokus pada penelitian penelitian terbaru yang relevan, yang akan memperkuat dasar pengetahuan dan kebaruannya. Penelitian mengenai efektifitas penggunaan teknik pembelajaran *roleplay* sebelumnya pernah diteliti oleh Takahide (2023), mengeksplorasi mengenai pengenalan laporan P-drug meningkatkan efektifitas pembelajaran dalam bermain *RolePlay*. Peneliti mengakui adanya peningkatan efektifitas pembelajaran setelah role-play dilakukan. Selain itu, Ravichandra (2021), menemukan hasil penelitiannya bahwa demonstrasi video *Roleplay* meningkatkan keterampilan komunikasi pada siswa sehingga metode *Roleplay* menjanjikan untuk pengaturan klinis. Berdasarkan penelitian tersebut teknik roleplay memiliki efektifitas yang baik dalam meningkatkan kompetensi. Namun masih belum ada peneitian yang

mengevaluasi keefektifan teknik tersebut sudah atau belum sesuai dengan KKNI dari prespektif mahasiswa itu sendiri khususnya di lingkungan pendidikan Politeknik Pajajaran ICB.

Penelitian mengenai efektivitas pembelajaran metode teknik roleplay guna peningkatan kompetensi mahasiswa sesuai SKKNI perlu dilakukan untuk memastikan bahwa metode pembelajaran yang sedang diterapkan tidak hanya efektif dalam memenuhi SKKNI, namun juga relevan dengan kebutuhan pasar kerja pada lulusan itu sendiri. Di tengah perkembangan industri dan teknologi yang cepat, tenaga kerja yang memiliki keterampilan sesuai SKKNI dan siap beradaptasi dengan dinamika pekerjaan sangat dibutuhkan. Teknik roleplay mengimplementasikan metode pembelajaran yang dapat meningkatkan keterlibatan dan kemampuan praktis pada mahasiswa, serta mengembangkan soft skills yang esensial salahsatunya komunikasi. Dengan menganalisis efektivitas roleplay dalam konteks ini, institusi pendidikan dapat memastikan bahwa metode pengajaran mereka efektif dan mampu memenuhi standar kompetensi yang ditetapkan oleh SKKNI, sehingga lulusan siap menghadapi tantangan dunia kerja.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas dari teknik pembelajaran roleplay sebagai teknik peningkatan kompetensi mahasiswa sesuai dengan SKKNI. Penelitian ini akan menganalisis sejauh mana teknik roleplay dapat meningkatkan keterampilan teknis dan non-teknis pada mahasiswa. Selain itu, penelitian ini akan mengidentifikasi aspek-aspek roleplay yang memiliki berkontribusi terhadap peningkatan kompetensi mahasiswa itu sendiri, sehingga didapat implementasi secara optimal dalam kurikulum. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan rekomendasi praktis bagi institusi pendidikan guna merancang dan mengimplementasikan metode pembelajaran yang efektif dan sesuai dengan kebutuhan.

LITERATUR REVIEW

Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI)

Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) merupakan rumusan kemampuan kerja yang mencakup pengetahuan, keterampilan dan keahlian serta sikap kerja yang relevan dengan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. SKKNI merupakan sarana penting untuk meningkatkan kualitas serta produktivitas tenaga kerja di Indonesia. Dengan adanya SKKNI, pekerja dari daerah terpencil atau dari sektor informal pun memiliki peluang yang sama untuk mendapatkan pekerjaan yang layak dan penerapannya memerlukan peran serta seluruh pihak terkait (Kemnaker, 2024).

SKKNI pada industri hotel dan restoran ditetapkan untuk dijadikan acuan dalam merancang dan melaksanakan pelatihan kerja yang lebih terarah dan efektif selain itu juga digunakan pada kegiatan sertifikasi kompetensi profesi pariwisata khususnya bidang hotel dan restoran yang terdiri dari *front office*, *house keeping*, *food and beverage service*, *food production* yang mengacu kepada hasil ASEAN MRA-TP (*mutual recognition arrangement on tourism professionals*). Hasil dari ASEAN MRA-TP bertujuan untuk meningkatkan mutu dan profesionalisme tenaga kerja dibidang pariwisata, khususnya hotel dan restoran yang mencakup penetapan standar kompetensi bidang pariwisata, yaitu ACCSTP (*asean common*

competency standards for tourism professionals) dan CATC (*common asean tourism curriculum*) (SKKNI, 2018). Penerapan SKKNI pada sertifikasi kompetensi profesi pariwisata dilakukan oleh Lembaga Sertifikasi Kompetensi (LSK) yang telah mendapat akreditasi dari Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) yang diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di hotel dan restoran serta meningkatkan profesionalisme tenaga kerja di bidang perhotelan dan restoran.

Uraian Unit Kompetensi Memproses Reservasi pada SKKNI

Unit kompetensi memproses reservasi pada SKKNI telah diatur oleh pihak berwenang dalam hal ini kementerian ketenagakerjaan Indonesia. ada pun rinciannya adalah sebagai berikut:

KODE UNIT : I.55HDR00.001.2

JUDUL UNIT : Memproses Reservasi

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk memproses reservasi.

Tabel : Kompetensi Memproses Reservasi pada SKKNI

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menerima permintaan reservasi	1.1 Reservasi diterima dengan baik dan benar sesuai dengan prosedur perusahaan. 1.2 Informasi tentang fasilitas hotel serta layanan ditawarkan secara pro-aktif. 1.3 Ketersediaan reservasi yang diminta ditentukan secara benar dan disarankan secara sopan kepada pelanggan. 1.4 Pilihan alternatif ditawarkan jika reservasi yang diminta tidak tersedia termasuk pilihan daftar tunggu. 1.5 Pertanyaan-pertanyaan tentang biaya dan bentuk-bentuk produk lain dijawab secara tepat.

