

# PEMBELAJARAN BERBASIS *ICT* DALAM PERKULIAHAN JURUSAN PARIWISATA DAN PERHOTELAN: PERAN, PELUANG, DAN TANTANGANNYA

**Putu Indah Rahmawati  
I Putu Gede Diatmika**

Universitas Pendidikan Ganesha, Jl. Udayana Singaraja  
e-mail: putuindah@yahoo.co.id

**Abstract: ICT-Based Instruction Implemented at the Department of Hotel and Tourism: Roles, Opportunities, and Challenges.** The development of ICT was running very quickly and it was getting easier to access. However, in reality many students from the Department of Hotel and Tourism were found very hard to operate computer and internet. In addition so many instructors were also found so many problems in integrating the ICT into their instructions process because of many myths they had already believed. The aim of this article was to study the roles of ICT in the aspects hotel and tourism industry, as well as any ideas in terms of opportunities and challenges of implementing ICT in the process of instruction at the Department of Hotel and Tourism. The results of the study indicated that (1) ICT had been found to have very important roles in the aspects of hotels and tourism in particular to assist promotion, to take managerial decision, to improve productivity and service quality; (2) some opportunities were found in relation to implementing ICT-based instruction at the Department of Hotel and Tourism, like: to encourage the students to obtain wider sets of information from the internet and send them via e-mail to their instructors (*conceptual learning*), to have the students to make online interaction (*collaborative learning*), and to provide them opportunities to conduct a research and analysis (*research and analysis*); and (3) there were also found some challenges or problems encountered by the instructors in implementing the ICT-based instruction at the Department of Hotel and Tourism, like: limited capacity of the instructors as well as the students, limited number of supporting facilities, and financial. Since the skills in using IT was found very important as professional managers in the aspects of hotel industry, the students were also required to get used to using technology in the process of instructional activities.

**Abstrak: Pembelajaran Berbasis ICT dalam Perkuliahan Jurusan Pariwisata dan Perhotelan: Peran, Peluang, dan Tantangannya.** Perkembangan ICT berlangsung sangat cepat dan semakin mudah diakses. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa banyak mahasiswa Jurusan Pariwisata dan Perhotelan belum terampil menggunakan komputer dan internet. Di pihak lain, banyak pengajar belum mampu mengintegrasikan ICT ke dalam perkuliahan karena berbagai mitos yang dimilikinya. Tulisan ini bertujuan untuk mengkaji peran ICT dalam industri pariwisata dan perhotelan dan pemikiran tentang peluang sekaligus tantangan pemanfaatan ICT dalam perkuliahan di Jurusan Pariwisata dan Perhotelan. Hasil kajian menunjukkan bahwa: (1) ICT berperan penting bagi industri pariwisata dan perhotelan untuk membantu promosi, membuat keputusan manajerial, meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan; (2) peluang penggunaan pembelajaran berbasis ICT dalam perkuliahan untuk jurusan pariwisata dan perhotelan adalah: mendorong mahasiswa menemukan informasi di internet dan mengirimkannya *via* email kepada dosen (*conceptual learning*), mengajak mahasiswa berinteraksi online (*collaborative learning*), dan membuat mahasiswa melakukan penelitian dan analisis (*research and analysis*); dan (3) tantangan yang dihadapi pengajar dalam mengimplementasikan pembelajaran berbasis ICT di Jurusan Pariwisata dan Perhotelan antara lain: kurangnya kemampuan dosen dan mahasiswa, kurangnya fasilitas pendukung, dan kurangnya dukungan finansial. Karena keterampilan menggunakan IT

merupakan salah satu kriteria penting sebagai profesional manager di bidang perhotelan, maka mahasiswa sangat penting dibiasakan menggunakan teknologi dalam aktivitas pembelajaran.

**Kata-kata Kunci:** pembelajaran berbasis ICT, peran ICT, tantangan pemanfaatan ICT

Hotel adalah salah satu fasilitas wisata yang sangat diperlukan oleh wisatawan selama tinggal di daerah tujuan wisata. Menurut SK Menparpostel no KM 37/ PW.340/MPPT-86 disebutkan bahwa “hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman dan jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil (Sulistiyono, 2004). Di tengah persaingan bisnis yang makin ketat ini, kesetiaan tamu kepada hotel merupakan aset terbesar yang harus selalu dijaga oleh semua karyawan hotel. Peranan SDM yang profesional, handal, dan berkualitas sangat diperlukan dalam persaingan yang semakin ketat, dan hal ini menjadi ujung tombak dalam pengembangan pariwisata di masa yang akan datang.

