

TANGGAPAN KEBERGUNAAN, TANGGAPAN MUDAH DIGUNA, DAN SIKAP TERHADAP PENGGUNAAN *FRONT OFFICE TASKS SIMULATOR*

Quah Wei Boon, Roseline Anak Kok, Azreena Aziz

skyman823000@yahoo.com

Kolej Komuniti Sungai Petani

ABSTRAK

Penggunaan inovasi adalah salah satu teknik dalam pengajaran dan pembelajaran semasa. Kelas konvensional yang dilaksanakan oleh pensyarah tanpa alat bantu mengajar kurang memberi sumbangan ke arah meningkatkan keupayaan pelajar untuk menguasai kemahiran. Alat simulasi dalam pendidikan perhotelan dicadangkan untuk mengisi kekurangan tersebut dengan mendedahkan pelajar dalam situasi perniagaan yang ketara. Dalam kajian ini, *Front Office Tasks Simulator (FOTS)* telah digunakan sebagai alat pengajaran yang inovatif untuk pelajar perhotelan khususnya dalam subjek Front Office. Oleh itu, kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti tanggapan pelajar terhadap *Front Office Tasks Simulator (FOTS)* dari segi kebergunaan, mudah diguna dan sikap terhadap penggunaan FOTS semasa melaksanakan aktiviti simulasi dan mengkaji sama ada faktor-faktor ini berkorelasi. Para responden adalah 22 pelajar dari Kolej Komuniti Sungai Petani yang mengambil kursus *Front Office* pada semester ketiga. Soal selidik telah diedarkan untuk mengumpul data. Hasil dapatan mendedahkan bahawa skor min keseluruhan tanggapan kebergunaan, tanggapan mudah diguna berada di tahap tinggi, dan pelajar mempunyai sikap yang positif terhadap penggunaan FOTS semasa melakukan aktiviti praktikal. Hasil kajian juga mendapati prestasi pembelajaran pelajar meningkat selepas menggunakan FOTS. Kesimpulannya, dicadangkan pengintegrasian *Front Office Tasks Simulator (FOTS)* perlu dikongsikan kepada institusi lain yang menawarkan kursus yang sama dan kajian selanjutnya harus dijalankan untuk mengenal pasti faktor-faktor tersebut sama ada hasil kajian adalah kesamaan.

Kata Kunci: Tanggapan Kebergunaan; Tanggapan Mudah Diguna; Sikap terhadap Penggunaan; Prestasi Pembelajaran; *Front Office Tasks Simulator*

ABSTRACT

Application of innovations are today's panache of teaching and learning in class. Conventional classroom practiced by lecturers without teaching aids less contribution towards enhancing the capability of students on mastering the skills. Simulation tool in hospitality education is suggested to fill the deficiency by exposing students in tangible business situations. In this study, Front Office Tasks Simulator has been used as an innovative teaching tool for hospitality students particularly in Front Office subject. Thus, this study investigated to see how students perceived Front Office Tasks Simulator (FOTS) in terms of perceived ease of use, usefulness, and attitude toward the use of FOTS during simulation activities and examines whether these factors were correlated. The participants were 22 students from Community College of Sungai Petani who took Front Office course in third semester of 2018 academic year. Questionnaires had been circulated in order to collect data. The results reveal that overall mean scores of perceived ease of use, perceived usefulness were at high level, and students had a positive attitude toward the use of FOTS for doing the practical activities. It was also found students learning performance increase after using FOTS. The concluding remarks suggested the possibility to integrate Front Office Tasks Simulator (FOTS) for other institutions that offer the same course and further research should be carry out to examine those factors whether the results are equivalent.

Keywords: Perceived Usefulness; Perceived Ease of Use; Attitude towards Using; Learning Performance; Front Office Tasks Simulator

1. PENGENALAN

Industri perhotelan kini merupakan salah satu industri yang paling pesat berkembang di seluruh dunia, lebih-lebih lagi, industri hotel memainkan peranan penting dalam menyokong pelancongan Malaysia sebagai penyumbang utama dalam sektor perkhidmatan ekonomi Malaysia. Seperti yang disokong oleh ketua pegawai eksekutif Halim.com Asia Pasifik dan Timur Tengah Abhijeet Mukherjee, beliau berkata "dengan sektor pelancongan Malaysia dikenal pasti sebagai salah satu penyumbang besar kepada kejayaan ekonomi negara, menyambut 8.47 juta pelancong dalam empat bulan pertama pada tahun ini, pertumbuhan dalam industri perhotelan dan pelancongan dijangka berterusan" (New Straits Times, 2018).

Industri ini unik dan industri berorientasikan orang kerana ia melibatkan orang yang melayani orang yang melibatkan majikan, pekerja, dan pelanggan. Oleh itu, kakitangan hotel sebagai penyampai perkhidmatan memerlukan tidak hanya kemahiran perkhidmatan pelanggan (Sanders, 2011) tetapi mereka juga memerlukan kecekapan, pengetahuan dan sikap (Ahamaad, 2013) untuk memberikan pengalaman perkhidmatan yang lebih baik.

Dalam industri perhotelan hari ini, perkhidmatan tetamu masih kekal sebagai unsur yang paling penting (Högnäs, 2015) untuk memenangi hati pelanggan kerana perkhidmatan hotel bermula di meja penyambut tetamu (Sayin & Karaman, 2019). Dalam pandangan ini, diharapkan pertumbuhan dalam industri perkhidmatan akan terus kukuh pada tahun 2017 (Geerts, 2016), mewujudkan permintaan tenaga kerja yang berpendidikan dan terlatih. Politeknik dan kolej komuniti memainkan peranan penting dalam memberikan pendidikan dan latihan sebagai usaha untuk membangunkan sumber manusia (Kementerian Pendidikan Malaysia, 2018). Seperti yang dinyatakan dalam Pelan Strategik Kolej Politeknik dan Komuniti 2018 - 2025 (Kementerian Pelajaran Malaysia, 2018), salah satu strategi teras adalah untuk menghasilkan graduan Pendidikan dan Latihan Teknikal dan Vokasional (TVET) yang berkualiti. Selain itu, untuk memenuhi keperluan pendidikan hari ini untuk pengalaman pembelajaran pelajar, seperti yang dinyatakan dalam Pelan Tindakan Pendidikan Malaysia 2015-2025 (Pengajian Tinggi), pendidik dinasihatkan untuk mengintegrasikan teknologi dan berinovatif dalam kemahiran mengajar mereka (Kementerian Pendidikan Malaysia, 2016).