<p>2. Mencatat rincian reservasi</p>	<p>2.1 Data pelanggan dicatat pada saat pemesanan secara baik dan benar sesuai prosedur perusahaan.</p> <p>2.2 Profil atau riwayat pelanggan diperiksa untuk membantu dalam membuat reservasi dan untuk peningkatan layanan konsumen.</p> <p>2.3 Rincian pembayaran dicatat secara akurat.</p> <p>2.4 Permintaan khusus pelanggan dicatat secara jelas sesuai dengan persyaratan perusahaan.</p> <p>2.5 Keterangan rinci dikonfirmasi dan disetujui oleh pelanggan.</p> <p>2.6 Data reservasi dilengkapi dan diarsip dengan baik untuk mempermudah akses pencarian dan dimengerti oleh orang lain.</p>
<p>3. Memperbaharui reservasi</p>	<p>3.1 Perubahan data pemesanan kamar dan pelanggan diterima berdasarkan prosedur perusahaan.</p> <p>3.2 Pencatatan perubahan pemesanan kamar diperbaharui dengan menggunakan format manual dan sistem komputerisasi hotel</p> <p>3.3 Perubahan pemesanan kamar pelanggan dilakukan berdasarkan urutan tanggal kedatangan dan nama pelanggan yang dimaksud.</p> <p>3.4 Pembayaran dari pelanggan diproses sesuai dengan prosedur perusahaan.</p> <p>3.5 Pembatalan dan penggantian reservasi dicatat sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur perusahaan.</p>
<p>4. Memberi saran orang lain tentang rincian reservasi</p>	<p>4.1 Permintaan umum dan khusus dari pelanggan diinformasikan kepada departemen dan staf yang terkait.</p> <p>4.2 Saran untuk orang lain tentang rincian reservasi diberikan kepada pelanggan dengan baik sesuai prosedur perusahaan.</p>

Sumber: Tabel Unit Kompetensi Memproses Reservasi (SKKNI, 2018)

Unit kompetensi dalam memproses reservasi pada SKKNI dijadikan sebuah pedoman dan suatu keahlian penting yang harus dimiliki seseorang yang ingin bekerja di bidang perhotelan, khususnya di bagian *front office*. Dengan menguasai kompetensi ini, seseorang diharapkan mampu memberikan layanan reservasi yang profesional dan efisien, sehingga dapat meningkatkan kepuasan tamu dan meningkatkan kualitas layanan reservasi di industri perhotelan.

Roleplay sebagai teknik pembelajaran dalam upaya memenuhi SKKNI

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). Dengan penerapannya yang tepat, teknik roleplay dapat membantu mahasiswa dalam mengembangkan berbagai keterampilan dan sikap yang dibutuhkan untuk menjadi tenaga kerja yang kompeten dan profesional.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode berdasarkan pendekatan kualitatif dengan fokus desain eksplorasi. Pendekatan kualitatif dipilih dalam penelitian untuk memungkinkan eksplorasi informasi terkait temuan penelitian secara mendalam dan menangkap konteks yang mendasarinya (Rana et al., 2023). Desain eksplorasi digunakan untuk menggali informasi dari informan secara terperinci terkait efektivitas pembelajaran menggunakan *role-play* dalam peningkatan kompetensi mahasiswa sesuai SKKNI.

Pengumpulan data yang dikaji peneliti terdiri dari data sekunder dan primer. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini dilakukan melalui pendekatan FGD (*Focus Grup Discussion*) secara mendalam terhadap informan yang terdiri dari perwakilan mahasiswa dan dosen pada kelas mata kuliah *front office* hotel dengan program studi perhotelan di Politeknik Pajajaran ICB semester genap tahun ajaran 2023/2024. Pendekatan ini dipilih untuk meningkatkan interaksi yang mendalam dan memberikan fleksibilitas antara peneliti dengan informan terkait (Heusken et al., 2023). Selain data Primer peneliti juga menggunakan data sekunder yang diperoleh berdasarkan penelitian sebelumnya yang relevan dengan bidang terkait permasalahan dilapangan dan terpublish di scopus maupun terakreditasi sinta.

Data sekunder berupa literatur terdahulu yang pernah diteliti di bidang terkait. Hal ini memanfaatkan informasi yang telah ada dalam kajian sebelumnya berupa jurnal ilmiah yang relevan sebagai bahan analisis terkait topik penelitian (Prasetyawati, 2022). Melalui tinjauan literatur peneliti dapat menganalisis perkembangan terkini terkait analisis efektivitas penerapan

SKKNI dalam peningkatan kompetensi mahasiswa di Politeknik Pajajaran ICB. Dengan memanfaatkan tinjauan liiterature tersebut peneliti dapat menambah wawasan, memperkuat argumen dan dasar kajian yang kokoh terkait penelitian ini.

Tabel 1. Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah	Presentase (%)
1	Mahasiswa	9	90
2	Dosen	1	10
Jumlah		10	100

Tabel 1. meyajikan data informan peserta yang telah mengikuti FGD (*Focus grup Discussion*) bersama peneliti. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan FGD secara terarah dengan sepuluh orang mahasiswa, lima orang dosen dan dipandu oleh satu orang moderator. Sehingga dalam FGD ini dapat dihasilkan informasi berdaarkan dari presfektif dan opini dari mahasiswa secara mendalam mengenai efektivitas pembelajaran dalam peningkatan kompetensi mahasiswa sesuai dengan SKKNI dari sudut pandang peserta FGD.

