

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

SKRIPSI

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

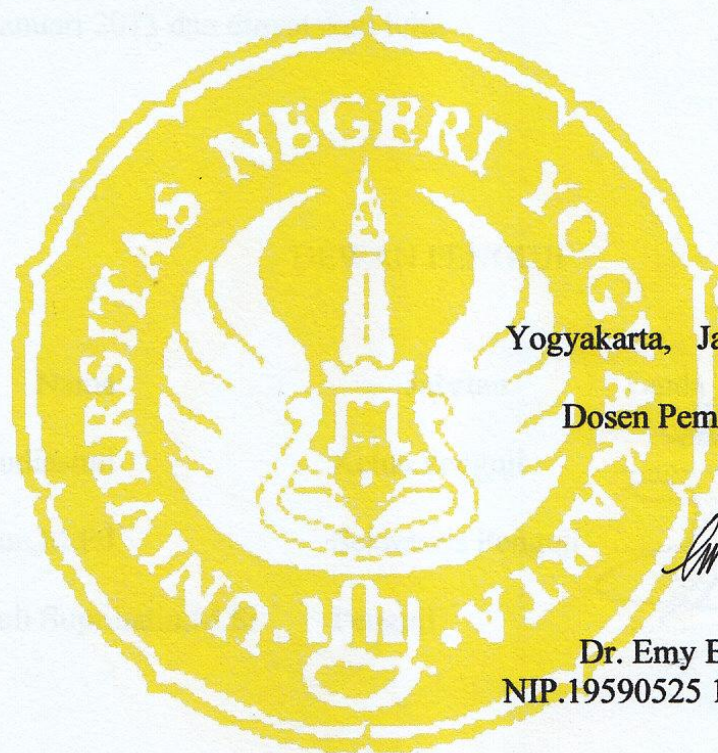


Oleh
Yuni Susanti
NIM 09513247011

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

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas akhir skripsi yang berjudul **‘Peningkatan Motivasi Belajar Siswa Kompetensi Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan dengan Metode Pembelajaran *Cooperative Script* di SMK Karya Rini Yogyakarta’** disusun oleh Yuni Susanti, NIM 09513247011 ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan.



Yogyakarta, Januari 2013

Dosen Pembimbing

Ames -

Dr. Emy Budiastuti
NIP.19590525 198803 2 001

PENGESAHAN


Skripsi yang berjudul "PENINGKATAN MOTIVASI BELAJAR SISWA KOMPETENSI MEMBERIKAN LAYANAN SECARA PRIMA KEPADA PELANGGAN DENGAN METODE PEMBELAJARAN *COOPERATIVE SCRIPT* DI SMK KARYA RINI YOGYAKARTA" yang disusun oleh Yuni Susanti, NIM 09513247011 ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 15 Januari 2013 dan dinyatakan lulus.

UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA DEWAN PENGUJI			
Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Emy Budiastuti	Ketua Penguji		29 Januari 2013
Kapti asiatur, M.Pd	Sekretaris Penguji		29 Januari 2013
Sri Emy Yuli Suprihatin, M.Si	Penguji		29 Januari 2013

Yogyakarta, Januari 2013

Dekan Fakultas Teknik
Universitas Negeri Yogyakarta




Dr. Moch Bruri Triyono, M.Pd
NIP. 19560216 198603 1 003

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Tanda tangan dosen penguji yang tertera dalam halaman pengesahan adalah asli. Jika tidak asli, saya siap menerima sanksi ditunda yudisium pada periode berikutnya.

Yogyakarta, Januari 2013
Yang menyatakan,



Yuni Susanti

MOTTO & PERSEMBAHAN

Motto :

Tidak ada satupun di dunia ini, yang bisa di dapat dengan mudah. Kerja keras dan doa adalah cara untuk mempermudahnya.

Persembahan :

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah atas segala limpahan rahmat dari ALLAH SWT,

kupersembahkan karya skripsi ini untuk :

Ibu dan Bapakku tercinta,

Terima kasih atas curahan doa, perhatian, semangat dan semua yang terbaik yang telah diberikan kepadaku. Semoga Ibu dan Bapak selalu diberikan kesehatan dan limpahan rizki oleh Allah SWT.

Suamiku Sri Hartono,

Terima kasih atas curahan doa, perhatian, cinta dan sayang, semangat dan semua yang terbaik yang telah diberikan kepadaku. Semoga kelanggengan rumah tangga kita, selalu diberikan kesehatan dan limpahan rizki oleh Allah SWT.

Putri kecilku tercinta Jasmin Azkadina Ramadhani,

Terima kasih untuk cinta, sayang dan semangatmu de' Jass. Semoga tumbuh menjadi anak yang sholehah, cerdas dan berguna bagi keluarga serta nusa dan bangsa.

Adik dan kakakku, Nopi dan Mas Pras yang kusayangi,

Terima kasih untuk kasih sayang, doa, bantuan serta dukungannya.

Keluarga Besar Karang Wuni H-25,

Keluarga Mas Supri, Keluarga Mas Ivan dan Mas Marjuki

Terima kasih atas doa dan dukungannya. Semoga keluarga besar selalu mendapatkan limpahan kesehatan dari Allah SWT.

Semua teman-teman PKS 2009, khususnya (Tari, Mbak Nisa, Lina, Nurul,Diah, Rini)

Terima kasih untuk bantuan dan semangatnya. Semoga persahabatan kita menjadi persahabatan yang sejati.

Almamaterku Universitas Negeri Yogyakarta

Terima kasih telah memberikan fasilitas dan ilmu pengetahuan.

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

Oleh
Yuni Susanti
NIM. 09513247011

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*.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Karunia-Nya dan Rahmat-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi dengan judul ” Peningkatan Motivasi Belajar Siswa Kompetensi Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan dengan Metode Pembelajaran *Cooperative Script* di SMK Karya Rini Yogyakarta”.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan Tugas Akhir Skripsi telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bimbingan, arahan, dan saran yang diberikan sehingga Tugas akhir Skripsi ini dapat selesai dengan baik.

Ucapan terima kasih ditujukan kepada yang terhormat :

1. Dr. Moch. Bruri Triyono, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Noor Fitrihana, M.Eng, selaku Ketua Jurusan Pendidikan Teknik Boga Busana Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Dr. Emy Budiastuti, selaku dosen pembimbing Tugas Akhir Skripsi.
4. Suyatmin,SE, selaku Kepala Sekolah SMK Karya Rini.
5. Sri Widarwati,M. Pd selaku validator ahli model pembelajaran.
6. Sri Emy Yuli Suprihatin,M. Si selaku validator ahli materi.
7. Moh. Adam Jerusalem.M. T selaku validator ahli evaluasi.
8. Rahayu Indrayani,S.Pd selaku validator ahli model pembelajaran,ahli materi dan ahli evaluasi.

9. Semua pihak yang telah banyak membantu hingga terselesaikannya tugas akhir skripsi ini.

Demikian, semoga tugas akhir skripsi ini dapat bermanfaat untuk semua pihak.

Atas perhatiannya penulis ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, Januari 2013

Yuni Susanti

DAFTAR ISI

	Hal
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II. KAJIAN TEORI	12
A. Deskripsi Teori	12
1. Motivasi dalam Belajar	12
a. Motivasi	12
b. Komponen Motivasi	16
c. Unsur- unsur yang Mempengaruhi Motivasi	16
d. Macam- macam Motivasi belajar	17
e. Fungsi Motivasi Belajar	19
f. Indikator Motivasi Belajar	20
g. Cara Menumbuhkan Motivasi Belajar.....	22
2. Pembelajaran Sekolah Menengah Kejuruan	25
a. Pembelajaran	25
b. Ciri- ciri Pembelajaran	26
c. Komponen Pembelajaran	27
d. Pembelajaran di Sekolah Menengah Kejuruan.....	36
3. Kompetensi Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan ..	38
a. Kompetensi Keahlian Tata Busana	38
b. Kompetensi Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan	40
4. Metode Pembelajaran <i>Cooperative Script</i>	42
a. Pembelajaran Kooperatif	45
b. Bentuk- bentuk Model Pembelajaran Kooperatif	49
c. Metode pembelajaran <i>Cooperative Script</i>	51
d. Penerapan Metode <i>Cooperative Script</i> pada Kompetensi Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan	54
e. Perangkat Pembelajaran <i>Cooperative Script</i>	56
B. Hasil Penelitian Yang Relevan	59
C. Kerangka Berpikir	60
D. Pertanyaan Penelitian	62

BAB III. METODE PENELITIAN	63
A. Jenis Penelitian	63
B. Desain Penelitian	66
C. <i>Setting</i> Penelitian	71
1. Tempat Penelitian	71
2. Waktu Penelitian	71
D. Subyek dan Obyek Penelitian	72
1. Subyek Penelitian	72
2. Obyek Penelitian	72
E. Prosedur Penelitian	72
F. Kriteria Keberhasilan Tindakan	80
G. Teknik Pengumpulan Data	81
H. Instrumen Penelitian	83
I. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	87
1. Uji Validitas	88
2. Uji Reliabilitas	90
J. Analisis Data Penelitian	92
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	95
A. Hasil Penelitian.....	95
1. Gambaran umum SMK Karya Rini	95
2. Hasil data penelitian	96
B. Pembahasan Hasil penelitian	130
BAB V. Kesimpulan dan Saran	139
A. Kesimpulan	139
B. Saran	142
DAFTAR PUSTAKA	144
LAMPIRAN	148