Kebijakan pemerintah untuk mengembangkan STKIP Negeri Singaraja menjadi Universitas Pendidikan Ganesha memberikan peluang bagi LPTK untuk memperluas mandatnya dengan membuka dan mengasuh program-program non kependidikan telah menjadikan Undiksha memiliki prospek dan peluang untuk mengembangkan diri. Melalui kebijakan ini, berhasil dibuka D3 Manajemen Perhotelan di Fakultas Ilmu Sosial. Dalam usahanya meningkatkan kualitas lulusan maka kurikulum disesuaikan dengan kebutuhan industri dan pemberian materi melalui praktik lebih banyak porsinya dari pada sekedar teori.

Jurusan Perhotelan adalah jurusan yang didirikan untuk mengisi peluang kerja yang ada di sektor pariwisata. Jurusan Perhotelan memiliki tujuan untuk menghasilkan lulusan yang profesional di bidang perhotelan yang berakhlak mulia, berkepribadian nasional, demokratis, berwawasan akademis, berjiwa *entrepreneurship*, kompetitif dan responsif terhadap peluang kerja dan perkembangan yang terjadi. Mahasiswa lulusan jurusan Perhotelan diharapkan bisa menjadi lulusan profesional di bidang perhotelan yang mampu bersaing di dalam maupun di luar negeri.

Januraga (1994) mengatakan bahwa seseorang dikatakan profesional jika dia memiliki tiga kriteria sebagai berikut: (1) *knowledge* atau ilmu pengetahuan, (2) *skill* atau keterampilan;

(3) *behaviour* atau tingkah laku. Ilmu pengetahuan adalah kriteria yang dilihat dari tingkat pendidikan karyawan. Keterampilan adalah kriteria yang dilihat dari keterampilan pendukung yang dimiliki oleh karyawan agar dapat melaksanakan tugas dengan baik, misalnya untuk karyawan bagian *Front Office* diharapkan memiliki keterampilan bahasa asing lain seperti bahasa Inggris, bahasa Jepang, atau bahasa asing lainnya. *behaviour* atau tingkah laku adalah kriteria, yaitu karyawan hotel dituntut memiliki sikap mau bekerja sama, jujur, sopan, ramah, dan sikap siap menolong orang lain. Usaha ini tidaklah mudah karena *professional* berarti menghasilkan lulusan yang memiliki *knowledge* (pengetahuan), *skill* (keterampilan) dan *behaviour* (tingkah laku) yang dapat diterima oleh pasar, yaitu industri perhotelan baik yang di dalam negeri maupun yang di luar negeri.

Mengingat system pemasaran hotel saat ini lebih menggunakan media video dan *website* untuk promosi serta lebih banyak berkomunikasi dengan *travel agent* menggunakan *e-mail* daripada surat atau *fax*. Pengelolaan *database* konsumen, penelitian mengenai persepsi konsumen terhadap produk yang dijual dan pengolahan data tentang penelitian pemasaran sudah menggunakan teknologi modern. Seharusnya mahasiswa sebagai calon profesional di bidang pemasaran hotel sudah mahir menggunakan *Information Technology* (IT) dalam kehidupannya sehari-hari. Demikian pula proses pembelajaran seharusnya sudah berbasis *Information and Communication Technology* (ICT).

Kenyataan di lapangan bahwa masih banyak mahasiswa yang belum terbiasa menggunakan *windows outlook* untuk membuka *email*, masih banyak mahasiswa yang belum punya *database* teman/relasi yang penting untuk disimpan, masih banyak mahasiswa yang belum bisa membuat bahan promosi dengan *powerpoint* interaktif atau dengan *website*. Disisi lain, masih banyak pengajar pariwisata dan perhotelan belum mampu mengintegrasikan pembelajaran berbasis ICT ke dalam perkuliahan karena berbagai mitos yang dimilikinya (Lomine, 2002)

Penulisan artikel ini bertujuan untuk memberikan sumbangan pemikiran tentang metode pembelajaran berbasis ICT dalam

perkuliahan jurusan pariwisata dan perhotelan agar kelak mampu memenuhi standar yang ditetapkan oleh industri perhotelan. Oleh karena itu, ada tiga masalah yang di bahas dalam tulisan ini yaitu: (1) bagaimana peran ICT bagi industri pariwisata dan perhotelan, (2) peluang penggunaan pembelajaran berbasis ICT dalam perkuliahan jurusan pariwisata dan perhotelan, dan (3) tantangan yang dihadapi dalam menggunakan pembelajaran berbasis ICT pada jurusan pariwisata dan perhotelan. Paparan artikel ini diharapkan dapat memotivasi dosen-dosen pengajar lainnya untuk mengimplementasikan pembelajaran berbasis ICT dalam perkuliahan.