Peralatan atau alat bantu mengajar yang terhad (Chijioke & Naade 2018; Ilias, Husain, Mohd Noh, Rashed, & Abdullah, 2016) dan suasana pembelajaran yang tidak kondusif (Mohd Bakhir & Ikhmal Zamri, 2016; Muhammad Amin & Othman, 2019) akan menyumbang kepada prestasi pembelajaran pelajar yang tidak memuaskan. Terdapat kesedaran yang semakin meningkat bahawa pengetahuan yang lebih tinggi tentang bagaimana pelajar belajar memainkan peranan penting dalam meningkatkan prestasi pengajaran pelajar (Ampountolas, Shaw & James, 2018). Oleh itu, alat pengajaran inovatif - *Front Office Task Simulator (FOTS)* yang telah dibangunkan dengan membina kad tugas simulasi dan menyediakan persekitaran tempat kerja simulasi untuk pelajar sejajar dengan pembelajaran aktiviti sebenar untuk proses daftar masuk / daftar keluar yang memerlukan pelajar menggabungkan kemahiran psikomotor

(kemasukan data, kad kredit / pemprosesan tunai) dengan perkhidmatan pelanggan dan orientasi (menyambut dan saling berhubungan dengan tetamu).

2. OBJEKTIF KAJIAN

Kajian ini bertujuan untuk mengkaji perspektif pelajar *Front Office* terhadap penggunaan *Front Office Tasks Simulator* sebagai alat bantu mengajar untuk subjek *Front Office* di kolej komuniti. Secara khususnya, kajian ini mempunyai tiga objektif:

- a. Mengetahui tanggapan kebergunaan pelajar dan tanggapan mudah diguna terhadap *Front Office Tasks Simulator* sebagai alat pengajaran inovatif untuk subjek *Front Office* di kolej komuniti;
- b. Mengetahui sikap pelajar terhadap penggunaan *Front Office Tasks Simulator*.
- c. Mengetahui prestasi pembelajaran pelajar selepas menggunakan *Front Office Tasks Simulator*.

3. SOROTAN LITERATUR

Simulasi dianggap sebagai pendekatan berpusatkan pelajar yang pelajar dapat belajar sendiri (Chaparro-Peláez, Iglesias-Pradas, Pascual-Miguel & Hernández-García, 2013). Selain itu, ini telah dinyatakan oleh Moyer, Snodgrass, Klein, and Tebbenbahawa (2017) bahawa simulasi juga memberi peluang kepada pelajar untuk mempraktikkan kemahiran teknikal yang telah mempelajari situasi yang mungkin mereka lihat di tempat kerja, yang membantu mereka berkembang pemikiran kritikal dan kemahiran membuat keputusan.

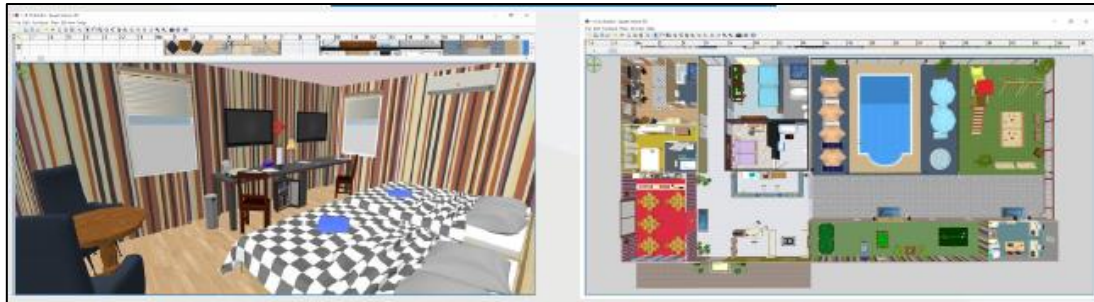
Dalam penemuan Pratt dan Hahn (2015), mereka menyimpulkan bahawa simulasi menyediakan pengalaman pembelajaran yang bermanfaat melalui pembangunan kerja berpasukan, menawarkan kaedah pembelajaran yang menyeronokkan, dan mengintegrasikan pengetahuan mereka dari kursus lain. Satu lagi kajian oleh Douglas, Miller, Kwanza, dan Cummings (2008) menambah kepada penemuan ini bahawa simulasi telah terbukti sebagai alat yang berguna untuk pembangunan kemahiran yang penting untuk pengurusan perniagaan perhotelan. Dalam kajian ini, penemuan menunjukkan bahawa kegunaan simulasi pelajar adalah positif.

Kajian oleh Ampountolas, Shaw, dan James (2018) mengkaji pengalaman belajar pelajar dengan menggunakan simulasi hotel sebagai instrumen pengajaran. Penyelidikan ini telah dihadiri oleh 101 pelajar program pengurusan perhotelan di Switzerland, Amerika Syarikat dan United Kingdom yang telah diarahkan dalam kursus menggunakan latihan simulasi hotel. Pembelajaran berdasarkan teori dengan menggunakan simulasi dapat meningkatkan pengetahuan praktikal dan meningkatkan kepercayaan.