Tabel 2. Instrumen Penelitian

No	Informasi yang digali	Materi Diskusi	Tujuan
1	Pengalaman Peserta mengenai teknik role-play	<ul style="list-style-type: none"> • Deskripsi pengalaman • Relevansi dengan dunia nyata 	Memahami pengalaman teknik roleplay dalam relevansi sesuai standar SKKNI dalam peningkatan kompetensi mahasiswa
2	Penguasaan kompentensi teknis	<ul style="list-style-type: none"> • langkah langkah Proses reservasi • Penerapan teori ke praktik 	Mengevaluai penguasaan kompetensi teknis
3	Pengembangan softskill	<ul style="list-style-type: none"> • Keterampilan komunikasi • keterampilan negosiasi • Keterampilan pemecahan masalah 	Memahami perkembangan softsill dalam penerapan teknik roleplay dalm peningkatan kompetensi sesuai SKKNI.
4	Kelebihan dan kelemahan teknik	<ul style="list-style-type: none"> • Kelebihan teknik 	Memahami

	role-play	role-play dalam peningkatan kompetensi sesuai SKKNI <ul style="list-style-type: none"> • Kekurangan teknik role-play dalam peningkatan kompetensi sesuai SKKNI 	kelebihan dan kekurangan teknik roleplay
5	Dampak pada kompetensi mahasiswa	<ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan kompetensi • Ketercapaian SKKNI 	Memahami dampak yang ditimbulkan pada kompetensi mahasiswa

Tabel 2. merupakan materi inti terkait kegiatan diskusi terstruktur didalam kegiatan FGD (*Focus grup Discussion*). Hasil dari diskusi tersebut yang dijadikan sebagai bahan analisis peneliti. Adapun analisis yang digunakan yaitu deskriptif. Pendekatan deskriptif ini tepat digunakan karena akan menghasilkan bentuk analisis yang jelas dari bahan hasil diskusi proses FGD dan observasi secara langsung yang dilakukan peneliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

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 SKKNI

Tabel 3. Dialog Reservasi via Telepon

DIALOG RESERVASI VIA TELPON

- (1) Reservation Agent : Pajajaran Hotel, selamat pagi! Saya Bella ada yang bisa kami bantu?
- (2) Tamu : Selamat Pagi, saya mau reservasi kamar untuk satu orang.
- (3) Reservation Agent : Boleh , mohon dibantu dengan atas nama siapa saya berbicara?
- (4) Tamu : Dania
- (5) Reservation Agent : Saya eja namanya ya bu
- (6) Tamu : Iya boleh
- (7) Reservation Agent : D untuk Delta, A untuk Alpha, N untuk November, I untuk India dan A untuk Alpha, apakah sudah sesuai?
- (8) Tamu : Sudah sesuai, Dania.
- (9) Reservation Agent : Baik ibu Dania, mohon diinformasikan kapan ibu akan mulai menginap dan berapa malam?
- (10) Tamu : Saya check in hari Minggu tanggal 14 Juli 2024, 2 malam dan untuk 1 orang
- (11) Reservation Agent : Baik bu Dania mohon ditunggu sebentar saya akan cek terlebih dahulu untuk ketersediaan kamarnya pada tanggal tersebut.
- (12) Tamu : Baik
- (13) Reservation Agent : Terimakasih telah menunggu bu Dania, untuk tanggal tersebut masih tersedia untuk kamar dengan deluxe, executive, dan suite. Untuk kamar deluxe harganya di Rp. 700.000/malam, kamar executive harganya di Rp. 1.000.000/malam, dan untuk kamar suite harganya Rp. 1.500.000/malam
- (14) Tamu : Apakah sudah termasuk sarapan?
- (15) Reservation Agent : Sudah termasuk untuk dua orang.
- (16) Tamu : Saya sendiri, jika saya pesan tipe kamar deluxe tanpa sarapan berapa harganya?
- (17) Reservation Agent : Tipe Deluxe tanpa sarapan Rp. 550.000/malam.
- (18) Tamu : Saya pesan tipe kamar ini saja.
- (19) Reservation Agent : Baik terima kasih atas pilihannya, apakah ada permintaan khusus untuk kamar nya?
- (20) Tamu : Saya ingin kamar yang menghadap pemandangan kota atau city light
- (21) Reservation Agent : Baik Bu Dania, saya ulang untuk reservasinya, reservasi atas nama Dania, deluxe room check in/out tanggal 14-16 Juli 2024 tanpa sarapan dengan permintaan khusus yakni kamar yang menghadap pemandangan kota, apakah sudah sesuai?
- (22) Tamu : Iya betul
- (23) Reservation Agent : Boleh dibantu email dan nomor telepon nya bu Dania?
- (24) Tamu : dania@gmail.com dan 081321012345