## PEMBAHASAN

### Peran ICT bagi Industri Pariwisata dan Perhotelan

*Computer skill* menjadi salah satu kriteria penting bagi calon *staff* hotel. Di era informasi ini, penguasaan terhadap teknologi informasi merupakan hal yang mutlak bagi manajer dalam pengambilan keputusan, dengan teknologi informasi ini manajer akan mampu menganalisis situasi dengan lebih baik dan membuat keputusan yang tepat untuk memenangkan persaingan bisnis yang ketat saat ini. Selain itu, teknologi telah mempengaruhi sektor pariwisata dengan berbagai cara. Promosi pariwisata sudah lebih banyak menggunakan *website* dan layanan sudah lebih banyak secara *online*. Pembelian tiket pesawat *online*, *booking* hotel *online*, pembayaran tiket juga sudah *online*. Perusahaan penerbangan sekarang menggunakan mesin untuk *easy check in*, menggunakan *e-ticket* dan menyediakan *the PC capable chair* untuk pengguna *laptop* di kelas satu. Di hotel, mesin-mesin banyak tercipta untuk mempercepat proses kerja di hotel. Mesin-mesin pengolahan makanan di dapur, mesin *automatic laundry*, video pengamat untuk menjaga keamanan hotel dan peralatan lainnya sudah menggunakan komputer untuk operasionalnya sehingga mempercepat dan mempermudah operasional hotel. Sistem kunci elektrik selain mempermudah petugas FO untuk mengetahui siapa yang sudah *check in* juga membantu menghemat energi listrik.

Keen (1991) menegaskan bahwa teknologi informasi akan mengubah bentuk bisnis. Semua kegiatan bisnis mulai dari pelayanan pelanggan, operasional, pemasaran, dan pendistribusian barang dan jasa sangat tergantung dari teknologi

informasi. Kemampuan menguasai dan menggunakan teknologi informasi akan menjadi kunci untuk manajemen yang efektif di masa mendatang. Teknologi informasi diyakini akan sangat berpengaruh terhadap kemampuan perusahaan untuk bersaing di dunia industri yang semakin ketat ini.

Prabantoro dan Hidayat (2009) juga mengemukakan bahwa perkembangan *ICT* yang begitu pesat telah direspon oleh kalangan dunia usaha terutama industri pariwisata dan perhotelan untuk alasan efisiensi dan efektifitas sehingga laba meningkat. Industri Pariwisata dan Perhotelan telah menempatkan *ICT* sebagai media utama pendukung usaha mereka. Saat ini konsumen tidak usah repot-repot memesan tiket pesawat di tempat penjualan tiket namun cukup memesan dari internet, membayar dari internet dan bahkan tidak perlu mengeprint tiket karena *check in* sudah *online check in*. Hal tersebut juga berlaku untuk pemesanan kamar hotel, informasi mengenai fasilitas, harga dan konfirmasi booking bisa dilakukan langsung melalui internet.

Keberadaan hotel *information system* telah menggantikan sistem manual yang di gunakan dalam operasional hotel terutamanya di kantor depan. Menurut Palmer (1997), pada awal tahun 1970 sebelum era komputer sistem, semua kegiatan di kantor depan hotel mulai dari pemesanan kamar, *check in*, penghitungan transaksi tamu dan *check out* dilaksanakan dengan secara manual dengan buku besar atau *Whitney boards*. Kemudian pada pertengahan abad 20, hotel mulai menggunakan sistem komputer untuk pertama kalinya. *Hotel computer system* pertama ini khususnya untuk membantu memproses transaksi keuangan tamu hotel, namun kegiatan operasional hotel lainnya masih menggunakan sistem manual. Seiring dengan kemajuan teknologi, *hotel information system* telah mampu membantu operasional hotel termasuk untuk meningkatkan penjualan produk-produk hotel.

Dampak penggunaan sistem informasi di hotel telah diteliti oleh Kasavana, dkk. (1996) dengan mewawancarai manajer-manajer hotel dalam ikatan organisasi AHMA (*American Hotel Motel Association*). Hasil dari penelitian ini menegaskan bahwa seluruh responden percaya bahwa meng-*install hotel information system* di bagian *front office* hotel dapat meningkatkan produktivitas hotel. Selain meningkatkan produktivitas, *hotel information sytem* juga diyakini responden dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu hotel. Hal ini karena *Hotel information system* dapat mempermudah

*staff* dalam mencari informasi & mempercepat proses pelayanan kepada tamu. Selain itu, hotel *information system* juga bisa berfungsi sebagai salah satu media promosi hotel karena proses pelayanan yang cepat akan meningkatkan kepuasan tamu hotel dan berdampak pada *image* positif dan promosi “*world of mouth*” yang sangat efektif untuk promosi hotel. Teknologi juga berperan membantu manajer untuk mengambil keputusan dengan lebih baik dalam menentukan harga produk, jumlah produk yang dijual, target pasar, media promosi yang dipilih serta menentukan jumlah karyawan yang akan dilibatkan dalam operasional hotel. Dengan teknologi, manajer hotel bisa mendapatkan keputusan yang tepat, cepat dan mudah.