DAFTAR TABEL

	Hal
1. Dasar kompetensi kejuruan tata busana	40
2. Sintaks Pembelajaran Kooperatif	48
3. Kriteria keberhasilan tindakan	81
4. Kisi – kisi instrumen tes	84
5. Kisi- kisi instrumen motivasi belajar siswa	85
6. Kisi-kisi instrumen pelaksanaan pembelajaran	86
7. Uji reliabilitas lembar observasi	91
8. Uji reliabilitas lembar tes	92
9. Kriteria Ketuntasan	93
10. Persiapan pra siklus	97
11. Motivasi belajar pra tindakan	100
12. Kategori skor motivasi belajar pra tindakan	101
13. Daftar Nilai siswa sebelum tindakan	101
14. Kategori nilai siswa pra tindakan	102
15. Data nama kelompok belajar siswa	104
16. Data peningkatan motivasi belajar siswa pra tindakan dan siklus I	113
17. Kategori motivasi belajar siswa siklus I	114
18. Data peningkatan nilai siswa pra tindakan dan siklus I	115
19. Data katagori nilai siswa pada siklus I	116
20. Penghargaan kelompok terbaik siklus I	116
21. Data peningkatan motivasi belajar siswa siklus I dan siklus II	127
22. Kategori motivasi belajar siswa II	127
23. Data peningkatan nilai siswa dalam siklus I dan siklus II	128
24. Data katagori nilai siswa pada siklus II	129
25. Kelompok terbaik siklus II	129

DAFTAR GAMBAR

	Hal
1. Desain Penelitian Tindakan Kelas Model Kemmis & Mc.Taggart.....	67
2. Grafik peningkatan Motivasi Belajar Siswa Sebelum Tindakan, siklus I dan Siklus II	138
3. Fase Menyampaikan Tujuan Pembelajaran	208
4. Fase Menyajikan Informasi/ Materi	208
5. Fase Mengorganisasi Siswa dalam Kelompok Belajar	208
6. Fase Membimbing Kelompok Bekerja dan Belajar	209
7. Siswa Membuat Ringkasan Materi Pelajaran	209
8. Siswa Berperan Sebagai Pembicara dan Pendengar	209
9. Siswa Mempresentasikan Hasil Diskusi	210
10. Fase Evaluasi Pembelajaran.....	210
11. Fase Pemberian Penghargaan untuk Kelompok Terbaik.....	210

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Validasi Ahli	149
Lampiran 2. Silabus, RPP	168
Lampiran 3. Hand Out	183
Lampiran 4. Hasil Penelitian	194
Lampiran 5. Dokumentasi	208
Lampiran 6. Surat Ijin Penelitian	211

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan salah satu elemen terpenting dalam rangka membangun kualitas sumber daya manusia yang ada di Indonesia. Melalui pendidikan siswa dapat mengembangkan potensi yang dimiliki, memiliki prestasi, dan terjun dalam dunia kerja yang sesuai dengan bakat dan minat yang ada serta dapat berguna dalam membangun bangsa dan Negara. Sejalan dengan tujuan pendidikan nasional, kualitas pendidikan di Indonesia selalu mengalami perbaikan dan peningkatan dari tahun ke tahun agar dapat mengoptimalkan dan mengaktualisasikan bakat dan minat yang dimiliki oleh siswa.

Pendidikan merupakan kegiatan yang kompleks dan didalam pelaksanaannya melibatkan banyak pihak, sehingga hasil dari pendidikan tersebut juga diwarnai dengan berbagai hal atau faktor yang berpengaruh baik secara langsung dan tidak langsung. Secara langsung tujuan pendidikan adalah perubahan kualitas kemampuan kognitif, afektif, dan psikomotor. Sehingga dengan pendidikan diharapkan siswa dapat belajar dan mampu memberikan perubahan kualitas kemampuan kognitif, afektif, dan psikomotor. Menurut Martinis Yamin (2003: 5) kemampuan kognitif yaitu kemampuan mental seseorang untuk berfikir, memecahkan masalah dan mengambil keputusan. Sedangkan kemampuan afektif yaitu sikap atau perilaku, Sikap seseorang dapat mengalami perubahan apabila telah memiliki kemampuan

kognitif. Selain kemampuan kognitif dan afektif juga harus memiliki kemampuan psikomotor yaitu kemampuan yang berhubungan dengan seluk beluk yang terjadi karena adanya koordinasi otot-otot oleh pikiran sehingga diperoleh tingkat keterampilan fisik tertentu.

Pendidikan seyogyanya ditujukan untuk mengembangkan individu-individu kreatif, yaitu individu yang dapat merumuskan ide-ide baru dan karya-karya orisinal yang lebih hidup serta fleksibel dalam berpikir dan bertindak untuk menyongsong perubahan-perubahan dalam lingkungan yang mengancam keberlangsungan hidup individu maupun masyarakat.

Sejalan dengan kebijakan dibidang pendidikan, khususnya sekolah menengah kejuruna (SMK), pemerintah telah berusaha meningkatkan kualitas dan kuantitas, baik dari aspek sarana dan prasarana maupun sumber daya yang ada. 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. Salah satu kompetensi dasar yang harus dipelajari dalam Memberikan layanan secara prima kepada pelanggan adalah

melakukan komunikasi di tempat kerja. Pada pembelajaran melakukan komunikasi di tempat kerja berisi tentang dasar- dasar dalam komunikasi, komponen- komponen dalam berkomunikasi serta teknik dalam berkomunikasi.

Pembelajaran berlangsung sebagai suatu proses saling mempengaruhi antara guru dan siswa. Dalam hal ini, kegiatan yang terjadi adalah guru mengajar dan siswa belajar. Menurut E. Mulyasa (2002:32) pembelajaran dikatakan berhasil dan berkualitas apabila seluruhnya atau setidaknya sebagian besar peserta didik terlibat secara aktif, baik fisik, mental, maupun sosial dalam proses pembelajaran, di samping menunjukkan kegairahan belajar yang tinggi, semangat belajar yang besar, dan rasa percaya diri.

Siswa SMK dituntut untuk dapat menguasai kemampuan kognitif, afektif, dan psikomotor, sejalan dengan siswa jurusan Tata Busana. Kemampuan tersebut diajarkan dalam proses pembelajaran peserta didik baik di dalam kelas dan di luar kelas. Pada proses pembelajaran terdapat transfer pengetahuan dari guru atau pembimbing kepada siswa. Berhasil atau tidaknya dalam proses pembelajaran tergantung pada beberapa faktor. Faktor di dalam diri dan dari luar individu (sosial). Kaitan dalam proses pembelajaran, guru atau pembimbing dalam kenyataannya juga menghadapi berbagai permasalahan. Salah satu permasalahan yang dihadapi adalah siswa mengalami kesulitan atau persoalan yang berhubungan dengan pembelajaran dimana siswa kurang tertarik atau tidak berminat terhadap mata pelajaran tertentu sehingga prestasi belajar kurang memuaskan. Permasalahan tersebut

salah satunya adalah mengenai kurangnya motivasi belajar, Permasalahan yang dipaparkan diatas tidak jauh berbeda dengan kondisi yang ada pada siswa di kelas X Tata Busana SMK Karya Rini Yogyakarta bahwa motivasi belajar siswa terhadap pembelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan masih rendah. Berdasarkan observasi yang dilakukan dalam Kegiatan Belajar Mengajar (KBM) siswa juga terlihat kurang aktif dan guru yang lebih aktif. Kurangnya keaktifan siswa disebabkan karena metode pembelajaran yang digunakan oleh guru kurang bervariasi. Guru menggunakan metode ceramah. Metode tersebut kurang melibatkan keaktifan siswa, sehingga siswa menjadi ramai ketika proses pembelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan berlangsung. Hal tersebut disebabkan karena metode yang digunakan oleh guru tersebut kurang menarik dan membosankan serta menyebabkan kejenuhan pada diri siswa.

Dalam kegiatan belajar, motivasi belajar merupakan keseluruhan daya penggerak didalam diri siswa yang menimbulkan kegiatan serta memberi arah pada kegiatan belajar. Motivasi belajar dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain metode mengajar guru, tujuan kurikulum dan pengajaran, relevansi kurikulum dengan kebutuhan dan minat siswa, latar belakang ekonomi dan sosial budaya siswa, dan kemajuan teknologi dan informasi, perasaan mampu atau kurang mampu terhadap mata pelajaran tertentu dan masalah pribadi siswa baik dengan orang tua, teman maupun dengan lingkungan sekitarnya. Dari faktor-faktor tersebut salah satu yang dapat mempengaruhi motivasi belajar adalah metode mengajar guru.

Guru dapat mengupayakan peningkatan motivasi belajar siswa, salah satu cara adalah menciptakan suasana belajar yang menantang, merangsang dan menyenangkan. Seorang guru dalam menyampaikan materi perlu memilih metode mana yang sesuai dengan keadaan kelas atau siswa sehingga siswa merasa tertarik untuk mengikuti pelajaran yang diajarkan. Dengan variasi metode maka dapat meningkatkan kegiatan belajar siswa. Slameto (2003:96) dalam Dwi Istanti (2007). Selama ini metode yang sering digunakan dalam pembelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan adalah metode ceramah. Metode ini terkesan kurang menarik dan menyebabkan siswa kurang berperan aktif sehingga partisipasi siswa dalam mengikuti pembelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan masih rendah, oleh karena itu perlu diterapkan strategi pembelajaran dengan menggunakan metode bervariasi yang dapat memberi kesempatan untuk melatih kemampuan siswa dalam berbagai kegiatan pembelajaran sehingga siswa dapat berperan aktif dan motivasi belajar siswa dapat meningkat.