- (25) Reservation Agent : Baik bu Dania, untuk metode pembayarannya ingin menggunakan apa?
- (26) Tamu : Saya akan bayar down payment melalui transfer dan sisanya ketika saya check in nanti.
- (27) Reservation Agent : Baik Bu Dania saya akan kirimkan *confirmation letter* untuk detail reservasi melalui email, disana terdapat informasi terkait langkah dan nomor rekening untuk melakukan pembayaran. Jika sudah melakukan pembayaran harap konfirmasi dengan mengirimkan bukti transfer dengan membalas email yang kami kirim. Apabila pembayaran down payment belum kami terima maka reservasi menjadi tidak terjamin ketersediaannya dan masuk kedalam *waiting list reservation*.
- (28) Tamu : Baik, saya tunggu
- (29) Reservation Agent : Apa ada yang bisa saya bantu kembali?
- (30) Tamu : Tidak ada, saya rasa sudah cukup.
- (31) Reservation Agent : Baik, terimakasih telah menghubungi Pajajaran Hotel, kami tunggu kedatangan nya. Have a nice day!
- (32) Tamu : Terima kasih

Sumber: diolah peneliti (2024)

Dialog diatas menjelaskan bagaimana sebuah proses dari penanganan reservasi pada tamu hotel yang dilakukan melalui telpon. Dialog tersebut memuat beragam situasi dari mulai *greeting*, konfirmasi reservasi, negosiasi, sampai dengan *closing statement*. Rangkaian kegiatan tersebut dianalisa kesesuaiannya dengan tujuan hasil pembelajaran ditinjau dari SKKNI unit memproses reservasi.

Tabel 3. Dialog Perbaharuan Reservasi Via Telepon

DIALOG RESERVASI VIA TELPON	
(33)	Reservation Agent : Pajajaran Hotel, selamat pagi! Saya Bella ada yang bisa kami bantu?
(34)	Tamu : Selamat Pagi, saya mau melakukan perubahan tanggal reservasi.
(35)	Reservation Agent : Baik, dengan siapa saya berbicara dan mohon dibantu diinformasikan reservasi sebelumnya atas nama siapa dan periode cek in tanggal berapa ?
(36)	Tamu : Dania, cek in tanggal 14 dan cekout 16 Juli 2024
(37)	Reservation Agent : Baik saya cek dulu reservasinya di sistem, mohon ditunggu.
(38)	Tamu : Iya, silahkan
(39)	Reservation Agent : Bu Dania reservasinya untuk tipe deluxe dan sudah melakukan pembayaran <i>down payment</i> senilai Rp. 500.000. apakah sesuai?
(40)	Tamu : Sudah sesuai, saya mau reschedule menjadi cek in tanggal 15 dan cek out tanggal 17 Juli 2024 karena tidak ada jadwal penerbangan pada tanggal sebelumnya.
(41)	Reservation Agent : Baik ibu Dania, kami bantu proses reschedule periode menginapnya, apakah sudah dapat dipastikan terkait jadwal keberangkatan pesawatnya? karena berdasarkan kebijakan perusahaan, reschedule hanya dapat dilakukan 1 kali selanjutnya jika pada hari H tidak ada kedatangan maka pembayaran yang sudah masuk tidak dapat di refund atau hangus.
(42)	Tamu : Saya sudah membeli tiket pesawat yang sesuai jadwal, jadi saya tidak akan melakukan <i>reschedule</i> lagi.
(43)	Reservation Agent : Baik bu Dania terima kasih konfirmasinya, kami sudah <i>me-reschedule</i> menjadi cek in tanggal 15 Juli 2024 dan cek out 17 Juli 2024. Apakah ada yang bisa kami bantu kembali?
(44)	Tamu : Tidak terima kasih.

- (45) Reservation Agent : Baik, terimakasih telah menghubungi Pajajaran Hotel, kami tunggu kedatangannya. Have a nice day!

Sumber: diolah peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 3 diatas tentang dialog Perbaharuan Reservasi Via Telepon, menjelaskan bagaimana sebuah proses dari penanganan perbaharuan reservasi pada tamu hotel yang dilakukan melalui telepon. Dialog tersebut memuat beragam situasi dari mulai *greeting*, konfirmasi reservasi, negosiasi, sampai dengan *closing statement*. Rangkaian kegiatan tersebut dianalisa kesesuaiannya dengan tujuan hasil pembelajaran ditinjau dari SKKNI unit memproses reservasi.

Tabel 4. Pembatalan Reservasi (*Cancelation*)

DIALOG PEMBATALAN RESERVASI VIA TELPON

- (46) Reservation Agent : Pajajaran Hotel, selamat pagi! Saya Bella ada yang bisa kami bantu?
- (47) Tamu : Selamat Pagi, saya mau melakukan pembatalan reservasi.
- (48) Reservation Agent : Baik, dengan siapa saya berbicara? mohon diinformasikan reservasi sebelumnya atas nama siapa dan periode cek in tanggal berapa ?
- (49) Tamu : Dania, cek in tanggal 15 dan cekout 17 Juli 2024
- (50) Reservation Agent : Baik saya cek dulu reservasinya di sistem, mohon ditunggu.
- (51) Tamu : Iya, silahkan
- (52) Reservation Agent : Bu Dania, kami cek di sistem reservasi ibu sudah *guaranted* dengan *down payment* senilai Rp. 500.000. Sesuai kebijakan perusahaan apabila pembatalan dilakukan h-3 maka ibu berhak mendapatkan pengembalian dana 50 % atau senilai Rp. 250.000?
- (53) Tamu : Kenapa pengembalian dananya tidak full 100 %?
- (54) Reservation Agent : Sesuai kebijakan perusahaan, untuk pengembalian dana 100 % hanya dapat dilakukan apabila tamu konfirmasi maksimal H-7 dari hari cek in. Informasi terkait kebijakan ini sudah kami kirimkan pada saat pengiriman *confirmation letter* via email rania@gmail.com sebelum ibu melakukan pembayaran *down payment*.
- (55) Tamu : Ya sudah saya tidak baca terkait syarat dan ketentuan yang berlaku. Bagaimana cara refundnya?.
- (56) Reservation Agent : Kami akan mengirimkan *cancelation letter* ke email ibu, mohon balas disertai dengan informasi nomor rekening yang digunakan. Proses pencairan dana maksimal H+7 setelah kami menerima balasan email tersebut. Apakah ada yang bisa kami bantu kembali?