Selain hal tersebut di atas, ICT mampu membantu industri pariwisata dan perhotelan untuk menjaga hubungan baik dengan lingkungan internal dan bertahan dari tekanan eksternal. *Travel agent, supplier*, karyawan, pemegang saham merupakan lingkungan internal yang mempengaruhi kinerja pihak industri pariwisata dan hotel. Segala bentuk komunikasi dan laporan yang dilakukan dengan pihak internal sudah menggunakan teknologi sehingga lebih cepat, transparan dan arsipnya dapat tersimpan lebih rapi dan aman.

Lingkungan makro/ eksternal juga penting untuk diperhatikan agar hotel bisa bertahan dalam persaingan global sekarang ini. Perusahaan juga harus mengerti mengenai peluang dan ancaman dari kekuatan lingkungan makro yang akan mempengaruhi operasional perusahaan di masa mendatang. Kekuatan lingkungan makro terdiri dari kekuatan persaingan, demografi, ekonomi, teknologi, politik, dan kekuatan budaya.

Tekanan kompetisi artinya perusahaan harus tetap memperhatikan peluang dan tantangan yang dihadapi karena adanya persaingan di industri pariwisata. Tekanan demografi, artinya manajemen pemasaran harus memperhatikan perkembangan kependudukan yang ada untuk menyesuaikan produk dan jasa yang dijual agar tetap laku di pasaran. Tekanan ekonomi adalah tekanan yang harus diperhatikan oleh manajemen untuk mengetahui situasi pasar internasional. Tekanan alam adalah tekanan yang diberikan oleh publik agar hotel lebih ramah lingkungan sehingga hotel dapat mendukung program global untuk mengurangi dampak *global warming* (Kotler, dkk., 2006)

Tekanan teknologi adalah perkembangan teknologi di dunia internasional yang harus

diikuti oleh manajemen agar pemasaran berjalan lebih efektif dan efisien. Pemasaran menggunakan teknologi internet, komunikasi dengan email bisa mempercepat proses komunikasi dan proses penjualan produk. Tekanan Politik adalah tekanan yang berhubungan dengan situasi politik sebuah negara. Tekanan budaya adalah tekanan yang berhubungan dengan situasi budaya yang berlaku di tempat perusahaan berada (Kotler, dkk., 2006). Dari penjelasan di atas, jelas bahwa teknologi memiliki peran penting bagi operasional hotel agar tetap eksis dan *profitable*.

### **Peluang dan Manfaat Pembelajaran Berbasis ICT dalam Perkuliahan Jurusan Pariwisata dan Perhotelan**

ICT pada saat ini banyak diadopsi di berbagai bidang, termasuk bidang pendidikan. Penggunaan ICT di bidang pendidikan diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan kualitas proses belajar mengajar (PBM). Rofiq (2006) mengatakan bahwa ICT menyediakan fasilitas yang cukup banyak dan jika mampu mengeksplorasinya, maka PBM yang diselenggarakan dapat berjalan lebih menarik dan interaktif. PBM yang menarik dan interaktif dapat dijadikan pemicu agar peserta didik mampu memahami materi perkuliahan yang disajikan secara baik. Dalam berbagai kasus, pemahaman yang sedikit terhadap materi perkuliahan disebabkan oleh penyajian yang kurang menarik dari dosen karena teknologi yang digunakan masih konvensional. ICT dapat membantu dosen dalam merancang materi perkuliahan menjadi lebih ‘hidup’ dan bermakna.

Cho dan Schmelzer (2000) memiliki argumen yang serupa yaitu metode pembelajaran berbasis ICT berpeluang mampu membantu mahasiswa untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang digunakan di industri pariwisata dan perhotelan (*e-business, e-commerce, hotel information system, property management system*) serta mampu meningkatkan *managerial skill* mahasiswa, termasuk didalamnya *cross culture understanding, international etiquette* dalam berkomunikasi di industri pariwisata dan perhotelan. Melalui internet, mahasiswa dapat mengetahui budaya dari negara-negara lain di dunia, etika pergaulan internasional dan cara implementasinya di dalam berbisnis di industri pariwisata dan perhotelan.