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*. 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.

Permasalahan kurangnya motivasi perlu diatasi karena motivasi memiliki andil yang cukup besar terhadap seseorang yang akan melakukan sesuatu kegiatan tertentu. Dalam proses pembelajaran, motivasi merupakan salah satu hal yang penting. Motivasi dapat dikatakan sebagai keseluruhan daya penggerak di dalam diri siswa yang menimbulkan, menjamin kelangsungan dan memberikan arah kegiatan belajar sehingga diharapkan tujuan pembelajaran dapat tercapai.

Jadi, 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.

Peneliti melakukan pengamatan di kelas X Tata Busana SMK Karya Rini untuk memperoleh gambaran kondisi siswa pada saat proses pembelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan berlangsung.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa siswa, mereka kurang tertarik dalam mengikuti pembelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan. Setelah selesai mengerjakan tugas yang diberikan oleh guru, siswa tidak mempresentasikan hasilnya, tetapi hanya dikumpulkan. Hal ini dikarenakan siswa tidak terbiasa mempresentasikan hasil tugas mereka. Berdasarkan hasil pra observasi tersebut, siswa kurang termotivasi dalam proses belajar mengajar sehingga motivasi belajar siswa perlu ditingkatkan.

Berdasarkan uraian yang peneliti kemukakan di atas, maka perlu dilakukan suatu tindakan yang dapat meningkatkan motivasi belajar dalam pembelajaran. Melalui penerapan metode pembelajaran *cooperative script* diharapkan siswa lebih termotivasi dalam mengikuti kegiatan belajar. Selain itu mengingat pula bahwa metode pembelajaran tipe *cooperative script* belum

pernah digunakan di SMK Karya Rini dalam pembelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Motivasi peserta didik yang masih kurang dalam mengikuti pembelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan.
2. Kurangnya keaktifan peserta didik dalam mengikuti pembelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan.
3. Metode pembelajaran masih didominasi oleh pembelajaran konvensional.
4. Tidak semua peserta didik mampu memahami materi yang diajarkan.
5. Peserta didik mengerjakan tugas tetapi tidak mempresentasikan hasil pekerjaan sehingga tidak disampaikan secara lisan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, penelitian ini dibatasi pada :

1. Metode dibatasi pada metode pembelajaran *cooperative script* pada pembelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan.
2. Peningkatan motivasi belajar peserta didik dilihat dari aspek minat perhatian, keaktifan, partisipasi, ketekunan dan kehadiran peserta didik dalam pembelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan dengan metode *cooperative script*.

3. Pencapaian kompetensi belajar peserta didik dalam pembelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan dilihat dari ranah kognitif dengan nilai $KKM \geq 7,50$ mencapai 70% dari jumlah siswa.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang telah diidentifikasi dan dibatasi, maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah meningkatkan motivasi belajar peserta didik untuk pencapaian ketuntasan belajar pada pembelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan di SMK Karya Rini melalui metode pembelajaran *cooperative script*?
2. Bagaimanakah meningkatkan pencapaian kompetensi peserta didik pada pembelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan di SMK Karya Rini?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini untuk mengetahui :

1. Peningkatan motivasi belajar peserta didik pada pembelajaran Memberikan layanan secara prima kepada pelanggan di SMK Karya Rini melalui metode pembelajaran *cooperative script*.
2. Peningkatan pencapaian kompetensi belajar peserta didik pada pembelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan di SMK Karya Rini dari aspek kognitif.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis, hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi perkembangan teori belajar mengajar dan dapat memberikan sumbanga bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya tentang penerapan metode pembelajaran *cooperative script* dalam peningkatan motivasi belajar kelas X tata busana SMK karya Rini Yogyakarta.
2. Bagi Peserta Didik
 - a. Dapat digunakan untuk membantu pembelajaran peserta didik dalam meningkatkan motivasi belajar dalam mengikuti memberikan layanan secara prima kepada pelanggan.
 - b. Siswa lebih banyak melakukan kegiatan belajar, sehingga tidak hanya mendengarkan uraian guru tetapi juga aktivitas lebih seperti mengamati, melakukan, mendemonstrasikan dan lain- lain.
 - c. Meningkatkan kemampuan peserta didik pada pembelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan, sehingga meningkatkan pemahaman peserta didik dalam menerima materi pelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan dan pada akhirnya dapat meningkatkan pencapaian hasil belajar.
3. Bagi Guru
 - a. Diharapkan guru dapat menerapkan metode pembelajaran *cooperative script* yang tepat dalam penyampaian materi teori yaitu memberikan layanan secara prima kepada pelanggan.

- b. Guru dapat meningkatkan kualitas profesionalismenya dalam pembelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan.

4. Bagi Sekolah

- a. Dapat membantu upaya perbaikan mutu sekolah melalui peningkatan hasil belajar siswa pada pembelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan yang tercermin dalam nilai hasil belajar siswa.
- b. Sebagai pedoman untuk mengambil keputusan khususnya tentang metode yang tepat yang dapat meperlacar penyampaian materi kepada peserta didik pada pembelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan.

5. Bagi peneliti

- a. Dapat meningkatkan wawasan keilmuan dan pengetahuan khususnya dalam hal pemilihan metode pembelajaran di sekolah.
- b. Dapat digunakan sebagai acuan atau refrensi untuk penelitian berikutnya.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Motivasi Belajar

a. Pengertian Motivasi Belajar

Pendidikan adalah kegiatan yang harus sadar akan tujuan, untuk mencapai tujuan tersebut biasanya dengan melalui proses yang berbentuk kegiatan belajar mengajar, yang tidak hanya berlangsung dikelas saja, tetapi juga di laboratorium, bengkel dan tempat lainnya yang sesuai dengan topik/permasalahan yang dipelajari. Belajar dan motivasi merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan artinya seseorang melakukan aktivitas belajar tertentu tentu didukung oleh suatu keinginan yang ada pada dirinya untuk memenuhi kebutuhan. Hal ini karena motivasi sangat menentukan keberhasilan belajar. Banyak para ahli yang memberikan batasan tentang motivasi.

Motivasi berpangkal dari kata motif yang dapat diartikan sebagai penggerak yang ada didalam diri seseorang untuk melakukan aktivitas-aktivitas tertentu demi tercapainya suatu tujuan. Berasal dari kata motif, maka dapat diartikan sebagai daya penggerak yang telah menjadi aktif (Sardiman,2006:73). Menurut KBBI (2001:756) yang dikutip oleh siti Sumarmi, secara harfiah motivasi dapat diartikan sebagai dorongan yang timbul pada diri seseorang secara sadar atau tak sadar, untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu. Adapun

secara psikologi, berarti usaha yang dapat menyebabkan seseorang atau kelompok orang bergerak melakukan sesuatu karena ingin mencapai sesuatu untuk mencapai tujuan yang ingin dikehendakinya atau mendapat kepuasan dengan perbuatannya.

Wlodkowski dalam Suciati (2001: 52) menjelaskan bahwa motivasi sebagai suatu kondisi yang menyebabkan atau menimbulkan perilaku tertentu, serta yang memberi arah dan ketahanan (*persistence*) pada tingkah laku tersebut. Sementara Ames dan Ames dalam Suciati (2001) menjelaskan motivasi sebagai perspektif yang dimiliki seseorang mengenai dirinya sendiri dan lingkungannya. Menurut definisi ini, konsep diri yang positif akan menjadi motor penggerak bagi kemauan seseorang.

Menurut Mc. Donald dalam Sudirman (2010: 73) motivasi adalah perubahan energi dalam diri seseorang yang ditandai dengan munculnya "*feeling*" dan didahului dengan tanggapan terhadap adanya tujuan. Thomas M. Risk dalam Ahmad Rohani & Abu Ahmadi, (1995: 10) mengartikan bahwa motivasi adalah usaha yang disadari oleh pihak guru untuk menimbulkan motif-motif pada diri peserta didik atau pelajar yang menunjang kegiatan kearah tujuan-tujuan belajar. Nasution mengemukakan bahwa motivasi anak atau peserta didik yaitu menciptakan kondisi sedemikian rupa sehingga anak itu mau melakukan apa yang dapat dilakukannya (Ahmad Rohani & Ahmadi, 1995: 11). Ahli lain mengemukakan bahwa motivasi

merupakan perasaan atau pikiran yang mendorong seseorang melakukan pekerjaan atau menjalankan kegiatan (Purwanto,2000: 60).

Motivasi dapat juga dikatakan serangkaian usaha untuk menyediakan kondisi-kondisi tertentu, sehingga seseorang itu mau dan ingin melakukan sesuatu, dan bila tidak suka, maka akan berusaha untuk meniadakan atau mengelakkan perasaan tidak suka itu. Jadi motivasi itu dapat dirangsang oleh faktor dari luar tetapi motivasi itu adalah tumbuh di dalam diri seseorang (Sardiman,2006: 75). Menurut pendapat di atas, motivasi dapat dirangsang baik dari dalam maupun luar, tetapi motivasi akan cenderung muncul dari dalam diri seseorang.

Dalam kegiatan belajar, motivasi dapat dikatakan sebagai keseluruhan daya penggerak di dalam diri siswa yang menimbulkan kegiatan belajar, yang menjamin kelangsungan kegiatan belajar dan memberikan arah pada kegiatan belajar, sehingga tujuan yang dikehendaki oleh subyek belajar dapat tercapai. Motivasi yang menyebabkan siswa melakukan kegiatan belajar dapat timbul dari dalam dirinya sendiri maupun dari luar dirinya (Sardiman A. M,2010:75).