- (57) Tamu : Tidak terima kasih.
- (58) Reservation Agent : Baik, terimakasih telah menghubungi Pajajaran Hotel, kami tunggu kedatangan nya. Have a nice day!

Berdasarkan Tabel 4 diatas tentang dialog Pembatalan Reservasi Via Telepon, menjelaskan bagaimana sebuah proses dari penanganan pembatalan reservasi pada tamu hotel yang dilakukan melalui telepon. Dialog tersebut memuat beragam situasi dari mulai *greeting*, konfirmasi reservasi, negosiasi, sampai dengan *closing statement*. Rangkaian kegiatan tersebut dianalisa kesesuaiannya dengan tujuan hasil pembelajaran ditinjau dari SKKNI unit memproses reservasi.

Tabel 5. Analisis SKKNI Pada Dialog Roleplay

Kode Dialog	Elemen Kompetensi	Kriteria unjuk kerja	Kesesuaian
(1), (3)	1. Menerima permintaan reservasi	1.1 Reservasi diterima dengan baik dan benar sesuai dengan prosedur perusahaan.	Sesuai
(13), (15), (17)		1.2 Informasi tentang fasilitas hotel serta layanan ditawarkan secara pro-aktif.	Sesuai
(13)		1.3 Ketersediaan reservasi yang diminta ditentukan secara benar dan disarankan secara sopan kepada pelanggan.	sesuai
(13), (17)		1.4 Pilihan alternatif ditawarkan jika reservasi yang diminta tidak tersedia termasuk pilihan daftar tunggu.	sesuai
(13), (14), (15), (16), (17)		1.5 Pertanyaan-pertanyaan tentang biaya dan bentuk-bentuk produk lain dijawab secara tepat.	sesuai

(5), (7), (13)	2. Mencatat rincian reservasi	2.1 Data pelanggan dicatat pada saat pemesanan secara baik dan benar sesuai prosedur perusahaan	sesuai
		2.2 Profil atau riwayat pelanggan diperiksa untuk membantu dalam membuat reservasi dan untuk peningkatan layanan konsumen.	
(25), (27)		2.3 Rincian pembayaran dicatat secara akurat.	sesuai
(21)		2.4 Permintaan khusus pelanggan dicatat Secara jelas sesuai dengan persyaratan perusahaan	sesuai
(21), (22), (26), (27)		2.5 Keterangan rinci dikonfirmasi dan disetujui oleh pelanggan.	sesuai
(37)		2.6 Data reservasi dilengkapi dan diarsip dengan baik untuk mempermudah akses pencarian dan dimengerti oleh orang lain.	sesuai
(36), (40), (43)	3. Memperbaharui reservasi	3.1 Perubahan data pemesanan kamar dan pelanggan diterima berdasarkan prosedur perusahaan.	sesuai
(41)		3.2 Pencatatan perubahan pemesanan kamar diperbaharui dengan menggunakan format manual dan sistem komputerisasi hotel	sesuai

(40), (43)		3.3 Perubahan pemesanan kamar pelanggan dilakukan berdasarkan urutan tanggal kedatangan dan nama pelanggan yang dimaksud.	sesuai
(25), (26), (27)		3.4 Pembayaran dari pelanggan diproses sesuai dengan prosedur perusahaan.	Sesuai
(47), (56)		3.5 Pembatalan dan penggantian reservasi dicatat sesuai dengan permintaan pelanggan dan prosedur perusahaan.	Sesuai
(20), (21)	4. Memberi saran orang lain tentang rincian reservasi	4.1 Permintaan umum dan khusus dari pelanggan diinformasikan kepada departemen dan staf yang terkait.	Sesuai
(13)		4.2 Saran untuk orang lain tentang rincian reservasi diberikan kepada pelanggan dengan baik sesuai prosedur perusahaan.	sesuai

Sumber: diolah penulis (2024)

Berdasarkan Tabel 4 tentang analisa kesesuaian dialog proses reservasi terhadap SKKNI dapat tarik kesimpulan bahwa keseluruhan *elemen kompetensi* yang dibagi kedalam dalam *kriteria unjuk kerja* pada SKKNI telah diakomodir dalam dialog *roleplay* dari materi pembelajaran mata kuliah *front office* pada program studi perhotelan di Politeknik Pajajaran Bandung. Adapun dialog *roleplay* terkait materi *memproses reservasi* dibagi kedalam tiga skema yakni: 1. Reservasi melalui telpon, 2. Perubahan reservasi melalui telepon dan 3. Pembatalan reservasi melalui telepon.

Penggunaan roleplay dalam relevansi sesuai standar SKKNI dalam peningkatan kompetensi mahasiswa

Role-play terbukti meningkatkan kompetensi komunikatif dan sosiokultural mahasiswa secara signifikan, sejalan dengan standar yang ditetapkan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI). Kegiatan roleplay meningkatkan keterampilan berbicara siswa, perolehan kosakata, dan kompetensi komunikatif secara keseluruhan (Arifiana et al., 2021). Selain itu, menggabungkan permainan peran dalam pembelajaran bahasa tidak hanya meningkatkan minat tetapi juga memberikan pengalaman belajar yang lebih otentik dan menarik, mendorong komunikasi yang tulus dan pemahaman budaya (Maiya et al., 2020). Dengan terlibat dalam kegiatan bermain peran, siswa menjadi lebih termotivasi, percaya diri, dan kreatif dalam penggunaan bahasanya, sehingga mengarah pada pengembangan keterampilan berbahasa dan kesadaran lintas budaya yang lebih komprehensif, yang merupakan komponen kompetensi penting yang dituangkan dalam standar SKKNI.