Metode pembelajaran berbasis ICT juga berpeluang dipakai pada mata kuliah *Reception*. Penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh

Adnyani dan Rahmawati (2007) menunjukkan bahwa *Video Teaching Techniques* yang dikombinasikan dengan *role play* dalam pembelajaran *Reception* efektif untuk meningkatkan kemampuan penghayatan sikap profesi mahasiswa sebagai seorang calon karyawan hotel yang profesional, misalnya selalu tersenyum dalam melayani tamu, menggunakan postur tubuh yang baik, ekspresi wajah yang menyenangkan, kemauan untuk menolong, kemampuan untuk berkoordinasi dan berkomunikasi secara efektif. Proses pembelajaran dengan menggunakan *Video Teaching Techniques* yang dikombinasikan dengan *role-play* telah mampu meningkatkan keterampilan mahasiswa berkomunikasi dalam bahasa Inggris baik secara *verbal* maupun *non-verbal*. Mahasiswa telah mampu menangani *check-in*, *check out*, dan *handling special situation* dengan menggunakan bahasa Inggris yang lancar dan dengan pengucapan yang jelas.

Meskipun perkuliahan pada mahasiswa pariwisata dan perhotelan lebih bersifat praktik daripada teori namun pemanfaatan teknologi masih sangat diperlukan dan masih sangat mungkin dilakukan. Lomine (2002) mengatakan bahwa ada beberapa metode pembelajaran berbasis ICT untuk mahasiswa pariwisata dan perhotelan yang bisa di terapkan misalnya: (1) *Conceptual learning*: membuat mahasiswa menemukan dan mempraktikkan teori baru dan model misalnya membuat peta konsep dan menjawab soal latihan dan kemudian mahasiswa mengirimkan hasilnya kepada dosen melalui email (2) *Collaborative learning*: mahasiswa dapat diajak berpartisipasi dalam diskusi *online* mengenai berbagai topik, misalnya tentang *cross culture understanding*, *breakfast menu*, *table setting*, strategi pemasaran hotel, *yield management* (3) *Research and Analysis*: mahasiswa dapat ditugaskan untuk mencari data dan informasi tertentu yang berkaitan dengan mata kuliah tertentu, misalnya mengenai tingkat kunjungan wisatawan ke hotel yang digunakan untuk perkuliahan statistik pariwisata (4) presentasi: dosen dan mahasiswa dapat menggunakan teknologi untuk mencari video dan bahan presentasi yang relevan dan kemudian berinovasi membuat bahan presentasi yang interaktif dengan powerpoint.

Penelitian yang dilakukan oleh Lomine (2002) kepada mahasiswa pariwisata di University of Gloucestershire menemukan bahwa ada empat peluang yang dirasakan mahasiswa ketika mengikuti perkuliahan berbasis ICT yaitu: (1) *IT Skill*: dengan pembelajaran berbasis ICT,

keterampilan menggunakan IT mahasiswa meningkat (2) *Innovation*: dengan pembelajaran berbasis ICT mahasiswa mampu mencari informasi yang akurat dan *download* video yang relevant untuk perkuliahan mereka dan kemudian menggunakan hasil *searching* di internet untuk berinovasi membuat presentasi yang menarik dan dengan data dan fakta yang aktual dan akurat. (3) *Flexibility*: pembelajaran berbasis ICT memberikan fleksibilitas kepada mahasiswa untuk membuat tugas diluar ruang kelas dengan tempat dan waktu yang sesuai dengan kegiatan mahasiswa. (4) *Support*: dengan teknologi mahasiswa merasa mendapat bantuan yang berarti untuk proses pembelajaran yang sesuai dengan kemampuan masing-masing. Dengan teknologi, mahasiswa dapat mempercepat dan memperlambat materi yang dipelajari dan memahami keseluruhan modules dengan lebih tepat.