Belajar merupakan suatu proses usaha yang dilakukan seseorang untuk memperoleh suatu perubahan tingkah laku yang baru secara keseluruhan, sebagai hasil pengalamannya sendiri dalam interaksi dengan lingkungannya (Slameto, 2003:2).

WS Winkel (1991:53) menyatakan bahwa :

Belajar adalah suatu aktivitas mental atau psikis yang berlangsung dalam interaksi aktif dengan lingkungan, yang menghasilkan perubahan-perubahan dalam pengetahuan, pemahaman keterampilan dan nilai-nilai sikap. Perubahan itu bersifat secara relatif konstan dan berbekas.

Dalam kegiatan belajar, motivasi dapat dikatakan sebagai keseluruhan daya penggerak di dalam diri siswa yang menimbulkan kegiatan belajar, sehingga tujuan yang dikehendaki oleh subjek dapat tercapai (Sardiman, 2006:75). Menurut Chatarina TA (2004: 110) motivasi belajar menggambarkan proses yang dapat memunculkan dan mendorong perilaku, memberikan arah atau tujuan perilaku, memberikan peluang terhadap perilaku yang sama, dan mengarahkan pada pilihan perilaku tertentu.

Hamzah B. Uno (2009: 23) mengemukakan bahwa motivasi belajar yaitu dorongan internal dan eksternal pada siswa yang sedang belajar untuk mengadakan perubahan tingkah laku. Selanjutnya Hutabarat(1995: 25) dalam Nuri Dewi Astutik (2009: 27) menjelaskan bahwa motivasi belajar adalah jantung kegiatan belajar, suatu pendorong yang membuat seseorang belajar. Keras atau tidaknya usaha belajar dilakukan oleh seseorang bergantung kepada besar tidaknya motivasi belajar itu.

Dari beberapa pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa motivasi belajar merupakan keseluruhan daya penggerak atau pendorong baik dari dalam maupun dari luar diri siswa yang menimbulkan dan memberi arah kepada siswa yang sedang belajar

untuk mengadakan perubahan tingkah laku sehingga tujuan yang diharapkan oleh siswa dapat tercapai.

b. Komponen Motivasi

Peserta didik mempunyai cita-cita yang tinggi akan mendorongnya untuk mencapai tujuan yang dicita-citakannya itu. Peserta didik tersebut akan selalu berusaha sekuat tenaga agar mendapatkan apa yang dia impikan. Kekuatan tersebut merupakan bagian dari motivasi yang mendorong seseorang untuk mencapai harapannya. Menurut Haveza (2006: 8) ada tiga komponen utama dalam motivasi, yaitu kebutuhan dorongan, dan tujuan.

1) Kebutuhan

Kebutuhan terjadi bila individu merasa ada ketidakseimbangan antara apa yang dimiliki dan apa yang ia harapkan.

2) Dorongan

Dorongan merupakan kekuatan mental untuk melakukan kegiatan dalam rangka memenuhi harapan.

3) Tujuan

Tujuan adalah hal yang ingin dicapai oleh seorang individu., tujuan tersebut akan mengarahkan perilaku seseorang.

c. Unsur- unsur yang Mempengaruhi Motivasi

Menurut Munawaroh (2007: 12) terdapat banyak hal yang mempengaruhi motivasi belajar seseorang. Unsur – unsur tersebut biasa bersumber dari dalam peserta didik tersebut (cita – cita kemampuan peserta didik) namun ada juga yang berasal dari lingkungan yang mempengaruhi motivasi belajar seseorang (Pendidikan, tema belajar, unsur dinamis dalam pembelajaran dan sebagainya).

Unsur- unsur yang mempengaruhi motivasi belajar dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Cita- cita/ aspirasi peserta didik
- 2) Kemauan peserta didik
- 3) Kondisi peserta didik
- 4) Kondisi lingkungan peserta didik
- 5) Unsur- unsur dinamis dalam belajar dan pembelajaran
- 6) Upaya pendidik dalam membelajarkan peserta didik
(Munawaroh, 2007: 12).

Kaitan dengan penerapan metode pembelajaran *cooperative script*, unsur yang dapat mempengaruhi motivasi belajar adalah upaya pendidik dalam membelajarkan peserta didik.

d. Macam-macam Motivasi Belajar

Para ahli menggolongkan motif-motif yang ada dalam diri manusia atau suatu organisme, kedalam beberapa golongan menurut pendapatnya masing-masing.

Pengklasifikasian menurut Burton dalam LL Pasaribu dan Simanjutak, (1983: 53) membagi motif-motif tersebut menjadi dua, yaitu motif intrinsik dan motif ekstrinsik.

1) Motif Intrinsik

Motif intrinsik adalah motif yang timbul dari dalam seseorang untuk berbuat sesuatu atau sesuatu yang mendorong bertindak sebagaimana nilai-nilai yang terkandung di dalam obyeknya itu sendiri. Motivasi intrinsik merupakan pendorong bagi aktivitas dalam pengajaran dan dalam pemecahan soal.

Keinginan untuk menambah pengetahuan dan wawasan, keinginan untuk memahami sesuatu hal, merupakan faktor intrinsik yang ada pada semua orang.

2) Motif Ekstrinsik

Motif ekstrinsik adalah motif yang timbul dari luar atau lingkungan. .motivasi ekstrinsik dalam belajar antara lain berupa penghargaan, pujian, hukuman, celaan atau ingin meniru tingkah laku seseorang.

Senada dengan yang dikemukakan di atas, Sardiman (2010: 90) mengemukakan bahwa :

”Motivasi ekstrinsik yaitu motivasi-motivasi yang menjadi aktif atau berfungsinya tidak perlu dirangsang dari luar, karena dari dalam diri individu sudah ada dorongan untuk melakukan sesuatu, motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang aktif dan berfungsinya perlu adanya perangsang dari luar.”

Pendapat Hutabarat dalam Nuri Dewi Astutik (2009: 28) menjelaskan bahwa ada dua macam motivasi yaitu motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. Motivasi intrinsik adalah motivasi yang berasal dari diri sendiri yang dapat berbentuk pikiran, perasaan atau kondisi yang menyebabkan seseorang berbuat. Sedangkan motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang didasarkan pada insentif. Bentuk motivasi ini adalah pujian, marah, ganjaran, hukuman, dan persaingan. Apabila dibandingkan dengan motivasi ekstrinsik, motivasi intrinsik lebih kuat dalam mendorong keberhasilan belajar.

e. Fungsi Motivasi

Berdasarkan peran motivasi yang sangat penting dalam mencapai motivasi belajar, maka motivasi mempunyai peran yang cukup dominan bagi tercapainya keberhasilan belajar. Fungsi motivasi dalam suatu kegiatan belajar dikemukakan oleh Sardiman (2010: 85) adalah sebagai berikut :

- 1) Mendorong manusia untuk berbuat, jadi sebagai penggerak atau motor dari setiap kegiatan belajar.
- 2) Menentukan arah perbuatan, yakni ke arah tujuan yang hendak dicapai.
- 3) Menyeleksi perbuatan, yaitu menentukan perbuatan mana yang harus dikerjakan yang serasa guna mencapai tujuan dengan menyisihkan perbuatan-perbuatan yang tidak bermanfaat bagi tujuan tersebut.

Selain itu M. Ngalim Purwanto (2010:70 -71) menyebutkan fungsi motivasi belajar yaitu menggerakkan, mengarahkan, serta menopang tingkah laku manusia. Selanjutnya Oemar Hamalik yang dikutip oleh Martinis Yamin (2007:224) mengemukakan bahwa fungsi motivasi belajar yaitu :

- 1) Mendorong timbulnya kelakuan dan perbuatan
- 2) Sebagai pengarah ketercapainya tujuan yang diinginkan
- 3) Sebagai penggerak dalam menuju arah yang telah ditentukan

Selaras dengan pendapat di atas, Hamzah B. Uno mengemukakan bahwa motivasi belajar mempunyai peranan penting dalam belajar, antara lain, yaitu :

- 1) Menentukan hal-hal yang dapat dijadikan penguat belajar
Motivasi dapat berperan dalam penguatan belajar apabila seorang anak yang belajar dihadapkan pada suatu masalah yang

memerlukan pemecahan, dan hanya dapat dipecahkan berkat bantuan hal-hal yang pernah dilaluinya.

2) Memperjelas tujuan belajar yang hendak dicapai

Motivasi dalam memperjelas tujuan belajar erat kaitannya dengan kemaknaan belajar. Siswa akan tertarik untuk belajar sesuatu jika yang dipelajarinya itu sedikitnya sudah dapat diketahui atau dinikmati manfaatnya bagi siswa tersebut.

