

**PENINGKATAN MOTIVASI BELAJAR SISWA KOMPETENSI  
MEMBERIKAN LAYANAN SECARA PRIMA KEPADA  
PELANGGAN DENGAN METODE PEMBELAJARAN  
*COOPERATIVE SCRIPT* DI SMK KARYA RINI  
YOGYAKARTA**

**ARTIKEL JURNAL**

Diajukan Kepada Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh  
**Yuni Susanti**  
NIM : 09513247011

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK BUSANA  
JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK BOGA DAN BUSANA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2013**

Jurnal yang berjudul **“Peningkatan Motivasi Belajar Siswa Kompetensi Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan dengan Metode Pembelajaran *Cooperative Script* di SMK Karya Rini Yogyakarta”**, telah disetujui Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji.



Yogyakarta, Februari 2013

Dosen Penguji

Dosen Pembimbing

Sri Emy Yuli Suprihatin, M.Si  
NIP. 196720503 198720 2 001

Dr. Emy Budiastuti  
NIP. 19590525 198803 2 001

**PENINGKATAN MOTIVASI BELAJAR SISWA KOMPETENSI MEMBERIKAN LAYANAN  
SECARA PRIMA KEPADA PELANGGAN DENGAN METODE PEMBELAJARAN  
COOPERATIVE SCRIPT DI SMK KARYA RINI  
YOGYAKARTA**

Yuni Susanti

**Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan: 1) mengetahui peningkatan motivasi belajar siswa untuk pencapaian ketuntasan belajar pada pembelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan melalui metode pembelajaran *Cooperative Script* di SMK Karya Rini Yogyakarta 2) mengetahui pencapaian hasil belajar siswa pada memberikan layanan secara prima kepada pelanggan melalui metode pembelajaran *Cooperative Script* di SMK Karya Rini Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Penelitian Tindakan Kelas ini dilaksanakan secara kolaboratif dengan desain model Kemmis dan Mc.Taggart dengan prosedur sebagai berikut: 1) perencanaan, 2) tindakan, 3) pengamatan, 4) refleksi. Penelitian dilaksanakan di SMK Karya Rini pada pembelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan. Subyek penelitian ini adalah kelas X Tata Busana berjumlah 21 siswa. Metode pengumpulan data menggunakan lembar observasi, tes dan dokumentasi. Validitas instrumen menggunakan validitas konstruk dengan meminta pendapat para ahli (*judgment expert*). Uji reliabilitas menggunakan antar rater.

Hasil penelitian tindakan kelas berdasarkan pengamatan proses pembelajaran menunjukkan bahwa siswa turut serta dalam kegiatan belajar, lebih aktif, hasil pengamatan terhadap motivasi belajar siswa dalam pembelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan melalui metode pembelajaran *Cooperative Script* pada siklus I mengalami peningkatan 11.33% terbukti dengan nilai rata-rata yang dicapai pra siklus 67.86 dan nilai rata-rata yang dicapai pada siklus I meningkat menjadi 75.00. Motivasi belajar siswa pada siklus II meningkat 20.51% , nilai rata-rata yang dicapai pada siklus II menjadi 81.59. Pembelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan melalui metode pembelajaran dapat meningkatkan pencapaian hasil belajar siswa yang dibuktikan dengan 90.1% pencapaian hasil belajar siswa tuntas. Uraian di atas menunjukkan bahwa penerapan metode pembelajaran *Cooperative Script* dapat meningkatkan motivasi belajar dan pencapaian ketuntasan belajar siswa pada kompetensi memberikan layanan secara prima kepada pelanggan.

**Kata kunci: motivasi Belajar, kompetensi, pelayanan prima, *Cooperative Script*.**

**THE IMPROVEMENT OF STUDENTS' LEARNING MOTIVATION IN THE COMPETENCY OF  
GIVING EXCELLENT SERVICES TO THE CUSTOMERS THROUGH THE COOPERATIVE  
SCRIPT LEARNING METHOD IN SMK KARYA RINI YOGYAKARTA**

By  
Yuni Susanti  
NIM 09513247011

**ABSTRACT**

This study aims to find out: 1) the improvement of the students' learning motivation to attain the learning mastery in the learning of giving excellent services to the customers through the Cooperative Script learning method in SMK Karya Rini Yogyakarta, and 2) the students' learning achievement in giving excellent services to the customers through the Cooperative Script learning method in SMK Karya Rini Yogyakarta.