Dengan melibatkan siswa dalam latihan bermain peran yang berkaitan dengan topik tertentu, seperti memproses reservasi yang dilakukan oleh mahasiswa Politeknik Padjajaran atau komunikasi bahasa, pendidik dapat secara efektif meningkatkan pemahaman dan keterampilan praktis siswa. Kegiatan-kegiatan ini tidak hanya membantu siswa memvisualisasikan konsep-konsep yang kompleks tetapi juga mendorong pengembangan kompetensi komunikatif dan sosiokultural, yang mengarah pada peningkatan motivasi, kepercayaan diri, dan kreativitas di kalangan peserta didik dan mahasiswanya. Penerapan kegiatan bermain peran sesuai standar SKKNI dapat memberikan pendekatan terstruktur untuk meningkatkan kompetensi siswa dengan menawarkan pengalaman belajar yang praktis, interaktif, dan menarik yang selaras dengan hasil pembelajaran yang diinginkan.

Perkembangan soft skill dalam penerapan teknik roleplay untuk peningkatan kompetensi sesuai SKKNI.

Pengembangan soft skill melalui teknik role-playing sangat penting untuk meningkatkan kompetensi sejalan dengan persyaratan yang dituangkan dalam SKKNI. Berbagai penelitian menekankan efektivitas role-playing dalam menumbuhkan keterampilan seperti kepemimpinan, manajemen konflik, kecerdasan emosional, komunikasi, dan kerja tim (Christina et al., 2016). Dengan menggabungkan kegiatan bermain peran psikososial, mahasiswa politeknik padjajaran dalam proses reservasi dapat meningkatkan komunikasi terapeutik, empati, mendengarkan aktif, dan keterampilan profesionalisme, mengatasi kebutuhan akan karakteristik kecerdasan emosional pada lulusan. Selain itu, aktivitas simulasi dan bermain peran telah terbukti meningkatkan kompetensi dalam inovasi, kreativitas, dan kewirausahaan, khususnya di bidang seperti bahasa dan Teknik Komputer, yang menunjukkan penerapan luas teknik ini dalam pengembangan keterampilan (MariLuz et al., 2017). Temuan-temuan ini menggarisbawahi pentingnya penggunaan metode bermain peran untuk mengembangkan soft skill dan kompetensi penting yang selaras dengan standar SKKNI.

Pengembangan soft skill melalui teknik role-play dalam proses reservasi untuk meningkatkan kompetensi sejalan dengan tuntutan yang berkembang di industri perhotelan. Skenario bermain peran memberikan lingkungan yang aman bagi peserta didik untuk berlatih dan merefleksikan percakapan penting, interaksi antarpribadi, empati, mendengarkan secara aktif, kerja sama tim, dan keterampilan kepemimpinan, yang merupakan komponen kompetensi penting menurut standar SKKNI. Memasukkan permainan peran psikososial dalam pendidikan perhotelan telah menunjukkan peningkatan kepercayaan diri dan kompetensi siswa dalam komunikasi terapeutik dan profesionalisme (Fernando et al., 2022). Selain itu, permainan serius seperti memproses reservasi telah efektif dalam mengembangkan soft skill seperti manajemen konflik, diplomasi, dan kecerdasan emosional di lingkungan pendidikan tinggi. Pendekatan-pendekatan ini menawarkan solusi praktis dan terukur untuk mengatasi tantangan yang sedang berlangsung dalam pengembangan kompetensi soft skill peserta didik

di berbagai disiplin ilmu.

Kelebihan dan kekurangan teknik Roleplay dalam unit kompetensi memproses reservasi sesuai standar SKKNI.

Teknik role-playing pada unit kompetensi pengolahan reservasi sesuai standar SKKNI menawarkan beberapa keuntungan, seperti meningkatkan pencapaian kompetensi dan hasil belajar siswa (Tri et al., 2017). Selain itu, permainan peran meningkatkan kompetensi semantik dan pragmatik dengan menyediakan penerapan konsep dalam kehidupan nyata, mengurangi ambiguitas, dan meningkatkan efektivitas dalam mengajar mata pelajaran yang kompleks seperti semantik dan pragmatik (Said & Fattah, 2018). Permainan peran memungkinkan terjadinya pembelajaran antarpribadi yang penting, ketika siswa membawa masalah dan kekhawatiran pribadi ke kelompok pelatihan, menumbuhkan pemahaman yang lebih dalam tentang dinamika kelompok dan perilaku individu. Namun, tantangan seperti rendahnya kosakata siswa, masalah pengucapan, dan kesulitan dalam mengekspresikan kalimat mungkin muncul selama kegiatan bermain peran, sehingga memerlukan solusi efektif untuk memastikan proses pengajaran berjalan lancar.

Kelebihan dan kekurangan teknik role-play dalam peningkatan kompetensi dapat diketahui melalui berbagai aspek. Salah satu kekuatan teknik role-play adalah kemampuannya untuk meningkatkan keterampilan praktis dan soft skill seperti komunikasi dan negosiasi, yang penting dalam industri perhotelan. Permainan peran juga mendorong pengembangan keterampilan penting seperti kepemimpinan, manajemen konflik, kecerdasan emosional, dan kerja tim. Selain itu, teknik bermain peran terbukti meningkatkan kompetensi komunikatif dan sosiokultural siswa secara signifikan, selaras dengan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI).