3.1 Front Office Tasks Simulator

Front Office Tasks Simulator (FOTS) adalah instrumen pembelajaran inovatif baru yang telah diwujudkan untuk menyediakan pelajar dengan pembelajaran pengalaman untuk terus berkhidmat sebagai kakitangan hotel melalui banyak skop tugas pekerja hotel. *Front Office Tasks Simulator (FOTS)* menggabungkan tiga konsep inovasi: i) *VIRETST plus 3D* (Rajah 1) - Bellmen boleh menggunakan sebagai bilik / hotel maya untuk mengambil, mengiring dan menerangkan kemudahan di dalam bilik dan hotel kepada tetamu hotel; ii) *FOTOKIT* (Rajah 2) – *Front Office Learning Toolkit* sebagai sistem hotel yang mudah dan boleh digunakan oleh penyambut tetamu dan kerani tempahan untuk membuat tempahan, daftar masuk, daftar keluar dan bil tetamu; dan iii) kad tugas/ latihan simulasi (Rajah 3) - adalah aktiviti simulasi yang bertujuan untuk mewujudkan suasana persekitaran kerja sebenar atau keadaan atau senario untuk pelajar sebagai kakitangan untuk menyesuaikan persekitaran dan keadaan tempat kerja sebenar, seperti membuat peempahan melalui telefon, daftar masuk dengan atau tanpa tempahan dan daftar keluar, *concierge* dan *bellmen*. Pelajar yang mengambil bahagian dalam situasi dan sepatutnya mempunyai kemahiran mereka untuk melaksanakan tugas yang terbaik untuk menyelesaikan masalah atau masalah yang ditunjukkan dalam simulasi. Rajah 4 menunjukkan aliran proses aplikasi *Front Office Tasks Simulator*.





Rajah 1: VIRTEST plus 3D pelan lantai.

GUEST FOLIO										
HOME		BOOKING CALENDAR		GUEST FOLIO		PRODUCTS		GUEST BILLING		
GUEST INFORMATION					ROSE Q BOUTIQUE HOTEL					
DATE OF CHECKING IN	1/11/2017			DATE OF CHECKING OUT	1/13/2017					
TYPE OF ROOM	SUPERIOR			ROOM RATES	RM 200	PAX	A	3	C	0
GUEST'S NAME	Alda Harun			TELEPHONE NUMBER	0168024387					
IDENTITY CARD/ PASSPORT ID	830111-07-5463			NATIONALITY	MALAYSIAN					
ADDRESS	54, LORONG SEJAHTERA 4, TAMAN SEJAHTERA, 14000 BUKIT MERTAJAM			TYPE OF PAYMENT	Credit card		AMOUNT (RM)	RM 400		
				CREDIT DEBIT CARD NUMBER						
EMAIL	skyman823000@yahoo.com			REMARKS	REQUEST TRANSPORTATION TO PENANG AIRPORT		STATUS	IN HOUSE		
CALLER'S NAME	QUAH			TELEPHONE NUMBER	0168024387					
ISSUED BY	ROSE			DATE OF ISSUING	11 Jan 17		GUEST BILLING			
*STATUS: RESERVATION, IN-HOUSE, CHECKED OUT *TYPE OF PAYMENT: CASH, CREDIT CARD, DEBIT CARD, LOCAL ORDER, CHEQUE *PAX A: ADULT C: CHILD										

BOOKING CALENDAR / RESERVATION		ROOM RATES		
<ul style="list-style-type: none"> * Reservation is the major activity at the pre-arrival phase. It is the first occasion when the guest and the hotel interact. * In hotel industry context, reservation is defined as booking or reserving a particular type of guest room for instance standard room, deluxe room, superior room, suite room, and etc. * Via this FOTOKIT, the learner would be able to view the room status records for example the date of arrival, date of departures and guest rooms type. Hence, the usage of color codes are very important to distinguish the status. 		ROOM TYPES	ROOM RATES	PICTURES
<ul style="list-style-type: none"> * Color codes indicator as below: 		Standard Room	RM 185.00	
<div style="background-color: #00B0F0; padding: 5px; text-align: center;">ROOM RESERVED</div>		Standard Twin Sharing	RM 185.00	
<div style="background-color: #E67E22; padding: 5px; text-align: center;"><i>Guest Checked In / In House Guest</i></div>		Superior Room	RM 225.00	
<div style="background-color: #E74C3C; padding: 5px; text-align: center;"><i>Guest Checked Out</i></div>		Deluxe Room	RM 285.00	
<div style="background-color: #F1C40F; padding: 5px; text-align: center;"><i>Day Use</i></div>				
<div style="background-color: #00AEEF; padding: 5px; text-align: center;"><i>Out of Order</i></div>				

Rajah 2: Reka bentuk FOTOKIT.

GUEST: 01	TASK: RESERVATION THROUGH TELEPHONE (GUARANTEE BOOKING)	TIME: 2 mins
MR. JACKSON LIM 850412-05-5577 NO. 39, TAMAN SEROJA, SEBERANG JAYA, PULAU PINANG 011-25366665, lim@gmail.com		
CHECK IN DATE	23 JANUARY 2018	
CHECK OUT DATE	25 JANUARY 2018	
NO. OF PERSON	2 PERSONS	
TYPE OF ROOM	DELUXE ROOM	
SPECIAL REQUEST	HOHEYMOON PACKAGE	
PAYMENT METHOD: Guest will make payment by credit card		
TYPE OF CREDIT CARD	Master Card	
ISSUED BY	Maybank	
GUEST NAME	JACKSON LIM	
CARD CREDIT NUMBER	5223 3653 2563 2568	
EXPIRED DATE	07/2021	
VCC	365	
Note: Make sure that you received no. of Reservation Code		