Selain hal tersebut di atas, ada beberapa manfaat bisa di peroleh dengan memanfaatkan ICT dalam pembelajaran yaitu (1) mahasiswa akan bersemangat dalam mengikuti video yang dibuat dengan situasi seperti benar-benar nyata. (2) mahasiswa dapat menjiwai peran yang dibawakannya sebagai petugas hotel (3) mahasiswa dapat meningkatkan keterampilan hasil belajar dan meningkatkan manajerial *skill* mahasiswa melalui praktik nyata yang lebih interaktif di dalam laboratorium. (4) akan terjadi pergeseran dari *teacher centered* menuju *student centered* dan selain mahasiswa bisa melihat penerapan ilmu yang didapatkan secara langsung, mereka juga bisa mempraktikkannya dalam situasi nyata. (5) akan terjadi perubahan sikap dan peran dosen dari penceramah menggurui dan dosen sebagai sumber otoritas ilmu pengetahuan menuju perannya yang baru yaitu fasilitator dan mediator pembelajaran. (6) pola evaluasi hasil belajar akan menjadi lebih komprehensif karena evaluasinya tidak hanya melalui ujian tertulis akan tetapi juga evaluasi praktik. (Adnyani & Rahmawati, 2007). Dalam penelitian tersebut, Adnyani dan Rahmawati menggunakan VCD mengenai *hotel Receptionist* yang diputar di dalam *laptop* kemudian di bantu LCD dan di tayangkan layar LCD di dalam kelas. Penggunaan teknologi speaker untuk mendukung perkuliahan juga diperlukan.

Harassim (2000) juga mengungkapkan beberapa manfaat yang bisa di peroleh dengan menggunakan metode pembelajaran berbasis ICT yaitu (1) memungkinkan interaksi mahasiswa dalam *online group communication*, sehingga

diskusi menjadi lebih kaya informasi, argumentasi dan kaya perspektif (2) waktu yang tidak dibatasi hanya di dalam kelas (3) tempat yang tidak di batasi hanya di dalam kelas (4) *text based/ media-enriched messaging* yaitu ide yang lebih jelas dan informasi yang lebih aktual dan akurat (5) *computer mediated environments enable*: dapat mudah di akses, dapat mudah dicari dalam database, dapat mudah bertukar informasi.

### **Tantangan yang Dihadapi dalam Penerapan Pembelajaran Berbasis ICT pada Jurusan Pariwisata dan Perhotelan.**

Manfaat pembelajaran dan peluang penggunaan pembelajaran berbasis ICT telah dipaparkan di atas, namun ada beberapa tantangan yang dihadapi dalam menggunakan pembelajaran berbasis ICT dalam perkuliahan. Lomine (2002) menemukan tiga tantangan yang dihadapi dalam menggunakan metode pembelajaran berbasis ICT dalam perkuliahan yaitu (1) *technological problems*: dalam proses pembelajaran sering terjadi masalah dalam penggunaan teknologi, banyak dosen kurang paham tentang teknologi dalam komputer, jumlah LCD yang terbatas, layar LCD yang warnanya tidak sesuai asli, *speaker* yang tidak di deteksi komputer, dan masalah-masalah kecil lainnya yang tidak terlalu penting tetapi menghabiskan banyak waktu (2) *pedagogical problem*: mendesign presentasi yang informasinya aktual, akurat, relevan dengan mata kuliah yang diajar serta menarik bagi mahasiswa adalah tantangan terberat bagi dosen. Karena memerlukan waktu dan tenaga yang banyak untuk mempersiapkan bahan presentasi selain itu banyak dosen yang masih gagap teknologi (3) *practical problem*: terkadang terdapat masalah pada saat praktik yang diluar sepengetahuan dosen pengajar sehingga memerlukan teknisi yang selalu harus siap sedia membantu kelancaran perkuliahan.

Christou dan Sigala (2000) juga mengatakan bahwa mempersiapkan pembelajaran berbasis ICT yang menarik dan relevan memerlukan banyak materi multimedia misalnya dari video, audio, gambar, dan grafik sehingga dosen membutuhkan lebih banyak waktu, finansial dan energi yang lebih dari perkuliahan biasa.

Untuk kelancaran proses pembelajaran berbasis ICT diperlukan tiga syarat umum yaitu: (1) Kegiatan pembelajaran dilakukan melalui pemanfaatan jaringan LAN, MAN ataupun WAN

yang tentu saja berbasis internet (2) Tersedianya dukungan layanan atau materi belajar yang dapat dimanfaatkan oleh peserta belajar, bisa saja berupa *softcopy*, *hardcopy* atau *cd room*, dan (3) Tersedianya dukungan layanan konsultasi yang dapat membantu peserta belajar apabila mengalami kesulitan. Di samping ketiga persyaratan tersebut di atas, untuk mendukung efektifitas pembelajaran berbasis ICT diperlukan dukungan lembaga yang menyelenggarakan kegiatan *e-learning*, sikap positif dari peserta didik dan tenaga pendidik terhadap teknologi komputer dan internet, rancangan sistem pembelajaran yang dapat dipelajari/diketahui oleh setiap peserta belajar, sistem evaluasi terhadap kemajuan atau perkembangan belajar peserta belajar, dan mekanisme umpan balik yang dikembangkan oleh lembaga penyelenggara.