Di sisi lain, beberapa kelemahan teknik bermain peran mungkin mencakup tantangan seperti terbatasnya kosa kata siswa, masalah pengucapan, dan kesulitan dalam mengekspresikan diri selama kegiatan bermain peran. Tantangan-tantangan ini mungkin memerlukan solusi efektif untuk memastikan kelancaran proses pengajaran. Selain itu, penting untuk terus mengevaluasi teknik role-play untuk memastikan teknik tersebut tidak hanya efektif dalam memenuhi standar SKKNI tetapi juga relevan dengan tuntutan pasar kerja yang terus berkembang. Memahami kelebihan dan kekurangan teknik role-play dapat membantu mengoptimalkan penerapannya untuk meningkatkan kompetensi mahasiswa di bidang perhotelan.

Dampak SKKNI terhadap kualitas lulusan

Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) berperan penting dalam membentuk kualitas lulusan dengan menyelaraskan program pendidikan dengan kebutuhan industri. Hasil FGD menunjukkan bahwa identifikasi dan penerapan SKKNI di berbagai bidang seperti perhotelan sangat penting untuk memastikan bahwa lulusan memiliki kompetensi yang diperlukan untuk dunia kerja. Dengan memasukkan SKKNI ke dalam pengembangan kurikulum, institusi dapat lebih mempersiapkan mahasiswanya menghadapi tuntutan pasar kerja, sehingga mengarah pada peningkatan kualitas pendidikan dan peningkatan daya saing lulusan (Artur et al., 2014). Selain itu, kolaborasi dengan pengusaha dan pemangku kepentingan industri, seperti yang terlihat dalam inisiatif seperti proyek diploma dengan calon pemberi kerja, dapat memberikan siswa pengalaman berharga dan meningkatkan prospek pekerjaan mereka, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap kualitas pendidikan secara keseluruhan dan kesiapan lulusan untuk memasuki pasar tenaga kerja.

Secara keseluruhan, SKKNI memberikan dampak positif terhadap kualitas lulusan dengan memastikan keselarasan dengan kebutuhan industri, meningkatkan kompetensi, dan memberikan kesempatan yang sama, sekaligus menghadirkan tantangan yang perlu diatasi untuk mencapai hasil yang optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisa diatas terkait dengan dialog roleplay pembelajaran dalam kelas mata kuliah *front office* ditinjau dari kesesuaian antara materi pembelajaran *roleplay* dengan SKKNI dapat disimpulkan bahwa semua unsur yang dibutuhkan dalam pembelajaran sudah terpenuhi secara menyeluruh. Dialog roleplay dengan kompetensi memproses reservasi, memenuhi elemen kompetensi yang terdiri dari 1. Menerima permintaan reservasi, 2. Mencatat rincian reservasi, 3. Memperbaharui reservasi, 4. Memberi saran orang lain tentang rincian reservasi. Semua elemen kompetensi tersebut terakomodir dalam dialog reservasi yang terdiri dari tiga skema yakni 1. Reservasi melalui telepon, 2. Pembaharuan reservasi melalui telepon dan pembatalan reservasi melalui telepon.

Teknik roleplay juga dapat menumbuhkan sikap percaya diri, meningkatkan profesionalisme dan membangun rasa empati yang tinggi. Dengan demikian pembelajaran dalam kelas menggunakan teknik roleplay dapat dinilai efektif untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, melatih komunikasi 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 dunia kerja secara langsung. Selain itu diperlukan kembali penelitian-penelitian selanjutnya yang dapat membahas terkait teknik roleplay dalam efektivitas pembelajaran khususnya sekolah vokasi.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa teknik role-play efektif meningkatkan kompetensi siswa sesuai persyaratan SKKNI. Dengan menyediakan platform bagi siswa untuk mempraktikkan keterampilan praktis dan soft skill seperti komunikasi dan keramahan, permainan peran berkontribusi untuk memenuhi tuntutan industri dan meningkatkan kualitas pendidikan . Analisis dialog terkait proses reservasi menunjukkan bagaimana kegiatan role-play di kelas front office sejalan dengan kriteria SKKNI, sehingga menegaskan efektivitas metode pengajaran ini sehingga pentingnya penerapan teknik role-play dalam meningkatkan kompetensi siswa di bidang perhotelan, selaras dengan standar kerja nasional untuk lebih mempersiapkan siswa memasuki dunia kerja di industri perhotelan Indonesia.