3) Menentukan ragam kendali terhadap rangsangan belajar

4) Menentukan ketekunan belajar

Seorang siswa yang termotivasi untuk belajar sesuatu akan berusaha untuk mempelajarinya dengan baik dan tekun dengan harapan memperoleh hasil yang baik. Namun sebaliknya, apabila seseorang kurang atau tidak memiliki motivasi untuk belajar, maka tidak akan tahan lama untuk belajar dan mudah tergoda untuk mengerjakan hal lain.

f. Indikator Motivasi Belajar

Seseorang akan berhasil dalam belajar jika dalam dirinya sendiri ada keinginan untuk belajar. Keinginan atau dorongan inilah yang disebut motivasi. Sardiman (2010: 83) mengemukakan bahwa ciri-ciri siswa yang memiliki motivasi belajar antara lain sebagai berikut :

- 1) Tekun menghadapi tugas (dapat bekerja terus-menerus dalam waktu lama, tidak pernah berhenti sebelum selesai).
- 2) Ulet menghadapi kesulitan (tidak lekas putus asa), tidak memerlukan dorongan dari luar untuk berprestasi sebaik mungkin (tidak cepat puas dengan prestasi yang pernah dicapai).
- 3) Menunjukkan minat terhadap bermacam-macam masalah.
- 4) Lebih senang bekerja mandiri
- 5) Cepat bosan pada tugas-tugas yang rutin
- 6) Dapat mempertahankan pendapatnya
- 7) Tidak mudah melepaskan hal yang diyakini itu.
- 8) Senang mencari dan memecahkan masalah soal-soal.

Kesimpulan dari pendapat beberapa ahli di atas, maka seseorang yang memiliki motivasi yang tinggi maka dalam kegiatan belajar mengajarnya akan menunjukkan hal-hal sebagai berikut seperti tekun

mengerjakan tugas, ulet dalam memecahkan berbagai masalah dan hambatan secara mandiri. Siswa yang belajar dengan baik tidak akan terjebak pada sesuatu yang bersifat mekanis. Siswa juga mampu mempertahankan pendapatnya kalau ia sudah yakin dan pandangannya cukup rasional. Selain itu siswa peka dan responsif terhadap berbagai masalah belajar dan berusaha memecahkan masalah tersebut.

Hamzah B. Uno (2009: 23) mengemukakan bahwa indikator motivasi belajar adalah adanya :

- 1) Hasrat dan keinginan berhasil
- 2) Dorongan dan kebutuhan dalam belajar
- 3) Harapan dan cita- cita masa depan
- 4) Penghargaan dalam belajar
- 5) Kegiatan yang menarik dalam belajar
- 6) Lingkungan belajar yang kondusif sehingga memungkinkan seseorang siswa dapat belajar dengan baik.

Keke T. Aritonang (2008: 14) motivasi belajar siswa meliputi beberapa dimensi yang dapat dijadikan indikator, antara lain : 1) ketekunan dalam belajar, 2) ulet dalam menghadapi kesulitan, 3) minat dan ketahanan perhatian dalam belajar, 4) berprestasi dalam belajar, 5) mandiri dalam belajar.

Menurut Joomla (2009: 6), indikator yang dapat diamati secara langsung dapat berupa : 1) Keaktifan peserta didik, 2) ketekunan, 3) perhatian, 4) partisipasi, 5) minat, 6) kehadiran.

Djaali (2007: 67) menjelaskan bahwa individu yang memiliki motivasi belajar tinggi memiliki ciri- ciri sebagai berikut :

- 1) Menyukai situasi atau tugas yang menuntut tanggung jawab pribadi atas hasil- hasilnya dan bukan atas dasar untung-untungan, nasib atau kebetulan.

- 2) Memilih tujuan yang realistis tetapi menentang dari tujuan yang terlalu mudah mencapai atau terlalu besar risikonya.
- 3) Mencari situasi atau pekerjaan dimana ia memperoleh umpan balik dengan segera dan nyata untuk menentukan baik atau tidaknya hasil pekerjaannya.
- 4) Senang bekerja sendiri dan bersaing untuk mengungguli orang lain.
- 5) Mampu menggunakan perumusan keinginannya demi masa depan yang lebih baik.
- 6) Tidak tergugah untuk sekedar menciptakan uang, status, atau keunggulannya.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa indikator motivasi berupa keaktifan, ketekunan, perhatian, partisipasi, minat dan perhatian.

Seseorang yang mempunyai motivasi belajar tinggi akan mempunyai ciri-ciri yang berbeda jika dibandingkan dengan seseorang yang memiliki motivasi belajar yang rendah. Hal ini sama seperti siswa yang mengikuti pembelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan. Jika siswa tersebut mempunyai motivasi belajar yang tinggi maka siswa tersebut akan berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan tugas secara mandiri, berusaha untuk lebih unggul dari siswa lain dan akan terus berusaha sampai tujuan mereka tercapai.

g. Cara Menumbuhkan Motivasi Belajar

Ada beberapa bentuk dan cara yang dapat dilakukan untuk menumbuhkan motivasi belajar siswa. Oemar Hamalik (2004: 184-186) menjelaskan beberapa bentuk dan cara untuk menumbuhkan motivasi dalam belajar yaitu:

- 1) Pemberian penghargaan atau ganjaran
- 2) Pemberian angka atau *grade*
- 3) Keberhasilan dan tingkat aspirasi
- 4) Pemberian pujian
- 5) Kompetisi dan kooperasi
- 6) Pemberian harapan

Selain itu cara yang dapat dilakukan agar siswa dapat termotivasi untuk belajar antara lain dengan memberikan hadiah, memberikan ulangan, memberikan tujuan belajar yang jelas dan memberikan pujian di waktu yang tepat pada siswa. (Syaiful Bahri Djaamah, 2002: 125).

Nana Syaodah Sukmadinata (2004: 71- 72) mengemukakan ada beberapa usaha yang dapat dilakukan oleh guru untuk meningkatkan motivasi belajar siswa, diantaranya yaitu :

- 1) Menjelaskan manfaat dan tujuan bahan pelajaran yang diberikan.
- 2) Memilih materi atau bahan yang betul- betul dibutuhkan oleh siswa.
- 3) Memilih cara penyajian yang bervariasi sesuai dengan kemampuan siswa dan banyak memberikan kesempatan kepada siswa untuk mencoba dan berpartisipasi.
- 4) Memberikan kesempatan kepada siswa untuk sukses.
- 5) Berikanlah kemudahan dan bahan bantuan dalam belajar.
- 6) Berikanlah pujian, ganjaran atau hadiah (*reward*).
- 7) Penghargaan terhadap pribadi anak.

Menurut Sardiman (2010: 92- 95) ada beberapa bentuk motivasi yang dapat dimanfaatkan dalam rangka meningkatkan motivasi belajar anak didik di kelas, antara lain :

- 1) Memberi angka
Angka yang dimaksud adalah sebagai simbol atau nilai dari hasil aktivitas belajar anak.
- 2) Hadiah
Hadiah adalah memberikan sesuatu kepada orang lain sebagai penghargaan atau kenang- kenangan.

- 3) Saingan/ Kompetisi
Kompetisi disebut juga persaingan, dapat digunakan sebagai alat motivasi untuk mendorong anak didik agar mereka bergairah belajar.
- 4) Ego- Involvement
Menumbuhkan kesadaran kepada anak didik agar merasakan pentingnya tugas dan menerimanya sebagai suatu tantangan sehingga bekerja keras dengan mempertahankan harga diri, adalah salah satu bentuk motivasi yang cukup penting.
- 5) Memberi Ulangan
Ulangan bisa dijadikan sebagai motivasi, anak didik biasanya mempersiapkan diri dengan belajar jauh- jauh hari untuk menghadapi ulangan.
- 6) Mengetahui Hasil
Bagi anak didik yang menyadari betapa besarnya sebuah nilai prestasi belajar akan meningkatkan intensitas belajarnya guna mendapatkan prestasi belajar yang rendah menjadikan anak didik giat belajar untuk memperbaikinya.
- 7) Pujian
Pujian yang diucapkan pada waktu yang tepat dapat dijadikan sebagai alat motivasi. Pujian merupakan motivasi yang baik.
- 8) Hukuman
Hukuman merupakan alat motivasi jika dilakukan dengan pendekatan edukatif, bukan karena dendam.
- 9) Hasrat untuk Belajar
Hasrat untuk belajar adalah gejala psikologis yang tidak berdiri sendiri, tetapi berhubungan dengan kebutuhan anak didik untuk mengetahui sesuatu objek yang akan dipelajarinya.
- 10) Minat
Minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyeluruh..
- 11) Tujuan yang Dikehendaki
Rumusan tujuan yang diakui merupakan alat motivasi yang sangat penting, sebab dengan mengetahui tujuan yang harus dicapai, maka akan timbul keinginan dan semangat untuk mencapai tujuan tersebut.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli tentang cara menumbuhkan motivasi belajar, penerapan metode pembelajaran *cooperative script*

termasuk dalam usaha yang dikemukakan oleh Nana Syaodah Sukmadinata, yaitu adanya pemberian hadiah (*reward*).

2. Belajar dan Pembelajaran

a. Pembelajaran

Dalam keseluruhan proses pendidikan, kegiatan belajar merupakan kegiatan yang paling pokok. Ini berarti bahwa berhasil dan tidaknya tujuan pendidikan banyak bergantung kepada bagaimana proses belajar mengajar di sekolah.

Belajar dapat dirumuskan sebagai suatu perubahan yang relatif menetap dalam tingkah laku sebagai akibat atau hasil pengalaman yang berlalu. Menurut Dr Mustofa Fahmi (Mustaqim, 2008:34) belajar adalah ungkapan yang menunjuk aktifitas yang menghasilkan perubahan-perubahan tingkah laku atau pengalaman Belajar dapat dirumuskan sebagai suatu perubahan yang relatif menetap dalam tingkah laku sebagai akibat atau hasil pengalaman yang berlalu. Belajar merupakan suatu aktivitas yang menumbuhkan perubahan relatif permanen sebagai akibat upaya-upaya yang dilakukan (Suhaenah Suparno, 2001:2). Dimiyati Mahmud (1989:121-122) menyatakan bahwa belajar adalah suatu perubahan tingkah laku, baik yang dapat diamati maupun yang tidak dapat diamati secara langsung, dan terjadi dalam diri seseorang karena pengalaman. Sedangkan menurut Sugihartono, dkk (2007:74) belajar merupakan suatu proses perubahan tingkah laku sebagai hasil interaksi

individu dengan lingkungannya dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa belajar adalah proses kegiatan seseorang untuk membangun pengertian dan pengetahuan, serta perubahan tingkah laku sebagai hasil dari pengalaman sendiri dalam interaksi dengan lingkungannya.