Penelitian oleh Sigala (2001) menemukan bahwa tantangan yang juga cukup sulit untuk dikendalikan adalah persepsi negatif mahasiswa terhadap fitur-fitur internet dan gaya belajar mahasiswa sehingga kemauan mahasiswa untuk berpartisipasi dalam diskusi *online* menjadi rendah. Lebih lanjut disampaikan bahwa meskipun teknologi memberikan kenyamanan tempat dan waktu untuk menyampaikan pendapat dalam forum diskusi online namun banyak mahasiswa yang memiliki keengganan untuk berpartisipasi dan tidak ada penghargaan bagi yang aktif menyampaikan pendapat dan tidak adanya sanksi bagi mahasiswa yang sama sekali tidak muncul dalam forum diskusi menyebabkan forum diskusi online menjadi sering sepi.

Selain tantangan di atas, kurangnya kemampuan dosen untuk memanfaatkan fasilitas ICT yang tersedia menyebabkan pengajar terjebak pada pemakaian komputer dalam pengajaran dengan cara yang salah. Teknologi komputer hanya merupakan alat bantu pendidikan yang bila salah penggunaannya akan menjebak pemakainya hanya sebagai pengganti papan tulis, sehingga menghilangkan banyak nilai dalam pengajaran, seperti kehilangan kesempatan untuk melakukan eksplorasi dan pertualangan dalam "Ilmu" anak, kehilangan roh pengajaran yaitu interaksi yang menyangkut hubungan anak dengan guru dan materi yang menyangkut aspek etika dan estetika dalam pembelajaran ( Achmad, 2010)

Bingimlas (2009) dalam penelitian sebelumnya menemukan bahwa para pengajar memiliki keinginan yang besar untuk mengintegrasikan ICT dalam pembelajaran namun ada beberapa hambatan dan tantangan yang ditemui

yaitu kurangnya kemampuan pengajar untuk menggunakan ICT, kurangnya kepercayaan diri untuk memanfaatkan ICT dalam pembelajaran, kurangnya fasilitas sarana dan prasarana pendukung baik *software* dan *hardware*, kurangnya dukungan teknis yang bisa membantu bisa terdapat masalah teknis.

Tidak ada literature mengenai tantangan yang dihadapi khusus untuk pengajar pariwisata dan perhotelan, namun secara umum tantangan dan hambatan yang diuraikan di atas dialami oleh pengajar secara umum tidak terbatas oleh konten yang diajarkan. Berbagai hambatan dan tantangan yang dihadapi pengajar dalam mengimplementasikan pembelajaran berbasis ICT dalam perkuliahan sebaiknya tidak menyurutkan keinginan pengajar untuk tetap menggunakannya mengingat manfaatnya yang sangat besar bagi mahasiswa. Di tengah kurangnya fasilitas pendukung baik sarana dan prasarana ICT untuk pendidikan, hendaknya pengajar bisa kreatif memanfaatkan fasilitas gratis yang tersedia di internet.

Lebih lanjut, Prabantoro dan Hidayat (2009) mengungkapkan bahwa media *electronic learning* tidak harus dikembangkan secara mahal, akan tetapi dapat memanfaatkan fasilitas gratis dunia maya yang ada. Dalam proses belajar mengajar dengan memanfaatkan media belajar maya dengan biaya super murah alias gratis karena poin utama dari metode pembelajaran berbasis ICT adalah sikap positif dari pengajar dan mahasiswa terhadap teknologi komputer dan internet, rancangan sistem pembelajaran yang dapat dipelajari/diketahui oleh setiap mahasiswa, sistem evaluasi terhadap kemajuan atau perkembangan belajar mahasiswa, dan mekanisme umpan balik yang dikembangkan oleh lembaga penyelenggara.

## SIMPULAN

Industri Pariwisata dan Perhotelan telah menempatkan ICT sebagai media utama pendukung usaha mereka. Teknologi memberi banyak manfaat bagi industri pariwisata dan perhotelan yaitu sebagai media promosi, alat untuk mempermudah *staff* dalam mencari informasi & mempercepat proses pelayanan kepada tamu, alat yang membantu manager untuk membuat keputusan yang lebih aktual dan akurat.

Pembelajaran berbasis ICT membantu pengajar dan mahasiswa beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang digunakan di

industri pariwisata dan perhotelan (*e-business, e-commerce, hotel information system, property management system*). Pembelajaran berbasis ICT berpeluang diterapkan di jurusan pariwisata dan perhotelan, misalnya dalam mata kuliah *reception, correspondence, food and beverage services*. Pembelajaran berbasis ICT mampu meningkatkan *managerial skill* mahasiswa, termasuk didalamnya *cross culture understanding, international ettiquette* dalam berkomunikasi di industri pariwisata dan perhotelan. Empat manfaat yang dirasakan mahasiswa ketika mengikuti perkuliahan berbasis ICT yaitu: (1) *IT Skill*, (2) *Innovation*, (3) *Flexibility*, dan (4) *Support*.