This study employed the quantitative approach using the descriptive method. This classroom action research was collaboratively conducted by means of the design model by Kemmis and McTaggart with the following procedure: 1) planning, 2) action, 3) observation, and 4) reflection. The study was conducted in SMK Karya Rini, focusing on the learning of giving excellent services to the customers. The research subjects comprised 21 Grade X students of the Clothing Science. The data were collected through an observation sheet, a test, and documentation. The instrument validity was the construct validity assessed through expert judgment. The reliability was the inter-rater reliability.

The results of the classroom action research based on the observations on the learning process showed that the students participated in the learning activities and were more active. The results of the observations on the students' learning motivation in the learning of giving excellent services to the customers through the Cooperative Script learning method in Cycle I improved by 11.33%, indicated by a mean of 67.86 before the action and a mean of 75.00 attained in Cycle I. The students' learning motivation in Cycle II improved by 20.51%, indicated by a mean of 81.59 attained in Cycle II. The learning of giving excellent services to the customers through the Cooperative Script learning method was capable of improving the attainment of the students' learning outcomes, indicated by the fact that 90.1% attained the learning mastery. The explanation above shows that the application of the Cooperative Script learning method is capable of improving the students' learning motivation and learning mastery attainment in the competency of giving excellent services to the customers.

**Keywords:** *learning motivation, competency, excellent services, Cooperative Script*

## PENDAHULUAN

SMK memiliki bidang keahlian yang berbeda-beda menyesuaikan dengan lapangan kerja yang ada, oleh sebab itu pendidik membekali peserta didiknya dengan pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan kompetensi program keahlian masing-masing. Bidang keahlian Tata Busana adalah salah satu program keahlian yang ada di SMK yang membekali peserta didik dengan ketrampilan, pengetahuan dan sikap agar kompeten dalam bidang busana. Kompetensi Memberikan layanan secara prima kepada pelanggan adalah salah satu standar kompetensi yang harus dicapai oleh peserta didik pada program keahlian Tata Busana.

Dalam kegiatan belajar, motivasi belajar merupakan keseluruhan daya penggerak didalam diri siswa yang menimbulkan kegiatan serta memberi arah pada kegiatan belajar. Guru dapat mengupayakan peningkatan motivasi belajar siswa, salah satu cara adalah menciptakan suasana belajar yang menantang, merangsang dan menyenangkan. Salah satu model pembelajaran yang dapat meningkatkan motivasi belajar pada pembelajaran Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan adalah pembelajaran kooperatif. Dalam pembelajaran kooperatif ada beberapa metode, salah satunya adalah metode Cooperative Script. Cooperative script menurut Agus Suprijono yaitu metode belajar dimana siswa bekerja berpasangan dan bergantian peran sebagai pembicara atau pendengar dalam mengikhtisarkan bagian-bagian materi yang dipelajarinya. Pembelajaran dengan menggunakan metode pembelajaran Cooperative Script merupakan metode mengajar yang memiliki tujuan yang ingin dicapai lebih menitikberatkan pada keaktifan siswa dalam proses pembelajaran. Metode pembelajaran *Cooperative Script* dapat diterapkan kepada siswa dari berbagai tingkat kemampuan akademik baik siswa yang mempunyai kemampuan rendah, menengah, maupun yang memiliki kemampuan tinggi yang bekerja sama menyelesaikan tugas.

Metode pembelajaran tipe *Cooperative Script* merupakan metode yang menuntut siswa untuk bekerja sama, berpikir kritis dan berpartisipasi aktif dalam belajar mengajar. Pembelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan juga akan lebih menarik perhatian siswa jika disampaikan dengan metode pembelajaran ini sehingga dapat lebih termotivasi dalam proses pembelajaran Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan. Penerapan metode pembelajaran ini dimulai dengan

mengelompokkan siswa secara berpasangan, dan guru membagikan wacana atau materi tiap siswa untuk dibaca dan membuat ringkasan. Guru dan siswa menetapkan siapa yang berperan sebagai pembicara dan siapa yang menjadi pendengar.

Hamzah B. Uno (2009: 23) mengemukakan bahwa motivasi belajar yaitu dorongan internal dan eksternal pada siswa yang sedang belajar untuk mengadakan perubahan tingkah laku. Motivasi dapat menggambarkan proses yang dapat memunculkan dan mendorong perilaku, memberikan arah dan tujuan perilaku, mengarahkan pada perilaku tertentu. Prestasi belajar yang menurun mengartikan bahwa tujuan yang ingin dicapai dalam proses pembelajaran tidak berhasil. Motivasi menjadi dasar yang sangat penting untuk mencapai keberhasilan tujuan pembelajaran dan efektivitas kegiatan pembelajaran. Motivasi siswa untuk belajar membuat siswa memiliki keinginan kuat untuk mengikuti dan menghargai segala kegiatan yang berhubungan dengan proses pembelajaran. Penerapan metode pembelajaran *cooperative script* diharapkan siswa lebih termotivasi dalam mengikuti kegiatan belajar sehingga dapat meningkatkan motivasi belajar dan ketuntasan belajar.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian Tindakan Kelas (*Classroom Action Research*). Menurut Suharsimi Arikunto (2006: 3), Penelitian Tindakan Kelas (PTK) merupakan suatu pencermatan terhadap kegiatan belajar berupa sebuah tindakan, yang sengaja dimunculkan dan terjadi dalam sebuah kelas secara bersama. Penelitian Tindakan Kelas (PTK) yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan model Kemmis dan McTaggart.

