

Pengembangan Inovasi Pembelajaran *Virtual Reality Account Officer Customer Servicer* Mahasiswa *Slow Learner* di UMSurabaya
Development of *Virtual Reality Learning Innovation Account Officer Customer Service Slow Learner Students* at UMSurabaya

Fatkur Huda^{1*}, Junaidi Fery Efendi², Agus Budiman³, Holy Ichda Wahyuni⁴, Arin Setiyowati⁵, Idham Choliq⁶, M. Febrianto Wijaya⁷,
1,2,3,4,5,6,7 Universitas Muhammadiyah Surabaya

Email: fatkurdhuda@um-surabaya.ac.id¹, junaidiferyefendi@um-surabaya.ac.id², agusbudiman@um-surabaya.ac.id³, holyichdawahyuni@um-surabaya.ac.id⁴, arinsetiyowati@um-surabaya.ac.id⁵, idhamcholiq@fik.um-surabaya.ac.id⁶, mfebriantowijaya@gmail.com⁷

*Corresponding author: fatkurdhuda@um-surabaya.ac.id

ABSTRAK

Pembelajaran inklusi menjadi sebuah kewajiban bagi peserta didik disabilitas untuk dilaksanakan. Keberadaannya tentu memerlukan adanya perhatian secara khusus. Berdasarkan pertimbangan kebutuhan penyandang disabilitas akan solusi dari hambatan proses pembelajaran praktik untuk layanan perbankan pada mata kuliah *Account Officer Customer Services* (AOCS), maka dibutuhkan adanya media pembelajaran inovatif dengan menggunakan teknologi. Metode pengembangan ini menggunakan jenis pengembangan Borg & Gall dengan menggunakan 7 tahapan yang dibagi menjadi 3 bagian yaitu studi pendahuluan, pengembangan produk dan ujicoba serta finalisas. Hasilnya adalah bahwa media pembelajaran menggunakan VR-AOCS yang dikembangkan oleh tim ULD Universitas Muhammadiyah Surabaya di Prodi Perbankan Syariah dapat secara adaptif digunakan oleh mahasiswa disabilitas. Selain itu juga adanya media pembelajaran berupa video yang telah diconverting menjadi virtual reality yang dapat menunjang pembelajaran inovatif.

Kata Kunci: account officer; customer services; disabilitas; slow learner; virtual reality

ABSTRACT

Inclusive learning is an obligation for disabled students to implement. Its existence certainly requires special attention. Based on consideration of the needs of persons with disabilities for solutions to barriers to practical learning processes for banking services in the Account Officer Customer Services (AOCS) course, innovative learning media using technology are needed. This development method uses the Borg & Gall development type using 7 stages which are divided into 3 parts, namely preliminary studies, product development and testing and finalization. The result is that learning media using VR-AOCS developed by the ULD team at the University of Muhammadiyah Surabaya in the Islamic Banking Study Program can be adaptively used by students with disabilities. In addition, there is also learning media in the form of videos that have been converted into virtual reality which can support innovative learning.

Keywords: account officer; customer services; disability; slow learners; virtual reality

PENDAHULUAN

Kebijakan terhadap perlindungan dan pemenuhan kebutuhan penyandang disabilitas secara nasional telah dikeluarkan pemerintah dengan ditandatanganinya *Convention on The Rights of Persons with Disability* (CRPD) di markas besar PBB di New York oleh pemerintah Indonesia, dan pada tanggal 10 November 2011 Pemerintah Republik Indonesia telah meratifikasi CRPD tersebut menjadi Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan *Convention on The Rights of Persons with Disabilities* (Konvensi mengenai Hak-hak Penyandang Disabilitas) (UU RI, 2011).

Kebijakan terbaru yang dikeluarkan pemerintah adalah Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang disabilitas, dimana di dalamnya mengatur tentang perlindungan dan pemenuhan hak-hak penyandang disabilitas, termasuk di dalamnya hak untuk memperoleh pendidikan. Perguruan tinggi menjadi bagian dari institusi yang memiliki fungsi untuk mencerdaskan anak bangsa. Untuk mewujudkan visi

dan misi tersebut perguruan tinggi harus memiliki pedoman pilar pengembangan Pendidikan yaitu *pertama*, peningkatan dan pemerataan dalam mengakses Pendidikan, *kedua*, peningkatan daya saing, mutu, dan relevansi, *ketiga*, meningkatkan akuntabilitas, manajemen Pendidikan, publik, dan akuntabilitas. Semua pilar ini merupakan pedoman yang membangun dan mewujudkan perguruan tinggi agar maksimal dalam mengubah perilaku sosial (Wijaya et al., 2021).