Time	Tasks	GUESTS
2 mins	Reservation through telephone (G)	Guest 1
3 mins	Check-in without Reservation	Guest 9
4 mins	Check out	Guest 13
5 mins	Concierge	Guest 17
7 mins	Reservation through telephone (NG)	Guest 8
9 mins	Check-in without Reservation	Guest 10
10 mins	Concierge	Guest 18
15 mins	Concierge	Guest 19
15 mins	Reservation through telephone (NG)	Guest 7
17 mins	Check-in without Reservation	Guest 11
20 mins	Check out	Guest 14
20 mins	Reservation through telephone (NG)	Guest 5
20 mins	Concierge	Guest 20
25 mins	Reservation through telephone (NG)	Guest 4
25 mins	Check-in without Reservation	Guest 12
30 mins	Reservation through telephone (G)	Guest 3
30 mins	Check out	Guest 15
33 mins	Check out	Guest 16
35 mins	Reservation through telephone (NG)	Guest 6
40 mins	Reservation through telephone (NG)	Guest 2

Note: After the FOTOKIT started, students (guests) will start their tasks according to the tasks card that they get. For example, the first guest will call the hotel for a reservation 2 mins 2 after the FOTOKIT started.

Rajah 3: Reka bentuk kad tugas.

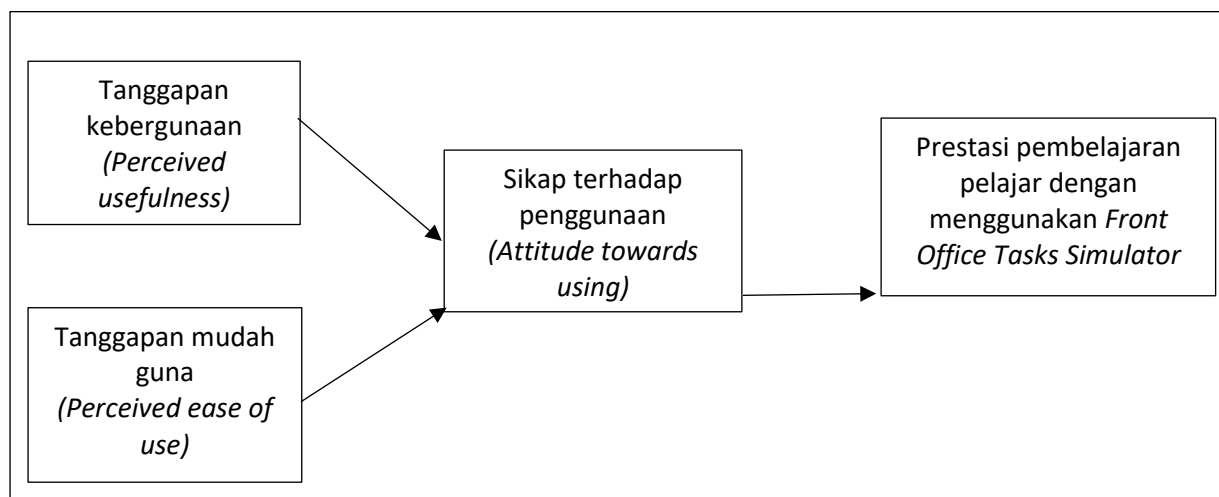


Rajah 4: Situasi Tempat Kerja Sebenar apabila *Front Office Tasks Simulator* dilaksanakan.

3.2 Teori Bertindak Alasan

Asas teori kajian ini berpunca dari Teori Bertindak Alasan daripada Ajzen dan Fishbein (1980). Teori Bertindak Alasan menunjukkan bahawa kelakuan, dalam hal ini penerimaan sistem maklumat pengurusan kewangan dinamik, dipengaruhi oleh persepsi dan sikap individu, persaingan bersaing dan tekanan sosial. Instrumen penyelidikan Model Penerimaan Teknologi (TAM) seperti yang dicipta oleh Davis (1989) adalah perkembangan Teori Bertindak Alasan. TAM mengemukakan bahawa orang mungkin telah digalakkan untuk

menggunakan sistem maklumat kerana manfaat yang diperolehi, seperti kebergunaan, mudah diguna dan sikap terhadap penggunaan sistem. Beliau menganggap bahawa keramahan pengguna yang dilihat terhadap skim itu boleh menyumbang kepada peningkatan kecekapan seseorang. Oleh itu, pengguna perlu menggunakan kurang usaha dengan instrumen yang mudah digunakan, dia akan dapat menolong usaha untuk mencapai tugas lain. Beliau juga menganggap bahawa kualiti kerja dan produktiviti akan meningkat dengan kebergunaan, kerana skim tersebut akan membantu pelanggan melakukan lebih baik. Kedua-dua kebergunaan dan kemudahan diguna yang diramalkan meramalkan sikap terhadap penggunaan alat tersebut, digambarkan sebagai keinginan pengguna untuk menggunakan alat tersebut. Sikap umum pengguna ke arah menggunakan alat yang dinyatakan adalah hipotesis untuk menjadi penentu penting sama ada ia sebenarnya menggunakannya atau tidak. Sikap dan kefahaman yang dirasakan memberi kesan kepada orang untuk menggunakan alat ini dengan berkesan.



Rajah 5: Cadangan Kerangka Konseptual untuk *Front Office Tasks Simulator*.

Sumber: Model Penerimaan Teknologi (TAM) (Davis, 1989)

4. METODOLOGI

Kajian ini menggunakan reka bentuk penyelidikan tinjauan deskriptif. Metodologi ini melibatkan penggunaan soal selidik untuk mendapatkan maklum balas yang diperlukan daripada pelajar kolej komuniti tentang tanggapan kebergunaan, tanggapan mudah diguna, sikap terhadap penggunaan *Front Office Tasks Simulator* dalam pengajaran dan pembelajaran *Front Office*. Populasi kajian terdiri daripada semua pelajar perhotelan di Kolej Komuniti

Sungai Petani, Kedah, Malaysia. Teknik persampelan purposif digunakan untuk memilih semua pelajar pendidikan hospitaliti pada tahun semester 3 mereka di kolej. Ini kerana, pelajar-pelajar dalam semester ke-3, mereka mengambil subjek *Front Office*. Oleh itu, sebanyak 22 pelajar dipilih sebagai sampel untuk kajian ini.