Penelitian ini dilaksanakan di kelas X Tata Busana SMK Karya Rini Yogyakarta. Subyek penelitian tindakan kelas ini adalah 21 siswa. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah tes, lembar observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan validitas konstruk (*construct validity*) dan dikonsultasikan dengan ahli (*Judgment expert*). Uji reliabilitas menggunakan antar rater. Data hasil penelitian dari observasi motivasi belajar siswa dan data prestasi siswa diolah dengan menghitung besarnya persentase hasil dan berdasarkan kategori dari standar minimal lulusan kompetensi program diklat di SMK (sesuai KTSP SMK Karya Rini).

Tabel 01. Data Kategori Ketuntasan

No	Nilai	Kategori	Ketercapaian
1	≥ 8,00	Tinggi	Tuntas
2	7,50 – 7,99	Sedang	Tuntas
3	6,00 – 7,49	Rendah	Belum tuntas

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini perhitungan deskripsi ketuntasan belajar dan motivasi belajar siswa:

1. Pencapaian Hasil Belajar Siswa pada Pembelajaran Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan

Pencapaian hasil belajar siswa dari 21 siswa Kriteria ketuntasan belajar dibagi dalam dua kategori yaitu tuntas dan belum tuntas, pencapaian ketuntasan adalah sebagai berikut :

Tabel 02. Peningkatan Ketuntasan Belajar Siswa

Kategori	Frek. Pra Tindakan	%	Frek. Siklus I	%	Frek. Silus II	%
Tuntas	12	57.1%	13	61.9%	19	90.1%
Belum Tuntas	9	42.9%	8	38.1%	2	9.5%
Jumlah :	21	100%	21	100%	21	100%

Pada siklus I setelah diterapkan metode pembelajaran *cooperative script* berdasarkan kriteria ketuntasan hasil belajar siswa dalam kategori tuntas ada 13 siswa (61.9%) dan 8 (38.1%) siswa dalam kategori belum tuntas dari 21 siswa. Siklus kedua pencapaian hasil belajar siswa meningkat dalam kategori tuntas ada 19 siswa (90.5%) dan 2 (9.5%) siswa dalam kategori belum tuntas dari 21 siswa. Siswa yang belum dalam kategori belum tuntas dikarenakan pada saat mengumpulkan tugas, siswa tersebut tidak menyelesaikan tugas.

Dengan pencapaian hasil belajar pada siklu kedua ini, maka penelitian tindakan kelas ini dianggap berhasil karena telah memenuhi 70% siswa dalam kategori tuntas.

2. Motivasi Belajar Siswa dalam Pembelajaran Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan

Tabel 03. Data peningkatan motivasi belajar per indikator

Aspek Motivasi	$\Sigma$ Siswa	Frek. Pra Tindakan	%	Rek. Siklus I	%	Frek. Siklus II	%
Minat	21	14	72.62%	15	73.81%	17	85.71%
Perhatian	21	14	72.62%	15	76.79%	16	79.76%
Keaktifan	21	13	62.30%	14	64.68%	15	74.60%
Partisipasi	21	13	65.24%	15	78.57%	18	84.29%
Ketekunan	21	13	64.29%	14	70.83%	16	75.60%
Kehadiran	21	18	85.71%	20	90.48%	20	91.67%

Hal ini menunjukkan bahwa motivasi belajar siswa masih rendah terlihat dari banyaknya siswa yang berada dalam kategori rendah. Pada siklus pertama setelah diberikan tindakan melalui metode pembelajaran *Cooperative Script*. Pada siklus I Berdasarkan kriteria penilaian motivasi belajar siswa pencapaian motivasi belajar siswa menunjukkan belum maksimal, terlihat pada sebagian siswa memiliki motivasi materi sedang. Pada siklus kedua pada Aspek minat meningkat dari rata-rata 73.81 menjadi 85.71, aspek perhatian meningkat dari rata-rata 76.79 menjadi 79.76, aspek keaktifan dari rata-rata 64.68 menjadi 74.60, aspek partisipasi dari rata-rata 78.57 meningkat 84.29, aspek ketekunan 70.83 menjadi 75.60, aspek kehadiran 90 menjadi 92. Pada siklus II Berdasarkan kriteria penilaian motivasi belajar siswa maka 15 siswa (71.4%) kategori tinggi, 6 siswa (28.6%) kategori sedang dan tidak ada siswa dalam kategori rendah.