Bahwa mahasiswa yang berkebutuhan khusus dengan Keterbatasan mental Lamban Belajar (Slow Learner) juga berakibat pada kemampuan kognitif. Kemampuan itu masih bisa dioptimalkan jika diberikan intervensi khusus (Muzakar et al., 2021). Awalia (2016) menemukan bahwa intervensi khusus pada Mahasiswa Disabilitas yang kecerdasan rendah dapat bermanfaat. Intervensi khusus ini terkait taraf usia mental yang dicapai lebih rendah dengan rerata Mahasiswa Disabilitas umumnya. Hal itu dalam pembelajaran lebih tepat dengan strategi pembelajaran melalui benda

konkrit dan situasi pembelajaran yang menyenangkan (Awalia, 2016).

Secara operasional, ada tiga kriteria utama yang sering dipakai oleh para ahli untuk menetapkan seseorang tergolong ke dalam kelompok anak Lamban Belajar (SLow Learner), yaitu (1) kemampuan intelektual di bawah rata-rata, secara signifikan, (2) rendahnya perilaku penyesuaian diri, (3) terjadi pada usia perkembangan (Eggen, P. D., & Kauchak, 2014).

Pandangan lain mengatakan bahwa anak berkebutuhan khusus atau disabilitas atau sering juga dikenal dengan sebutan anak luar biasa adalah mereka yang mengalami penyimpangan atau perbedaan secara signifikan dari keadaan orang pada umumnya (rata-rata), sehingga mereka membutuhkan pelayanan pendidikan secara khusus, supaya dapat mengembangkan potensinya secara optimal. Di antara mereka, ada yang mengalami penyimpangan pada aspek fisik-motorik, intelektual, sosial dan atau emosi (Supena, 2017).

Bahwa keterbelakangan mental menunjukkan fungsi intelektual di bawah rata-rata secara jelas dengan

disertai ketidakmampuan dalam penyesuaian perilaku dan terjadi pada saat masa perkembangan (Soemantri Sujihati, 2007). Sehingga anak/siswa yang memiliki hambatan atau kelainan pada fungsi kemampuan intelektual) secara khusus sehingga perlu mendapatkan pelayanan khusus dalam Pendidikan (Suryani, N., & Mumpuniarti, 2018).

Sejalan dengan itu, Universitas Muhammadiyah Surabaya (UM Surabaya) adalah salah satu perguruan tinggi di Jawa Timur memiliki kepedulian kepada penyandang disabilitas untuk mendapatkan kesempatan belajar di Perguruan Tinggi. Berdasarkan rekam jejak UM Surabaya juga telah banyak menghasilkan produk inovasi alat bantu disabilitas karya mahasiswa dan dosen sebagai bentuk kepedulian kepada mereka. Konsisten menjadi salah satu Universitas inklusif sejak tahun 2016, tentu banyak persolahan yang dihadapi oleh UMSurabaya mulai dari penyediaan akses hingga fasilitas penunjang pembelajaran (Satria Unggul Wicaksana Prakasa et al., 2023).

Produk inovasi yang dimaksud meliputi; undang-undang braile sebagai media edukasi dan hak hukum penyandang disabilitas terutama pada anak, produk tersebut dapat digunakan oleh penyandang tuna netra; selain itu terdapat produk inovasi rumah ramah bagi tuna daksa. Produk terbaru dalam program bantuan dana inovasi pembelajaran dan teknologi bantu (teknologi asistif) untuk mahasiswa berkebutuhan khusus tahun 2021. Universitas Muhammadiyah Surabaya telah berhasil mendapatkan pendanaan dalam pembuatan produk Kursi Cerdas bagi Tuna Daksa.