Soal selidik terdiri daripada empat bahagian. Bahagian pertama terdiri daripada soalan mengenai maklumat demografi dan latar belakang responden. Bahagian kedua mengukur tanggapan kebergunaan (5 item) daripada FOTS sebagai alat pengajaran inovatif yang diubahsuai daripada Davis (1989). Bahagian ketiga mengukur tanggapan mudah diguna (5 item) pelajar berasaskan Davis (1989). Bahagian keempat terdiri daripada soalan mengenai sikap terhadap penggunaan (6 item) FOTS yang diubahsuai daripada Douglas dan Miller (2006). Skala pemarkahan likert lima mata digunakan dengan kategori berikut: 5 = sangat setuju; 4 bersetuju; 3 = tidak pasti; 2 = tidak bersetuju; dan 1 = sangat tidak bersetuju. Data telah direkodkan secara statik dan dianalisis dengan menggunakan program SPSS. Data demografi responden dikira untuk kekerapan dan peratusan. Data mengenai tanggapan kebergunaan, tanggapan mudah diguna dan sikap terhadap penggunaan FOTS dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan min dan sisihan piawai. Julat adalah seperti berikut: 1.00-1.67 = rendah / negatif, 1.68-3.33 = sederhana, 3.34-5.00 = tinggi / positif.

5. DAPATAN DAN PERBINCANGAN

Soalan kajian 1: Apakah tanggapan kebergunaan dan mudah diguna pelajar terhadap penggunaan *Front Office Tasks Simulator*?

Jadual 1 menunjukkan skor min keseluruhan tanggapan pelajar kebergunaan FOTS berada pada tahap tinggi (Min = 4.78, SD = .404). Skor purata tertinggi pertama jatuh pada item no. 1 (Dapat meningkatkan pemahaman saya dalam situasi kerja sebenar, Min = 4.86, SD = .351) dan item no. 3 (Boleh meningkatkan pengalaman pembelajaran saya, Min = 4.86, SD = .351), diikuti dengan item no. 2 (Boleh meningkatkan kecekapan pembelajaran saya (Min = 4.82, SD = .395). Markah min terendah adalah pada item no. 4 (Boleh meningkatkan fokus saya pada pembelajaran membandingkan pembelajaran tradisional (Min = 4.68, SD = .568) dan item no. 5 (Boleh mengekalkan prestasi pembelajaran saya (Min = 4.68, SD = .568). Sangat menarik untuk melihat bahawa semua item berada di tahap tinggi. Dalam kajian ini, item no. 1 (Boleh

meningkatkan pemahaman saya dalam situasi kerja sebenar) bertaburan dengan rata-rata jika dibandingkan dengan item no 4 dan 5 kerana SD untuk item no 1 lebih kecil.

Jadual 1: Min dan Sisihan Piawai Tanggapan Pelajar Kebergunaan terhadap FOTS.

Item	Min	S.D.	Tahap
1 <i>Front Office Tasks Simulator</i> meningkatkan pemahaman saya dalam situasi kerja sebenar.	4.86	.351	Tinggi
2 <i>Front Office Tasks Simulator</i> meningkatkan kecekapan pembelajaran saya.	4.82	.395	Tinggi
3 <i>Front Office Tasks Simulator</i> meningkatkan pengalaman pembelajaran saya.	4.86	.351	Tinggi
4 <i>Front Office Tasks Simulator</i> meningkatkan fokus saya pada pembelajaran membandingkan pembelajaran tradisional.	4.68	.568	Tinggi
5 <i>Front Office Tasks Simulator</i> boleh mengekalkan prestasi pembelajaran saya.	4.68	.568	Tinggi
Jumlah Min Keseluruhan	4.78	.404	Tinggi

Jadual 2 menunjukkan skor min keseluruhan tanggapan mudah diguna yang berada pada tahap tinggi (Min = 4.69, SD = .526). Apabila mempertimbangkan setiap item, terdapat lima item yang dapat disusun daripada yang paling tinggi kepada yang paling rendah seperti berikut: mudah digunakan (Min = 4.73, SD = .550), mudah untuk menyelesaikan tugas yang berkaitan dengan kursus (Min = 4.73, SD = .456), berinteraksi dengan *Front Office Tasks Simulator* adalah jelas dan mudah difahami (Min = 4.68, SD = .568), sangat mudah bagi saya untuk mengingat bagaimana untuk melaksanakan tugas menggunakan *Front Office Tasks Simulator* (Min = 4.68, SD = .568), dan *Front Office Tasks Simulator* menyediakan panduan berguna dalam menjalankan tugas (Min = 4.64, SD = .581). Dalam kajian ini, item no. 2 (mudah untuk menyelesaikan tugas yang berkaitan dengan kursus) berkelompok rapat dengan min ketika dibandingkan dengan SD item no 5 adalah lebih tinggi dan lebih banyak menyebarkan nilai data sekitar min.

Jadual 2: Min dan Sisihan Piawai Tanggapan Mudah Diguna terhadap FOTS.