Beberapa tantangan dalam mengimplementasikan pembelajaran berbasis ICT dalam perkuliahan yaitu kurangnya kemampuan dosen dan mahasiswa, kurangnya fasilitas pendukung, kurangnya dukungan teknis dan dukungan finansial. Namun, tantangan tersebut dapat diminimalisasi dengan memanfaatkan fasilitas gratis di dunia internet. Mengingat manfaatnya yang sangat besar bagi peningkatan kualitas mahasiswa pariwisata dan perhotelan, pengajar hendaknya tetap berusaha untuk mengimplementasikan pembelajaran berbasis ICT dalam perkuliahan pariwisata dan perhotelan..

## DAFTAR RUJUKAN

- Achmad, S. S. 2010. *Tantangan Dosen dan Guru di Era ICT di Riau*. (online), (<http://saiiduhilachmad.yolasite.com/resources/Tantangan%20Dosen%20dan%20Guru%20dalam%20ICT.pdf>, diakses 12 Mei 2011).
- Adnyani, S., & Rahmawati, P. I. 2007. Implementasi *Video Teaching Technique* yang Dikombinasikan dengan *Role Play* dalam Pembelajaran *Reception* untuk Meningkatkan Sikap Profesi dan Keterampilan Bahasa Inggris Mahasiswa Jurusan D3 Bahasa Inggris IKIP Negeri Singaraja, Bali. *Jurnal Pancaran Pendidikan Universitas Jember*, 20(66): hlm.
- Bingimlas, K. A. 2009. *Barriers to the Successful Integration of ICT in Teaching and Learning Environment*. *Eurasia Journal of Mathematics, Science, and technology education*. (Online), 5(3):235-245, ([http://www.ejmste.com/v5n3/EURA\\_SIA\\_v5n3\\_Bingimlas.pdf](http://www.ejmste.com/v5n3/EURA_SIA_v5n3_Bingimlas.pdf), diakses pada 13 Mei 2011).

- Cho, W., & Schmelzer, C. D. 2000. Just in Time Education: Tools for Hospitality Managers of the Futures? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 12(1): 31-36.
- Christou, E., & Sigala, M. 2000. *Exploiting Multimedia for Effective Hospitality Education*, EuroCHRIE Spring Conference Proceedings. Ireland: Dublin Institute of Technology, 18-20 May 2000.
- Harassim, L. 2000. *Shift Happens: Online Education as a New Paradigm in Learning*. *The Internet and Higher Education* 3, 1(2): 41-61.
- Januraga, A., Sudiara, I P., Sugianyar, W. 1994. *Pembinaan Sikap Profesi*. Denpasar: STP Bali.
- Kasavana, M., David, J. S., & Grabski, S. 1996. *The Produktivity Paradox of Hotel Industry Technology*. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*. April 1996, 37 (2): 64-70.
- Keen, P. G. W. 1991. *Shaping the Future: Business Design through Information Technology*. Boston: Harvard Business School Press.
- Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens. J. C. 2006. *Marketing for Hospitality and Tourism, 4<sup>th</sup> Edition*. USA: Pearson Education International.
- Lomine, L. L. 2002. Online Learning and Teaching in Hospitality, Leisure, Sport and Tourism: Myths, Opportunities and Challenges. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 1(1): 43-49.
- Palmer, J. 1997. *The Use of Technology in Hotel Marketing*. *Journal of Vacation Marketing*, 3(2): 164-169.
- Prabantoro, & Hidayat. 2009. *Pemanfaatan Fasilitas Gratis di Dunia Maya untuk Pengembangan Media E-learning Murah*. (Online), (<http://journal.uui.ac.id/index.php/Snati/article/viewFile/1299/1058>), diakses 13 Mei 2011.
- Rofiq, A. 2006. *Pengenalan Berbagai Perangkat ICT dan Internet*, (Online), (<http://www.rofiq.web.id/files/pelatihan/ICT.pdf>), diakses 10 Mei 2011).
- Sigala, M. 2001. *Re-engineering Tourism Education through Internet: from Virtual Classes into Virtual Communities*. Tourism Society Conference in Tourism Education. Guildford: University of Surrey.
- Sigala, M. 2002. The Evolution of Internet Pedagogy: Benefits for Tourism and Hospitality Education. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 1(2): 29-45.