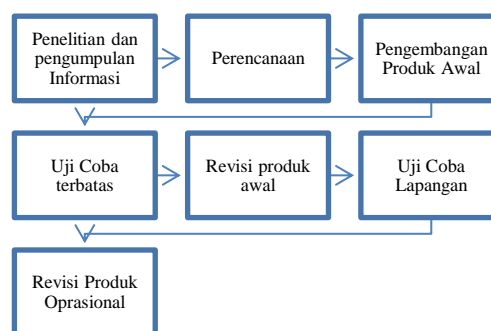
Atas kepedulian Universitas Muhammadiyah Surabaya terhadap kaum disabilitas, kampus UM Surabaya telah mendapatkan penghargaan sebagai kampus ramah difable dan kaum marginal tahun 2022. Penghargaan diberikan oleh Majelis Pemberdayaan Masyarakat Pimpinan Pusat Muhammadiyah.

Berdasarkan pertimbangan kebutuhan penyandang disabilitas akan solusi dari hambatan proses pembelajaran pada mahasiswa dengan keterbatasan mental lamban belajar

(slow learner) paktik untuk layanan perbankan mata kuliah *Account Officer & Customer Services* (AOCS), maka dibutuhkan adanya media pembelajaran yang dibalut dengan teknologi virtual.

METODE PENELITIAN

Pengembangan inovasi pembelajaran untuk mahasiswa disabilitas yaitu menggunakan model tipe (Gall M. D., Gall, J. P., Borg, 2006) yaitu melalui 10 tahapan, namun dalam pelaksanaan ini kami menyederhanakan dan memilah untuk menggunakan 7 tahapan yakni;



Gambar 1 : Alur metode pengembangan inovasi pembelajaran

Langkah pertama, penelitian dan pengumpulan informasi. Pada Langkah tim melakukan Analisa kebutuhan mahasiswa disabilitas untuk mendukung proses kegiatan belajar mengajar (KBM). Menganalisa faktor yang ada sehingga dibutuhkan produk baru.

Kedua, malakukan perencanaan, sebagai tahap menetapkan perencanaan produk yang akan dikembangkan untuk solusi permasalahan yang ditemukan berdasarkan survei.

Ketiga, pengembangan produk awal, sebagai tahap penyusun produk awal sesuai kebutuhan. Melakukan validasi prototype produk inovasi oleh tim ahli dibidangnya.

Keempat, Uji coba terbatas/awal. Pada tahap berikutnya yaitu melakukan uji coba terbatas sesuai rencana produk yang siapkan.

Kelima, Revisi produk awal. Sebagai tahapan revisi awal pada produk yang sudah dilakukan uji coba berdasarkan pada tahapan pertama dengan cara melakukan analisis kekurangan yang ditemukan selama uji coba pada tahap awal.

Keenam, uji coba lapangan atau uji coba skala besar. Pada tahap ini melakukan revisi pada terhadap produk yang sudah diuji coba, kemudian melakukan uji coba lapangan.

Ketujuh, Revisi produk operasional. Pada tahapan ini yaitu melakuakn revisi pada produk yang

sudah dikembangkan berdasarkan monitoring dan evaluasi kebutuhan atau kekurangan pada saat uji coba.

Ada beberapa indikator sebagai kunci keberhasilan dalam rangka pengembangan produk inovasi yang mendukung asistensif mahasiswa disabilitas di UMSurabaya khususnya, dan bahkan dapat menjadi pengembangan dalam pendidikan tinggi dan perlindungan hak penyandang disabilitas umumnya, yaitu:

1. Kebijakan yang aksesibel bagi penyandang disabilitas di UMSurabaya
2. Ketersediaan media *VR- AOCs Disabilitas Slow Learner* dan digunakan baik di UMSurabaya maupun dapat diakses bagi masyarakat luas
3. Pengembangan inovasi yang mendukung asistensif penyandang disabilitas oleh sivitas UMSurabaya
4. Hilirisasi produk inovasi dari penelitian dan pengabdian sivitas akademika UMSurabaya untuk penyandang disabilitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pendidikan merupakan salah satu hak penyandang disabilitas yang wajib terpenuhi oleh negara. Terpenuhinya Pendidikan penyandang disabilitas akan memberikan kesempatan bagi penyandang disabilitas untuk menjadi setara dengan manusia lainnya dan tidak lagi menjadi kaum termarginalkan. Hal ini sejalan dengan UU nomor 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, dan PP Nomor 13 tahun 2020 tentang akomodasi yang layak untuk Peserta Didik Penyandang Disabilitas.

Oleh karenanya Universitas Muhammadiyah Surabaya, pada tahun 2016, mulai membuka kesempatan kepada para disabilitas untuk dapat mengenyam Pendidikan. Kemudian pada Tahun 2017 melalui kebijakan Rektor, UM Surabaya memberikan beasiswa untuk mahasiswa disabilitas (berkebutuhan khusus) (News, 2021).