Menurut Cagne dan Biggs (Tengku Zahra Djaafar, 2001:2) pembelajaran adalah rangkaian peristiwa yang mempengaruhi siswa sedemikian rupa sehingga proses belajarnya dapat berlangsung dengan mudah, dengan tujuan membantu siswa atau orang untuk belajar. Menurut (Tengku Zahra Djaafar, 2001: 2) pembelajaran adalah usaha mengelola lingkungan dengan sengaja agar seseorang belajar berperilaku tertentu dalam kondisi tertentu. Sedangkan menurut Sudjana (Sugihartono dkk, 2007: 80) pembelajaran adalah upaya yang dilakukan dengan sengaja oleh pendidik yang menyebabkan peserta didik melakukan kegiatan belajar.

b. Ciri-ciri Pembelajaran

Menurut Oemar Hamalik (2008:66) ciri khas yang terkandung dalam system pembelajaran adalah sebagai berikut:

1. Rencana ialah penataan ketenagaan, material, dan prosedural yang merupakan unsur-unsur pembelajaran, dalam suatu rencana khusus.

Saling tergantung (interdependen), antara unsur-unsur sistem pembelajaran yang serasi dalam suatu keseluruhan. Dan masing-masing memberi sumbangan kepada system pembelajaran.

2. Tujuan, sistem pembelajaran mempunyai tujuan tertentu yang hendak dicapai.

Sedangkan menurut Rostiyah NK (1994: 22) ciri khas dari pembelajaran adalah:

1. Susunan personalia, materi dan prosedur adalah bagian-bagian yang saling berhubungan dari system pembelajaran dan disesuaikan dengan perencanaan khusus.
2. unsur-unsur dari sistem pembelajaran saling bergantung.
3. Sistem pembelajaran mempunyai tujuan

Dari beberapa pendapat diatas dapat dijelaskan bahwa system pembelajaran mempunyai ciri sebagai berikut a) rencana, b) saling tergantung, c) tujuan, dimana masing-masing ciri tersebut mempunyai peran penting dalam proses pembelajaran.

c. Komponen-komponen Pembelajaran

Pembelajaran Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan (*Costumer Care*) merupakan proses interaksi antara peserta didik dengan pendidik yang mengajarkan tentang bagaimana memberikan pelayanan secara prima kepada pelanggan, baik teori maupun praktek. Setiap proses interaksi belajar mengajar selalu ditandai

dengan adanya sejumlah unsur-unsur dalam pembelajaran tersebut yang saling terkait atau biasa disebut komponen pembelajaran. Menurut Oemar Hamalik (2004:77) proses pembelajaran merupakan suatu sistem artinya keseluruhan yang terjadi dari komponen-komponen saling berinteraksi antara satu dengan yang lainnya dan secara keseluruhan untuk mencapai tujuan pembelajaran, adapun komponen-komponen pembelajaran tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1) Tujuan Pembelajaran

Tujuan pembelajaran merupakan sesuatu yang sangat esensial sebab besar maknanya, baik dalam rangka perencanaan maupun dalam rangka penilaian. komponen paling penting yang harus ditetapkan dalam proses pembelajaran yang mempunyai fungsi sebagai tolok ukur keberhasilan pembelajaran. Adapun tujuan pembelajaran-pembelajaran keterampilan secara garis besar yaitu:

- a) Mengembangkan pengetahuan siswa melalui penelaahan jenis, bentuk, sifat-sifat, penggunaan dan kegunaan, alat, bahan, proses dan teknik membuat berbagai produk kerajinan dan produk teknologi yang berguna bagi kehidupan manusia, termasuk pengetahuan dalam konteks budaya dari benda-benda tersebut.
- b) Mengembangkan kepekaan rasa estetik, rasa menghargai terhadap hasil produk kerajinan dan produk teknologi masa kini serta artefak hasil produk masa lampau dari berbagai wilayah nusantara maupun dunia.
- c) Mengembangkan keterampilan siswa untuk menghasilkan berbagai produk kerajinan bagi kehidupan manusia dengan menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperolehnya.
- d) Menanamkan apresiasi kepada siswa akan berbagai tatanan kehidupan termasuk budaya berkarya yang bercirikan Indonesia.
- e) Mengembangkan kepekaan kreatif siswa melalui berbagai kegiatan penciptaan benda-benda produk menggunakan bahan-bahan alam maupun industri.

- f) Menumbuhkan sikap profesional, kooperatif, toleransi, kepemimpinan (*leadership*), kekaryaan (*employmentship*), dan kewirausahaan (*entrepreneurship*).

Menurut Bloom yang dikutip oleh Oemar Hamalik (2003: 87) tujuan pembelajaran dibedakan menjadi tiga aspek yaitu aspek kognitif (*cognitive domain*), aspek afektif (*affective domain*), dan aspek psikomotor (*psychomotor domain*).

Tujuan instruksional menurut Suryosubroto (1997:155) adalah rumusan terperinci tentang rumusan apa saja yang harus dikuasai oleh peserta didik sesudah mengakhiri kegiatan instruksional yang bersangkutan dengan keberhasilan. Sedangkan menurut Roestiyah NK (1989:44) berpendapat bahwa tujuan pengajaran adalah deskripsi tentang perilaku (*performance*) peserta didik yang diharapkan setelah mereka mempelajari bahan pelajaran yang diajarkan.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat dijelaskan bahwa tujuan pembelajaran adalah rumusan terperinci tentang perilaku (*performance*) peserta didik sesudah mengakhiri kegiatan instruksional.

2) Materi Pembelajaran

Bahan ajar atau materi pembelajaran (*instructional materials*) secara garis besar terdiri dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang harus dipelajari siswa dalam rangka mencapai standar kompetensi yang telah ditentukan.

Adapun kriteria materi pembelajaran menurut Wingkel (2004:332)

yaitu:

- a) Materi/bahan pengajaran harus relevan terhadap tujuan instruksional yang harus dicapai.
- b) Materi/bahan pengajaran harus sesuai dengan taraf kesulitan dengan kemampuan siswa untuk menerima dan mengelola bahan itu.
- c) Materi/bahan pengajaran harus dapat menunjang motivasi siswa, antara lain karena relevan dengan pengalaman hidup sehari-hari siswa.
- d) Materi/bahan pengajaran harus membantu untuk melibatkan diri secara aktif, baik dengan fikiran sendiri maupun melakukan berbagai kegiatan.
- e) Materi/bahan pengajaran harus sesuai dengan prosedur didaktis yang diikuti.
- f) Materi/bahan pengajaran harus sesuai dengan media pelajaran yang disediakan.

Materi pembelajaran disekolah erat kaitannya dengan kurikulum, Oemar Hamalik (2008: 16) mengemukakan beberapa tafsiran mengenai kurikulum sebagai berikut:

- a) Kurikulum memuat isi dan materi pelajaran
Kurikulum ialah sejumlah mata pelajaran yang harus ditempuh dan dipelajari oleh siswa untuk memperoleh sejumlah pengetahuan.
- b) Kurikulum sebagai rencana pembelajaran
Kurikulum adalah suatu program pendidikan yang disediakan untuk membelajarkan siswa
- c) Kurikulum sebagai pengalaman belajar
Kegiatan-kegiatan kurikulum tidak terbatas dalam ruang kelas saja, melainkan mencakup juga kegiatan diluar kelas.
Kurikulum adalah seperangkat rencana dan pengaturan mengenai isi dan bahan pelajaran serta cara yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan belajar mengajar.

Materi belajar dapat disimpulkan bahwa materi belajar merupakan pokok bahasan dan uraian dari ilmu pengetahuan yang terdapat dalam kurikulum yang harus disampaikan guru kepada siswa pada waktu

pembelajaran berlangsung untuk mencapai tujuan pembelajaran yang telah ditetapkan.

3) Guru

Guru adalah tenaga pendidik yang memberikan sejumlah ilmu pengetahuan atau keterampilan kepada peserta didik di tempat belajar (Oemar Hamalik, 2004:12). Materi keterampilan yang terdiri dari kerajinan dan teknologi dapat diajarkan oleh satu guru sesuai bidangnya masing-masing ataupun dalam bentuk *team teaching* (Depdiknas, 2006:1096).

4) Peserta Didik

Peserta didik SMA/SMK adalah peserta didik yang berada dalam perkembangan yang selalu merasa ingin tahu dan ingin mengerti dengan sesuatu hal yang baru. Pribadi peserta didik usia remaja mencakup intelegensi, daya kreativitas, kemampuan berbahasa, motivasi belajar, serta kondisi mental dan fisik. Masa remaja dilihat dari aspek kognitif anak sudah mulai dapat berpikir logis/rasional terhadap permasalahan yang kongkrit sampai berpikir abstrak. Masa remaja sudah dapat membentuk ide-ide, pemecahan masalah, dan menentukan masa depannya secara realistis.