Item	Mean	S.D.	Tahap
1 <i>Front Office Tasks Simulator</i> mudah digunakan.	4.73	.550	Tinggi
2 Menggunakan <i>Front Office Tasks Simulator</i> untuk menyelesaikan tugas yang berkaitan dengan kursus adalah mudah.	4.73	.456	Tinggi
3 Berinteraksi dengan <i>Front Office Tasks Simulator</i> adalah jelas dan mudah difahami.	4.68	.568	Tinggi
4 Sangat mudah bagi saya untuk mengingat bagaimana untuk melaksanakan tugas menggunakan <i>Front Office Tasks Simulator</i> .	4.68	.568	Tinggi
5 <i>Front Office Tasks Simulator</i> menyediakan panduan berguna dalam menjalankan tugas.	4.64	.581	Tinggi
Jumlah Min Keseluruhan	4.69	.526	Tinggi

Soalan Kajian 2: Bagaimanakah pelajar memberi respons kepada penggunaan *Front Office Tasks Simulator* untuk melakukan aktiviti?

Jadual 3 menunjukkan bahawa skor min keseluruhan sikap terhadap penggunaan FOTS untuk melakukan aktiviti adalah positif (Min = 4.66, SD = .523). Skor purata tertinggi pertama jatuh pada item no. 6 (Saya menikmati diri saya sendiri belajar dalam persekitaran ini, Min = 4.77, SD = .429), diikuti dengan item no. 5 (menyediakan persekitaran pembelajaran yang menarik, Min = 4.73, SD = .456), item no. 3 (Selesa berinteraksi dengan pelajar lain, Min = 4.68, SD = .568), dan item no. 2 (seronok digunakan, Min = 4.64, SD = .658). Markah min terendah adalah pada item no. 1 (suka menggunakan *Front Office Tasks Simulator*, Min = 4.59, SD = .796) dan item no. 4 (meningkatkan kualiti kursus berbanding dengan yang lain, Mean = 4.55, SD = .671). Semua item adalah positif. Dalam kajian ini, item no. 6 (Saya menikmati diri saya sendiri belajar dalam persekitaran ini) bertaburan dengan baik apabila dibandingkan dengan item no 1, SD untuk item no 6 adalah lebih kecil.

Jadual 3: Min dan Sisihan Piawai Sikap pelajar terhadap penggunaan FOTS.

Item	Min	S.D.	Tahap
1 Suka menggunakan <i>Front Office Tasks Simulator</i> .	4.59	.796	Positif
2 <i>Front Office Tasks Simulator</i> seronok digunakan.	4.64	.658	Positif
3 Selesa berinteraksi dengan pelajar lain.	4.68	.568	Positif
4 Meningkatkan kualiti kursus berbanding dengan yang lain.	4.55	.671	Positif
5 <i>Front Office Tasks Simulators</i> menyediakan persekitaran pembelajaran yang menarik.	4.73	.456	Positif
6 Saya menikmati diri saya sendiri belajar dalam persekitaran ini.	4.77	.429	Positif
Total	4.66	.523	Positif

Soalan kajian 3: Adakah prestasi pembelajaran pelajar meningkat selepas menggunakan *Front Office Tasks Simulator*?

Selain data dari soal selidik, keputusan dari ujian itu dikira sebagai faktor penting. Prestasi pembelajaran pelajar diukur dengan skor praktikal (tempahan dan prosedur daftar masuk & keluar) yang diperolehi daripada 110. Skor min sebelum menggunakan FOTS adalah 90.55 berbanding dengan skor min ialah 103.02 dengan S.D. daripada 4.61 selepas menggunakan FOTS. Ini menunjukkan bahawa terdapat perbezaan 12.47 antara prestasi pembelajaran pelajar sebelum dan selepas menggunakan FOTS.

Perbincangan pertama adalah mengenai dua faktor yang merangkumi mudah diguna dan kebergunaan yang berada pada tahap yang tinggi. Penemuan menunjukkan bahawa pelajar berasa selesa apabila FOTS digunakan sebagai alat pengajaran inovatif dalam kursus ini. Salah satu sebab menggunakan FOTS, adalah alat ini boleh mewujudkan persekitaran pembelajaran yang menyeronokkan dan meningkatkan prestasi belajar pelajar melalui pembelajaran simulasi. Akibatnya, mereka mendapati simulasi memberikan pengalaman pembelajaran yang bermanfaat kepada pelajar. Mengenai tahap kebergunaan yang tinggi, FOTS boleh menjadi kaedah pembelajaran yang berkesan untuk meningkatkan kepuasan pelajar. Fungsi FOTS sendiri menjadikan pembelajaran yang lebih menyeronokkan dan bermakna. Selain itu, terdapat banyak elemen konteks pembelajaran yang melibatkan mereka yang mungkin berguna

seperti bilik tamu / hotel maya, sistem hotel mudah alih dan kad tugas simulasi. Menariknya, mudah diguna dilihat mempunyai hubungan yang positif dengan kebergunaan FOTS. Penyelidik mungkin menyimpulkan bahawa keselesaan dengan penggunaan FOTS membolehkan pelajar melihat kepentingannya. Semakin mereka selesa dengan FOTS, lebih banyak mereka merasakan kebergunaannya. FOTS bukanlah alat yang sukar digunakan kerana ada manual untuknya.

Isu kedua untuk perbincangan adalah mengenai pelajar yang mempunyai sikap positif terhadap penggunaan jika FOTS melakukan aktiviti tersebut. Ini mungkin kerana semua tugas simulasi yang dilakukan di FOTS membenarkan mereka melihat manfaat FOTS sebagai alat pengajaran yang inovatif. Ia memudahkan pembelajaran mereka dalam banyak aspek. Mereka boleh belajar dan bekerjasama dengan baik. Berdasarkan penemuan tersebut, sikap mempunyai hubungan positif dengan mudah diguna. Ini boleh disimpulkan bahawa sikap positif datang daripada keselesaan dengan penggunaan FOTS. Tinjauan ini selaras dengan Bugembe (2010) yang mencadangkan bahawa mudah diguna tidak hanya meramalkan sikap terhadap sistem, tetapi juga merupakan sebab terhadap kebergunaan yang mengatakan bahawa usaha yang kurang digunakan adalah sistem yang digunakan, semakin menggunakannya semakin meningkatkan prestasi kerja; dan Matute-Vallejo dan Melero-Polo (2019) yang mendedahkan bahawa mudah diguna dan kebergunaan dilihat positif mempengaruhi sikap pelajar terhadap permainan simulasi perniagaan dalam talian. Simulasi yang bersepadu dalam senario pembelajaran inovatif dan interaktif merangsang pembelajaran. Aktiviti pembelajaran yang berpengalaman dapat meningkatkan kemahiran sosial mereka, melibatkan pemikiran kritikal mereka, memperoleh pengalaman yang diperlukan, dan meningkatkan keyakinan diri mereka.