Konsisten menjadi salah satu Universitas inklusif sejak tahun 2016, tentu banyak persolahan yang dihadapi oleh UMSurabaya mulai dari penyediaan akses hingga fasilitas

penunjang pembelajaran. Upaya peningkatan pelayanan bagi mahasiswa disabilitas tetap diusahakan setiap tahunnya. Pada tahun 2021 UMSurabaya membuat Smart chair for disability dari hasil pendanaan progam bantuan untuk anak berkebutuhan khusus (Surya, 2021)

Inovasi dan pengembangan pembelajaran senantiasa terus dikembangkan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan Pendidikan bagi penyandang disabilitas. Peningkatan kualitas dan pelayanan diperlukan pemenuhan sarana dan prasaranan yang memadai bagi berbagai penyandang disabilitas. Oleh karena itu perlu Universitas Muhammadiyah Surabaya melalui Unit Layanan Disabilitas (ULD) bermaksud mengambangkan media pembelajaran mata kuliah Account Officer & Customer Services (AOCS) menggunakan *Virtual Reality* (VR).

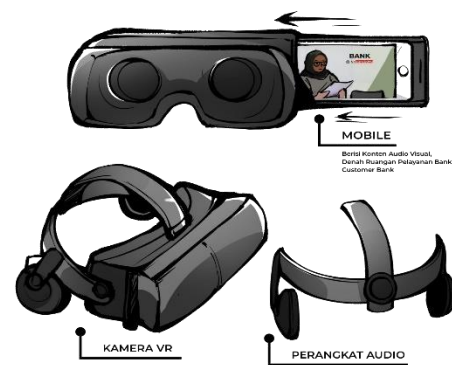
AOCS merupakan salah satu mata kuliah yang harus ditempuh pada Prodi Perbankan Syariah menfokuskan pada pelayanan yang diberikan ke nasabah secara prima, sehingga nasabah merasa terpenuhi segala

keinginan dan kebutuhannya, Karakteristik teknologi Virtual Reality (VR) tepat untuk diimplementasikan dalam proses Account Officer & Customer Services (AOCS) yang bertujuan untuk memberikan aksesibilitas mahasiswa disabilitas, sehingga mereka dapat merasakan suasana seolah-olah secara langsung.

Pengembangan media pembelajaran VR-AOCS ini untuk menjawab kebutuhan akan mahasiswa pada kondisi *slow learner*. Adapun media ini nantinya akan memberikan jawaban akan proses pelayanan (AOCS) perbankan dengan media VR yang dilengkapi dengan video proses transaksi pada perbankan syariah. Pengembangan dan penyesuaian akan tetap dilakukan seiring dengan perkembangan situasi akademik dan mengikuti dinamika perubahan dan kebutuhan mahasiswa disabilitas.

Rancangan model inovasi yang akan diusulkan dalam program ini adalah *VR-AOCS Disabilitas slow learner*. VR- AOCS merupakan salah satu alat inovatif yang diusulkan oleh tim ULD UMSurabaya sebagai media pembelajaran *Account Officer &*

Customer Services (AOCS) untuk Mahasiswa Disabilitas *slow learner* pada program studi Perbankan Syariah, inovasi ini dihadirkan dalam rangka memberikan kenyamanan dan aksesibilitas bagi mahasiswa disabilitas.



Gambar 2. Prototype VR-AOCS

Dalam pengembangan media pembelajaran ini maka dibutuhkan proses pengambilan video kegiatan perbankan syariah yang dipraktikkan oleh mahasiswa prodi perbankan Syariah berkaitan dengan praktik AOCS sebagaimana modul pembelajaran yang telah dihasilkan. Adapun contoh video dapat diakses melalui tautan link berikut: https://drive.google.com/file/d/1MO CJfj_XAlrwIoL2MPtGwpJ0YijBm22e/view?usp=sharing

Pembelajaran menggunakan media *Virtual Reality* sangat

sederhana dan dapat diakses secara mudah melalui banyak platform contohnya di Smartphone. Media pembelajaran Virtual Reality diimplementasikan bagi mahasiswa Disabilitas Slow Learner, hal ini dikarenakan adanya tingkat keterlambatan Disabilitas Slow Learner dalam kemampuan analisis intelegensi. Inovasi VR- AOCS memudahkan mahasiswa Disabilitas Slow Learner dapat belajar dengan nyaman untuk pengembangan proses pembelajaran dalam dunia pendidikan.