Dilihat dari aspek afektif masa remaja awal mulai mengembangkan berperilaku tanggung jawab, mengenal nilai dan etika sebagai pedoman berperilaku dalam kehidupan sosialnya. Sedangkan dari aspek psikomotorik usia remaja mulai dapat mengembangkan

keterampilan dan konsep-konsep yang diperlukan sebagai warga negara yang baik.

5) Metode Pembelajaran

Oemar Hamalik (2004:81) mengemukakan bahwa metode pembelajaran merupakan salah satu cara yang digunakan guru dalam mengadakan hubungan dengan peserta didik pada saat berlangsungnya pembelajaran untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pemilihan suatu metode pembelajaran hendaknya disesuaikan dengan tujuan pembelajaran, materi pembelajaran, kemampuan guru, karakteristik siswa, serta lingkungan saat pembelajaran berlangsung.

Menurut Moedjiono dan Moh. Dimyati (1990:29) metode yang dapat diterapkan dalam pembelajaran adalah :

a) Metode ceramah

Adalah sebuah bentuk interaksi belajar mengajar yang dilakukan melalui penjelasan dan penuturan secara lisan oleh guru kepada peserta didik.

b) Metode Tanya jawab

Adalah adanya format interaksi guru dan peserta didik melalui kegiatan bertanya yang dilakukan oleh guru untuk mendapatkan respon lisan dari peserta didik, sehingga dapat menumbuhkan pengetahuan baru pada diri siswa.

c) Metode kerja kelompok

Adalah suatu kerjasama sejumlah peserta didik baik sebagai anggota kelas secara keseluruhan atau sudah terbagi menjadi kelompok-kelompok yang lebih kecil untuk mencapai tujuan tertentu secara bersama-sama.

d) Metode pemberian tugas

Adalah suatu format interaksi belajar mengajar yang ditandai dengan adanya satu atau lebih tugas yang diberikan oleh guru dimana penyelesaian tugas tersebut dapat dilakukan secara perorangan atau kelompok sesuai dengan perintahnya.

e) Metode demonstrasi

Merupakan format interaksi belajar mengajar yang sengaja mempertunjukkan atau memperagakan tindakan, proses atau prosedur yang dilakukan oleh guru atau orang lain kepada seluruh siswa sebagai peserta didik.

Dari beberapa pendapat diatas maka dapat dijelaskan bahwa metode pembelajaran adalah kesatuan langkah kerja yang guru gunakan pada saat kegiatan mengajar untuk mencapai tujuan pembelajaran. sebaiknya guru menggunakan metode mengajar yang bervariasi agar jalannya pembelajaran tidak membosankan.

6) Media Pembelajaran

Media adalah kata jamak dari medium yang artinya perantara (Suwarna, 2006:127). Menurut Ibrahim dan Syaodih (1996:112)

mengartikan media pembelajaran sebagai segala sesuatu yang dapat digunakan untuk menyalurkan pesan atau isi pelajaran, merangsang pikiran, perasaan, perhatian dan kemampuan siswa, sehingga dapat mendorong proses belajar mengajar. Sedangkan menurut Sudjana (1992:7) menyatakan media pembelajaran adalah sebagai alat bantu pembelajaran. Hal ini berarti media sebagai alat bantu yang digunakan guru untuk memotivasi siswa, memperjelas informasi atau kesan pengajaran, memberi tekanan pada bagian-bagian yang penting, memberi variasi pembelajaran dan memperjelas struktur pembelajaran.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa media pembelajaran adalah segala sesuatu yang dapat digunakan untuk menyalurkan pesan dari pengirim ke penerima sehingga dapat merangsang pikiran, perasaan dan minat serta perhatian siswa sehingga mendorong terjadinya proses belajar.

7) Evaluasi Pembelajaran

Menurut Moekijat (Martinis Yamin, 2007:197) mengemukakan bahwa evaluasi belajar keterampilan dapat dilakukan dengan ujian praktek, analisis keterampilan, analisis tugas, serta evaluasi oleh peserta didik sendiri. Kompetensi Memberikan layanan secara prima kepada pelanggan merupakan pelajaran teori, oleh karena itu evaluasi dari segi kognitif dalam bentuk tes soal.

Menurut Oemar Hamalik (2002: 159) mengemukakan tentang evaluasi hasil belajar adalah keseluruhan kegiatan pengukuran (pengumpulan data dan informasi) pengolahan, penafsiran, dan dicapai oleh siswa setelah melakukan kegiatan belajar dalam upaya untuk mencapai tujuan pembelajaran yang telah ditetapkan. Lebih lanjut dikemukakan Anas Sudijono (1998:156) bahwa tes perbuatan umumnya digunakan untuk mengukur taraf kompetensi yang bersifat keterampilan (psikomotor) dimana penilaiannya dilakukan terhadap proses penyelesaian tugas dan hasil akhir yang dicapai oleh tes setelah melaksanakan tugas tersebut.

Proses evaluasi biasanya berpusat pada peserta didik, ini dimaksudkan untuk mengamati hasil belajar siswa dan berupaya menentukan bagaimana menciptakan kesempatan belajar. Evaluasi juga dimaksudkan untuk mengamati peran guru, strategi pembelajaran khusus, materi kurikulum dan prinsip-prinsip belajar.

Jenis-jenis penilaian menurut Frans Harsana (1988-53) penilaian bagi peserta didik adalah sebagai berikut:

a) Penilaian diagnostik

Penilaian untuk mengetahui keadaan peserta didik dengan tuntutan kebutuhan, misalnya tingkat kecerdasan. Hal ini menuntut guru harus mengetahui kemampuan dasar peserta didik.

b) Penilaian formatif

Dilakukan secara periodik dengan jangka pendek, berfungsi untuk mengetahui bahan pelajaran untuk peserta didik baik mengenai tingkatan maupun kecerdasan pemahaman dan keterampilannya dalam menyerap materi yang diberikan oleh guru. Guru dituntut untuk mengetahui kesulitan-kesulitan yang dialami peserta didik.

c) Penilaian sumatif

Dilakukan tiap-tiap akhir semester, dengan maksud untuk mengetahui hasil akhir belajar peserta didik.

Menurut beberapa pendapat tentang pembelajaran di atas dapat disimpulkan bahwa pembelajaran merupakan proses interaksi belajar mengajar dengan melibatkan komponen-komponen pembelajaran yang meliputi: tujuan pembelajaran, materi pembelajaran, guru, peserta didik, metode pembelajaran, media pembelajaran, dan evaluasi pembelajaran. Proses pembelajaran akan dapat berjalan dan berhasil dengan baik apabila guru atau pendidik mampu mengubah diri peserta didik selama ia terlibat dalam proses pembelajaran itu, sehingga dapat dirasakan manfaatnya secara langsung bagi perkembangan pribadinya.

d. Pembelajaran di Sekolah Menengah Kejuruan

Menurut *House Committee on Education and Labour (HCEL)* dalam (Oemar H. Malik, 1990:94) bahwa: “Pendidikan kejuruan adalah suatu bentuk pengembangan bakat, pendidikan dasar keterampilan, dan

kebiasaan-kebiasaan yang mengarah pada dunia kerja yang dipandang sebagai latihan keterampilan”. Sementara Slamet (<http://http://konsep-pendidikan-kejuruan> diakses tanggal 02/06/2010), menyatakan: ”Pendidikan kejuruan adalah pendidikan untuk suatu pekerjaan atau beberapa jenis pekerjaan yang disukai individu untuk kebutuhan sosialnya”.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat diambil kesimpulan bahwa pendidikan kejuruan orientasinya pada penyiapan peserta didik untuk memasuki lapangan kerja. Pembelajaran di sekolah kejuruan sebenarnya merupakan pembelajaran khusus bagi para siswanya.

Pembelajaran di sekolah kejuruan, materi pelajaran dibagi atas tiga aspek dasar yaitu normatif, adaptif, dan produktif. Aspek normatif memberikan pembelajaran nilai-nilai positif di dalam kehidupan, aspek adaptif memberikan pembelajaran ilmu pengetahuan yang dapat diadaptasi dalam kehidupan, dan aspek produktif memberikan pembelajaran keterampilan yang memungkinkan peserta didik untuk menciptakan suatu barang dalam kehidupan. Tujuan umum dan tujuan khusus pendidikan menengah kejuruan adalah sebagai berikut:

Tujuan umum:

1. Meningkatkan keimanan dan ketaqwaan peserta didik kepada Tuhan Yang Maha Esa.
2. Mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi warga negara yang berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, demokratis dan bertanggung jawab.
3. Mengembangkan potensi peserta didik agar memiliki potensi peserta didik agar memiliki wawasan kebangsaan, memahami dan menghargai keanekaragaman budaya bangsa Indonesia.

4. Mengembangkan potensi peserta didik agar memiliki kepedulian terhadap lingkungan hidup dengan secara aktif turut memelihara dan melestarikan lingkungan hidup, serta memanfaatkan sumber daya alam dengan efektif dan efisien.

Tujuan khusus:

1. Menyiapkan peserta didik agar menjadi manusia produktif, mampu bekerja mandiri, mengisi lowongan pekerjaan yang ada di dunia usaha dan dunia industri sebagai tenaga kerja tingkat menengah, sesuai dengan kompetensi dan program keahlian yang dipilih.
2. Menyiapkan peserta didik agar mampu memilih karir, ulet dan gigih dalam berkompetensi, beradaptasi di lingkungan kerja, dan mengembangkan sikap profesional dalam bidang keahlian yang diminatinya.
3. Membekali peserta didik dengan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni, agar mampu mengembangkan diri dikemudian hari baik secara mandiri maupun melalui jenjang pendidikan yang lebih tinggi.
4. Membekali peserta didik dengan kompetensi-kompetensi sesuai dengan program keahlian yang dipilih.