Isu penting seterusnya adalah mengenai prestasi pembelajaran. Selepas melakukan aktiviti selama 6 minggu menggunakan FOTS, adalah berbaloi untuk menilai kemampuan mereka. Adalah sangat percaya bahawa tugas-tugas simulasi pelajar yang dilakukan di FOTS membolehkan mereka mempelajari lebih lanjut mengenai prosedur penempahan, daftar masuk, daftar keluar, dan bil tetamu. Penemuan menunjukkan skor rata-rata purata 103.02 dari skor penuh 110, yang mana dibandingkan dengan sebelum menggunakan FOTS. Ini mungkin kerana melakukan tugas simulasi tidak membosankan kerana ia menyediakan pelajar dengan platform untuk melihat keadaan tempat kerja sebenar dan mendapat pembelajaran

pengalaman. Ini mungkin disebabkan FOTS boleh mewujudkan persekitaran pembelajaran yang menyeronokkan dan meningkatkan prestasi belajar pelajar melalui pembelajaran simulasi. Ini juga konsisten dengan kajian oleh Ampountolas et al. (2018) yang mencadangkan bahawa pengalaman belajar diperoleh apabila pelajar memperoleh pemahaman dalam waktu sebenar.

6. KESIMPULAN

Hasil daripada kajian ini akan bermanfaat bagi mana-mana pendidik yang ingin mengintegrasikan FOTS dalam kursus pada masa depan untuk pembangunan pembelajaran pengalaman. Terdapat dua isu yang harus ditangani. Pertama, walaupun FOTS boleh digunakan untuk memudahkan pembelajaran pelajar di *Front Office* untuk meningkatkan pemahaman pelajar aliran situasi tempat kerja sebenar, banyak faktor yang perlu dipertimbangkan ketika membuat sebarang tugas simulasi. Dalam kajian ini, didapati bahawa prestasi pembelajaran pelajar mempunyai peningkatan selepas menggunakan FOTS. Dalam hal ini, pelajar dapat meningkatkan kemahiran lain seperti kemahiran komunikasi, kemahiran interpersonal, dan kemahiran menyelesaikan masalah. FOTS boleh menjadi platform yang mewujudkan keadaan tempat kerja sebenar untuk pelajar memperoleh pengalaman sebenar dan dapat melihat aliran bagaimana keadaan tempat kerja sebenar di Jabatan *Front Office*. Kajian lanjutan harus dijalankan sama ada pada semester akan datang atau berkongsi alat inovasi ini dengan kolej yang lain dan kajian lanjutan perlu dibuat untuk melihat sama ada mendapat hasil dapatan yang sama.

7. PENGHARGAAN

Hasil daripada kajian ini adalah sebahagian daripada projek penyelidikan mengenai "*Front Office Tasks Simulator: An Innovative Teaching Tool for Hospitality Student*", yang dibiayai oleh projek dana TVET Applied Research Grant Scheme (T-ARGS), yang diketuai oleh Quah Wei Boon. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Jabatan Pendidikan Politeknik dan Kolej Komuniti, Kementerian Pendidikan Malaysia.

RUJUKAN

- Ahamaad, S. (2013). *Importance of training in hotel industry - A case study of Hilton Hotel, Cyprus* (Master's thesis, Sodertorn University). Huddinge Municipality, Sweden. Retrieved from <http://sh.diva-portal.org/smash/get/diva2:651957/FULLTEXT01.pdf>.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Ampountolas, A., Shaw, G., & James, S. 2018. Active learning to improve self-confidence and decision-making skills through the use of hotel simulation. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 31(3), 125–138. doi:10.1080/10963758.2018.1487786
- Bugembe, J. (2010). *Perceived usefulness, perceived ease of use, attitude and actual usage of a new financial management system: A case study of Uganda national examinations board* (Master's thesis, Makerere University). Kampala, Uganda. Retrieved from <http://www.dspace.mak.ac.ug/bitstream/handle/10570/2806/bugembe-cobams-masters.pdf?sequence=1>
- Chaparro-Peláez, J., Iglesias-Pradas, S., Pascual-Miguel, F. J., & Hernández-García, A. (2013). Factors affecting perceived learning of engineering students in problem-based learning supported by business simulation. *Interactive Learning Environments*, 21(3), 244–262. doi:10.1080/10494820.2011.554181
- Che Ahmad, C. N., Mohamed Noh, N., & Adnan, M., Putih, M., & Ibrahim, M. H. (2013). Pengaruh persekitaran fizikal bilik darjah terhadap tahap keselesaan pengajaran dan pembelajaran. *Jurnal Pendidikan Bitara UPSI*, 6. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/294886469_PENGARUH_PERSEKITARAN_FIZIKAL_BILIK_DARJAH_TERHADAP_TAHAP_KESELESAAN_PENGAJARAN_DAN_PEMBELAJARAN.
- Chijioke, O. P., & Naade, N. B. (2018). Towards improving teachers' competences in the use of instructional materials in senior secondary schools' physics in Port Harcourt Metropolis, Rivers State. *International Journal of Innovative Education Research*, 6(1), 77–85. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/323857834_Towards_Improving_Teachers'_Competences_in_the_Use_of_Instructional_Materials_in_Senior_Secondary_Schools'_Physics_in_Port_Harcourt_Metropolis_Rivers_State.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13, 319–340. doi:10.2307/249008