Pada siklus kedua 71.4% siswa sudah berada dalam kategori tinggi, sesuai dengan keberhasilan tindakan yaitu keberhasilan tindakan apabila 70% dari jumlah siswa memiliki motivasi belajar dalam kategori tinggi. Maka penelitian tindakan kelas ini dianggap berhasil.

Melalui metode pembelajaran *Cooperative Script* pembelajaran memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan motivasi belajar siswa meningkat. Hal ini dibuktikan dengan peningkatan observasi motivasi belajar siswa pada



pembelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan melalui metode pembelajaran *cooperative script*.

Tabel 04. Data peningkatan motivasi belajar siswa:

No.	Kategori	Frek. PraTindakan	%	Frek. Siklus I	%	Frek. Siklus II	%
1.	Tinggi	3	14.3%	4	19.5%	15	71.4%
2.	Sedang	5	23.8%	11	52.4%	6	28.6%
3.	Rendah	13	61.9%	6	28.6%	0	0%
	Jumlah:	21	100%	21	100%	21	100%

## KESIMPULAN DAN SARAN

### 1. KESIMPULAN

- a. Penerapan metode pembelajaran Cooperative Script pada kompetensi Memberikan Layanan Prima Kepada Pelanggan di Smk Karya Rini Yogyakarta dapat meningkatkan motivasi dan ketuntasan belajar. Metode pembelajaran *Cooperative Script* dapat meningkatkan partisipasi siswa sehingga siswa lebih aktif dalam pembelajaran, serta meningkatkan motivasi belajar siswa. Motivasi belajar yang meningkat dapat meningkatkan pemahaman siswa terhadap materi Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan, maka pencapaian nilai hasil belajar pun meningkat.
- b. Motivasi belajar siswa dalam kompetensi Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan, motivasi belajar ditinjau dari aspek minat, perhatian, keaktifan, partisipasi, ketekunan dan kehadiran mengalami peningkatan pada setiap siklus. Persentase motivasi belajar siswa sebesar 71.40% berada dalam kategori tinggi, sesuai dengan kriteria keberhasilan tindakan apabila 70% dari jumlah siswa memiliki motivasi belajar kategori tinggi. Sehingga penelitian tindakan kelas ini dianggap berhasil.
- c. Pencapaian hasil belajar siswa menunjukkan sebagian besar siswa memahami materi berkomunikasi di tempat kerja melalui penerapan metode pembelajaran *Cooperative Script*. ketuntasan hasil belajar jumlah siswa dalam kategori tuntas 19 siswa (90.5%) dan 2 (9.5%) siswa dalam kategori belum tuntas dari 21 siswa. Dengan pencapaian hasil belajar pada siklus kedua ini, maka penelitian tindakan

kelas ini dianggap berhasil karena telah memenuhi 70% siswa dalam kategori tuntas. Hasil data penelitian siklus II menunjukkan peningkatan motivasi pada semua aspek motivasi yaitu pada minat, perhatian, keaktifan, partisipasi, ketekunan dan kehadiran siswa. Persentase motivasi belajar siswa sebesar 71.40% berada dalam kategori tinggi, sesuai dengan kriteria keberhasilan tindakan apabila 70% dari jumlah siswa memiliki motivasi belajar kategori tinggi. Sehingga penelitian tindakan kelas ini dianggap berhasil. Hal ini sesuai dengan hipotesis dalam penelitian ini yaitu metode pembelajaran *Cooperative Script* dapat meningkatkan motivasi belajar siswa pada pembelajaran memberikan secara prima kepada pelanggan.

## 2. SARAN

- a. Penerapan metode pembelajaran *cooperative script* dilakukan dengan menerapkan sintaks pembelajaran secara runtut sehingga siswa lebih mudah memahami langkah-langkah pembelajaran dan tujuan pembelajaran dapat tercapai.
- b. Motivasi belajar dan ketuntasan belajar siswa dapat ditingkatkan melalui penerapan metode *Cooperative Script*, guru dapat meningkatkan motivasi dan ketuntasan belajar dengan menerapkan metode *Cooperative Script* pada pembelajaran Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Agus Suprijono. (2009). *Cooperative Learning*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- [2] Hamzah B. Uno. 2006. *Teori motivasi & pengukurannya Analisis dibidang Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- [3] Suharsimi Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.