Penggunaan Virtual Reality mendorong inovasi media pembelajaran untuk meningkatkan partisipasi dan perspektif berpikir kritis bagi mahasiswa disabilitas, khususnya dalam media pembelajaran *Account Officer & Customer Services* (AOCS).



Gambar 3. Proses kegiatan Uji Coba
Kegiatan Uji coba dapat dengan detail dilihat pada tautan link berikut: https://drive.google.com/file/d/1SomJpKfGVlJFaE38iYw_ii1kHEzpoter/view?usp=share_link . Dalam kegiatan uji cob aini juga dilakukan kegiatan wawancara evaluasi produk yang telah dihasilkan, baik dari sisi kemudahan, kenyamanan, dan ketepatan produk inovasi yang dihasilkan.

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan di atas, maka media pembelajaran bagi mahasiswa berkebutuhan khusus yakni tunagrahita ringan (*slow learner*) sangat dibutuhkan sebagai bagian utama media pembelajaran. Hal ini tentu dalam rangka memberikan pendidikan inklusi yang secara adaptif mampu menerapkan system belajar mandiri. Beberapa proses kegiatan belajar masih

dipengaruhi oleh persoalan pengembangan, seperti halnya dalam hal komunikasi, maka masih sangat mungkin bahwa dalam pengembangan ini dibutuhkan adanya pendamping khusus bagi mahasiswa disabilitas. Pendamping khusus sangat diperlukan dalam melakukan monitoring dan evaluasi, karena perkembangan yang ditargetkan tentu sangat berbeda dengan mahasiswa antara mahasiswa normal dengan yang memiliki kebutuhan khusus.

DAFTAR PUSTAKA

- Awalia, H. R. (2016). Studi Deskriptif Kemampuan Interaksi Sosial Anak Tunagrahita Ringan. *Jurnal Pendidikan Khusus*, 1–16.
- Eggen, P. D., & Kauchak, D. (2014). *Educational psychology (Vol. 403)*. Pustaka Pelajar.
- Gall M. D., Gall, J. P., Borg, W. R. (2006). *Educational Research: An Introduction, 8th Edition*. Educational An Introduction.
- Muzakar, A., Shofa Ilhami, B., Kuswanto, H., Yuliasri, N. A., & Hamzanwadi, U. (2021). Pembelajaran Problem Based Learning Berbantuan Webcourse Untuk mahasiswa Lamban Belajar di PGPAUD Universitas Hamzanwadi. *Universitas Hamzanwadi*, 5(02), 446–455. <https://doi.org/10.29408/jga.v5i02.5197>
- Satria Unggul Wicaksana Prakasa, V. R., Lukman Hakim, dan R., & Setiyawan. (2023). Pengembangan Produk Inovasi BIMA Tuktuk bagi Mahasiswa Disabilitas di UMSurabaya. *Aksiologi: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 7(1).
- Soemantri Sujihati. (2007). *Psikologi Anak Luar Biasa*. Rafika Aditama.
- Supena, A. (2017). Model Pendidikan Inklusif Untuk Siswa Tunagrahita Di Sekolah Dasar. *PARAMETER: Jurnal Pendidikan Universitas Negeri Jakarta*, 29(2), 145–155. <https://doi.org/10.21009/parameter.292.03>
- Suryani, N., & Mumpuniarti, M. (2018). Kekuatan Kognitif Siswa Tunagrahita Ringan Terhadap Kegiatan Pembelajaran Keterampilan Budidaya Hortikultura. *PEMBELAJAR: Jurnal Ilmu Pendidikan, Keguruan, Dan Pembelajaran*, 2(2), 101. <https://doi.org/10.26858/pembelajar.v2i2.5760>
- UU RI. (2011). *Pengesahan Convention On The Rights Of Persons With Disabilities (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas)* (Issue July).
- Wijaya, H., Rahadi, I., Nahdi, K., Nurmayani, E., Aswasulasikin, A., & Kuswanto, H. (2021). Pengembangan Pembelajaran Discovery Learning Untuk Mahasiswa Disabilitas Tuna Daksa dan Grahita Ringan. *Madaniya*, 2(2), 143–151. <https://doi.org/10.53696/27214834.67>