- Douglas, A. C., & Miller, B. (2006, January). *Experiential learning: Empowering students in an interactive online hospitality simulation environment*. Proceeding of 11th Annual Hospitality and Tourism Graduate Student Education and Research Conference, Seattle, WA. Retrieved from http://udel.edu/~blm/pdfs/Scholarship/douglas_grad06.pdf.
- Douglas, A. C., Miller, B., Kwansa, F., & Cummings, P. (2008). Students' perceptions of the usefulness of a virtual simulation in post-secondary hospitality education. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 7(3), 1–19. doi:10.1080/15313220801909270
- Frash, R., Jr., Antun, J., Kline, S., & Almanza, B. (2010). Like it! Learn it! Use it? A field study of hotel training. *Cornell Hospitality Quarterly*, 51(3), 398–414. doi:10.1177/1938965510364931
- Geerts, W. (2016). *CASTING AN EYE ON 2016: EXPECTATIONS FOR THE LODGING INDUSTRY IN THE COMING YEAR*. Retrieved from <http://blog.euromonitor.com/2016/01/casting-an-eye-on-2016-expectations-for-the-lodging-industry-in-the-coming-year.html>
- Hay, A., Hodgkinson, M., Peltier, J., & Drago, W. (2004). Interaction and virtual learning. *Strategic Change*, 13(4), 193–204. doi:10.1002/jsc.679
- Högnäs, S. (2015). *The importance of the first impression in hotel customer service* (Master's thesis, Vaasa University of Applied Sciences). Vaasa, Finland. Retrieved from https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/96496/Sandra_Hognas.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ilias, M. F., Husain, K., Mohd Noh, M. A., Rashed, Z. N., & Abdullah, M. (2016). sumber bahan bantu mengajar dalam kalangan guru pendidikan islam sekolah bestari. *e-Academia Journal*, 5(2), 106-114. Retrieved from <http://myjms.moe.gov.my/index.php/JeA/article/view/1301>
- Mat Saad, A., Nik Yusoff, N. M. R., & Mohammad Yassin, R. (2011). Penilaian kemudahan pembelajaran, peruntukan kewangan dan kursus dalam perkhidmatan bagi kursus pendidikan islam di politeknik Malaysia. *Journal of Islamic and Arabic Education*, 3(1), 123–134. Retrieved from <http://www.ukm.edu.my/jiae/pdf/30.pdf>
- Matute-Vallejo, J., & Melero-Polo, I. (2019). Understanding online business simulation games: The role of flow experience, perceived enjoyment and personal innovativeness. *Australasian Journal of Educational Technology*, 35(3), 71–85. doi:10.14742/ajet.3862

- Ministry of Education Malaysia. (2016). *Malaysia blueprint 2015-2025 (Higher Education)*. Retrieved from <http://mohe.gov.my/muat-turun/awam/penerbitan/pppm-2015-2025-pt/5-malaysia-education-blueprint-2015-2025-higher-education>
- Ministry of Education Malaysia. (2018). *Pelan Strategik Politeknik Dan Kolej Komuniti (2018-2025)*. Retrieved from <http://www.mypolycc.edu.my/index.php/muat-turun/penerbitan/send/2-penerbitan/5-psjppkk>
- Mohd Bakhir, N., & Ikhmal Zamri, M. Z. (2016). *Penggunaan bahan bantu mengajar berasaskan papan pelbagai sentuh untuk pembelajaran sains tahun tiga*. Paper presented at the Conference Proceeding: 2nd International Conference on Creative Media, Design & Technology (REKA2016) Retrieved from http://www.reka.usm.my/images/PAPER_87.pdf
- Moyer, R., Snodgrass, J., Klein, S., & Tebben, C. (2017). Simulated Work-Based Learning Instructional Approaches and Noteworthy Practices. Retrieved from https://www.gfcmu.edu/revup/documents/SWBL_Report.pdf
- Muhammad Amin, A. M., & Othman, N. (2019). Pengurusan bilik darjah guru baharu yang mengikuti Program Pembangunan Guru Baharu (PPGB). *Jurnal Pendidikan Malaysia*, 44(1), 21-27. doi:10.17576/JPEN-2019-44.01-03
- Ng, S. (2018, May 25). Hotels mushrooming in Malaysia. *EdgeProp*. Retrieved from <https://www.edgeprop.my/content/1350899/hotels-mushrooming-malaysia>
- NST Business. (2018, September 20). High demand for hospitality and travel professionals in Malaysia. *New Strait Times*. Retrieved from <https://www.nst.com.my/business/2018/09/413264/high-demand-hospitality-and-travel-professionals-malaysia>
- Pratt, M. A., & Hahn, S. (2015). Effects of Simulation on Student Satisfaction with A Capstone Course. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 27(1), 39–46. doi:10.1080/10963758.2015.998911
- Sanders, T. (2011). *Hotel front office training: Turning expense into investment* (Master's thesis, University of Nevada). Las Vegas. Retrieved from <http://digitalscholarship.unlv.edu/thesesdissertations/1103>.
- Sayin, O. G. K., & Karaman, A. (2019). Communication and productivity with guests at front office; A qualitative study on hotels. *Journal of International Management and Social Researches*, 6(11), 186–196. Retrieved from

http://www.uysad.com/FileUpload/as907385/File/communication_and_productivity_with_guests_at_front_office_k_sayin_a_karaman_revize.pdf.

Widiyatmoko, A., & Nurmasitah, S. (2013). Designing simple technology as a science teaching aids from used materials. *Journal of Environmentally Friendly Processes*, 1(4), 26–33. doi:10.14266/jefp14-1