REFERENSI

- Agrawal P, Role of 'Role-play' in teaching 'Progression of Learning' in all the three domains [cognitive, psychomotor and affective] for medical teachers. *Int J Clin Biochem Res* 2022;9(4):346-348
- Anderson, L. W. & Krathwohl, D.R., et al (2001) *A taxonomy for learning, teaching and assessing: A revision of Bloom's taxonomy of educational objectives*. New York: Longman.
- Kemnaker. (2024). Tata Cara Penetapan SKKNI. <https://skkni.kemnaker.go.id>
- Marina, Kolinko., Roman, Dodonov., Vira, Dodonova. (2021). Hospitality as Care for the Other. *19(3):218-227*.
- Morakinyo, Akintolu., Ntandokamezi, Dlamini., Moeketsi, Letseka. (2022). Bloom's taxonomy for the digital age student in a rural African context. *Eureka: Social and Humanities*, 39-47.
- 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. *Advances in medical education and practice*, 10, 415–425.
- Setiawan, R. I. (2016). Pengembangan Sumber Daya Manusia di Bidang Pariwisata: Perspektif Potensi Wisata Daerah Berkembang. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 1(1), 23-35.
- Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia(SKKNI). 2018. Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makan Minum Golongan Pokok Penyediaan Akomodasi Bidang Hotel dan Restoran. Menteri Ketenagakerjaan. SKKNI : Kementrian Ketenagakerjaan RI (kemnaker.go.id) diakses pada 09 Juni 2024 pukul 22.10 WIB
- Ulfah, U., & Arifudin, O. (2023). ANALISIS TEORI TAKSONOMI BLOOM PADA PENDIDIKAN DI INDONESIA. *Jurnal Al-Amar: Ekonomi Syariah, Perbankan Syariah, Agama Islam, Manajemen Dan Pendidikan*, 4(1), 13–22.
- Utari, R., Madya, W., & Pusklat, K. N. P. K. (2011). Taksonomi bloom. *Jurnal: Pusklat KNPK*, 766(1), 1-7.
- Rana, K., Poudel, P., & Chimoriya, R. (2023, October). Qualitative methodology in translational health research: current practices and future directions. In *Healthcare* (Vol. 11, No. 19, p. 2665). MDPI. <https://doi.org/10.3390/healthcare11192665>
- Heuschen, C. B. B. C. M., de Mol, W. E., Mwombeki, I. R., Nyundo, A. A., & Scholte, W. F. (2023). Views of biomedical practitioners and traditional healers on concerted mental health care provision in Tanzania: A study protocol for a qualitative explorative study. *European Journal of Integrative Medicine*, 59, 102236.<https://doi.org/10.1016/j.eujim.2023.102236>
- Prasatiawati, P. (2022). Christian Religious Education, Null Curriculum, Learning Strategies, and Inclusiveness in Indonesia. *QALAMUNA: Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Agama*, 14(1), 207-224. <https://doi.org/10.37680/qalamuna.v14i1.3942>
- Takahide, Shuto., Toshihiko, Yanagita., Toshiyuki, Sasaguri., Akinori, Nishi. (2023). [Improvement of the learning effectiveness of pharmacology role-play by

- introducing P-drug reports].. *Folia Pharmacologica Japonica*, doi: 10.1254/fpj.22088
- Ravichandra, Volabailu., Swathi, Acharya., Venkatesh, Krishna, Mohan., Rajendra, Holla. (2021). Effectiveness of Roleplay Video Method in Teaching Communication Skills for Undergraduate Medical Students in Pharmacology in Indian Medical School. doi: 10.1055/S-0041-1736283
- Arifiana Tri Wulandari, Wulandari, A. T., Bambang Widi Pratolo, Junianti, R., Rika Junianti, & Pratolo, B. W. (2021). *Students' perception on the use of role-play to improve students' communicative competence*. 2, 137–145. <https://doi.org/10.12928/utic>
- Artur Janowski, Janowski, A., A. Jurkowska, Jurkowska, A., A. Jurkowska, Marek Przyborski, Przyborski, M., A. Sobieraj, Sobieraj, A., Sobieraj, A., Jakub Szulwic, Szulwic, J., Dominika Wróblewska, Wróblewska, D., Beata Wieczorek, Wieczorek, B., & Wieczorek, B. (2014). *Improving The Quality Of Education Through The Implementation Of The Diplomas And Group Projects During Engineering Studies In Cooperation With Employers*. 1837–1843.
- Christina Liebrecht, Liebrecht, C., Christina Liebrecht, Susan Montenery, & Montenery, S. (2016). Use of Simulated Psychosocial Role-Playing to Enhance Nursing Students' Development of Soft Skills. *Creative Nursing*, 22(3), 171–175. <https://doi.org/10.1891/1078-4535.22.3.171>
- Fernando Almeida, Almeida, F., Zoltán Buzády, & Zoltán Buzády. (2022). Development of soft skills competencies through the use of FLIGBY. *Technology, Pedagogy and Education*, 1–14. <https://doi.org/10.1080/1475939x.2022.2058600>
- Maiya Myrzabekova, Myrzabekova, M., Nurlan A. Akhmetova, & Akhmetova, N. (2020). Role-play games based on video materials as a means of formation of communicative competence in learning Russian as a foreign language. *Challenges of Science*, 118–130. <https://doi.org/10.31643/2020.017>
- MariLuz Gordo, Gordo, M., Monzó, M. L. G., Marta Fernández Diego, Diego, M. F., Faustino Alarcón Valero, Valero, F. A., Andrés Boza García, & García, A. B. (2017). *Simulación y Juegos de rol como herramienta de innovación en la asignatura Deontología y Profesionalismo*. 807–816. <https://doi.org/10.4995/inred2017.2017.6791>
- Said Fathy El Said Abdul Fattah, & Fattah, S. F. E. S. A. (2018). Role-play as an independent learning technique in developing semantic & pragmatic competence. *Annals of Language and Literature*, 2(1), 27–32. <https://doi.org/10.22259/2637-5869.0201004>
- Tri Esti Purbaningtias, Purbaningtias, T. E., Thorikul Huda, & Huda, T. (2017). *Improving Understanding of Application of ISO/IEC 17025 with the Role-*

Playing and Simulation Methods in Laboratory Management. 1(1), 1–8.
<https://doi.org/10.20885/ijcer.vol1.iss1.art1>