Dengan demikian, secara esensial kita dapat mengatakan bahwa pembelajaran di sekolah kejuruan memungkinkan untuk terlaksananya pembekalan keterampilan pada para siswa. Keterampilan inilah yang merupakan perbedaan utama antara sekolah kejuruan dengan sekolah umum. Kenyataannya, lulusan sekolah kejuruan lebih siap di dunia kerja dibandingkan lulusan sekolah umum. Sebab mereka mempunyai bekal keterampilan yang dapat dijadikan sebagai pekerjaan tanpa harus mencari pekerjaan.

3. Kompetensi Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan
 - a. Kompetensi Keahlian Tata Busana

Kompetensi diartikan sebagai kecakapan yang memadai untuk melakukan suatu tugas atau sebagai memiliki keterampilan dan kecakapan yang disyaratkan (Suhaenah Suparno, 2001:27). Hamzah (2007:78) kompetensi sebagai karakteristik yang menonjol bagi seseorang dan mengindikasikan cara-cara berperilaku atau berfikir dalam segala sesuatu dan berlangsung terus dalam periode waktu yang lama, sedangkan menurut Johnson (dalam Suhaenah Suparno, 2001:27) kompetensi sebagai perbuatan rasional yang memuaskan untuk memenuhi tujuan dalam kondisi yang diinginkan.

Kompetensi siswa yang harus dimiliki selama proses dan sesudah pembelajaran adalah kemampuan kognitif (pemahaman, penalaran, aplikasi, analisis, observasi, investigasi, eksplorasi, koneksi, komunikasi, inkuiri, hipotesis, konjektur, generalisasi, kreativitas, pemecahan masalah), kemampuan afektif (pengendalian diri yang mencakup kesadaran diri, pengelolaan suasana hati, pengendalian impuls, motivasi aktivitas positif, empati), dan kemampuan psikomotorik (sosialisasi dan kepribadian yang mencakup kemampuan argumen, presentasi, perilaku).

Berdasarkan definisi di atas kompetensi dapat digambarkan sebagai kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas mengintegrasikan pengetahuan, keterampilan, sikap dan kemampuan untuk membangun pengetahuan yang didasarkan pada pengalaman serta pembelajaran yang dilakukan.

Pembelajaran di sekolah kejuruan, materi pelajaran dibagi atas tiga aspek dasar yaitu normatif, adaptif, dan produktif. Aspek normatif memberikan pembelajaran nilai-nilai positif di dalam kehidupan, aspek adaptif memberikan pembelajaran ilmu pengetahuan yang dapat diadaptasi dalam kehidupan, dan aspek produktif memberikan pembelajaran keterampilan yang memungkinkan peserta didik untuk menciptakan suatu barang dalam kehidupan.

Tabel 01. Dasar Kompetensi Kejuruan Jurusan Tata Busana

Standar Kompetensi	Kompetensi Dasar
1. Memberikan layanan secara prima kepada pelanggan (<i>Customer care</i>)	1.1. Melakukan komunikasi di tempat kerja 1.2. Memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan external 1.3. Menjaga standar presentasi personal 1.4. Melakukan pekerjaan secara tim
2. Melakukan pekerjaan dalam lingkungan sosial yang beragam (<i>Customer care</i>)	2.1. Komunikasi dengan pelanggan dan kolega dari latar belakang yang berbeda 2.2. Menangani kesalahpahaman antar budaya
3. Mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan dalam bekerja (OH&S)	3.1 Mengikuti prosedur tempat kerja dan memberikan umpan balik tentang kesehatan, keselamatan dan keamanan dalam bekerja 3.2 Menangani situasi darurat 3.3 Menjaga standar prestasi perorangan yang aman
4. Menggambar busana (<i>Fashion drawing</i>)	4.1 Menyiapkan tempat kerja (meja, alat dan lain-lain) 4.2 Menggambar busana 4.3 Menyelesaikan gambar busana

(Sumber: Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) Program Keahlian Tata Busana).

b. Kompetensi Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan

Kompetensi Memberikan layanan secara prima kepada pelanggan merupakan salah satu standar kompetensi kejuruan yang wajib ditempuh oleh peserta didik program keahlian Tata Busana yang diajarkan pada siswa kelas X semester ganjil dengan waktu pembelajaran 1x pertemuan dalam satu minggu dengan durasi 2x 45 menit. Kompetensi disajikan dalam bentuk teori dan praktik simulasi di kelas.

Tujuan merupakan komponen pertama yang harus ditargetkan didalam pembelajaran sebagai indikator keberhasilan dalam belajar. Tujuan Memberikan layanan secara prima kepada pelanggan, setelah mengikuti kompetensi memberikan pelayanan secara prima kepada pelanggan peserta didik diharapkan mampu memahami tentang: Pengertian komunikasi, dasar- dasar komunikasi, jenis dan teknik berkomunikasi.

Tujuan kompetensi dasar memberikan layanan secara prima kepada pelanggan di atas dapat dicapai apabila peserta didik dapat memahami dan menguasai materi pembelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan.

Kompetensi Memberikan layanan secara prima pada pelanggan diberikan dengan harapan agar peserta didik dapat memperluas wawasan dan pengetahuan tentang bagaimana cara berkomunikasi dengan pelanggan sehingga peserta didik dapat memperoleh bekal pengetahuan sikap dan keterampilan untuk dapat melakukan komunikasi dengan pelanggan/ kolega.

Materi pembelajaran merupakan pokok bahasan yang harus disampaikan pada suatu pembelajaran. Materi pembelajaran dikembangkan dalam upaya untuk tercapainya tujuan pembelajaran. Lingkup materi Melakukan komunikasi di tempat kerja :1) Pengertian komunikasi, 2) Dasar-dasar komunikasi, 3) Jenis, 4) teknik berkomunikasi.

4. Metode Pembelajaran *Cooperative Script*

a. Model Pembelajaran

Melalui model pembelajaran guru dapat membantu peserta didik mendapatkan informasi, ide, keterampilan, cara berfikir, dan mengekspresikan ide. Model pembelajaran berfungsi pula sebagai pedoman bagi para perancang pembelajaran dan para guru dalam merencanakan aktivitas belajar mengajar.

Menurut Agus Suprijono (2010: 46) Model pembelajaran ialah pola yang digunakan sebagai pedoman dalam merencanakan pembelajaran dikelas maupun tutorial. Menurut Arends, model pembelajaran mengacu pada pendekatan yang akan digunakan, termasuk didalamnya tujuan-tujuan pembelajaran, tahap-tahap dalam kegiatan pembelajaran, lingkungan pembelajaran, dan pengelolaan kelas. Macam-macam model pembelajaran tersebut antara lain: Model Pembelajaran Kontekstual, Model Pembelajaran Kooperatif, Model Pembelajaran Quantum, Model Pembelajaran Terpadu, Model Pembelajaran Berbasis masalah (PBL),

Model Pembelajaran Langsung (*Direct Instruction*), Model Pembelajaran diskusi.

- 1) Model Pembelajaran Kontekstual (*contextual teaching and learning-CTL*) menurut Nurhadi (2003) adalah konsep belajar yang mendorong guru untuk menghubungkan antara materi yang diajarkan dan situasi dunia nyata siswa.
- 2) Model Pembelajaran Kooperatif (*Cooperative learning*) menurut Sofan Amri & Iif Khoiru Ahmadi, (2010:67) merupakan model pengajaran dimana siswa belajar dalam kelompok kecil yang memiliki tingkat kemampuan berbeda. Dalam menyelesaikan tugas kelompok, setiap anggota saling kerjasama dan membantu untuk memahami suatu bahan pembelajaran.
- 3) Model Pembelajaran Quantum menurut Sugianto (2009:70) merupakan ramuan atau rakitan dari berbagai teori atau pandangan psikologi kognitif dan pemograman neurologi/ neurolinguistik yang jauh sebelumnya sudah ada.
- 4) Model Pembelajaran Terpadu menurut Sugianto (2009:124) pada hakikatnya merupakan suatu pendekatan pembelajaran yang memungkinkan siswa baik secara individual maupun kelompok aktif mencari, menggali, dan menemukan model yang mencoba memadukan beberapa pokok bahasan. Melalui pembelajaran terpadu siswa dapat memperoleh pengalaman langsung, sehingga

dapat menambah kekuatan untuk menerima, menyimpan, dan memproduksi kesan-kesan tentang hal-hal yang dipelajarinya.

- 5) Model Pembelajaran Berbasis masalah (PBL) menurut Sugianto (2009:151) dirancang untuk membantu mencapai tujuan-tujuan seperti meningkatkan keterampilan intelektual dan investigative, memahami peran orang dewasa, dan membantu siswa untuk menjadi pelajar yang mandiri.
- 6) Model Pembelajaran Langsung (*Direct Instruction*) merupakan salah satu model pengajaran yang dirancang khusus untuk mengembangkan belajar siswa tentang pengetahuan prosedural dan pengetahuan deklaratif yang terstruktur dengan baik dan dapat dipelajari selangkah demi selangkah (Sofan Amri & Iif Khoiru Ahmadi, 2010:39).
- 7) Model Pembelajaran diskusi menurut Sofan Amri & Iif Khoiru Ahmadi (2010:165) adalah sebuah interaksi komunikasi antara dua orang atau lebih (sebagai suatu kelompok). Biasanya komunikasi antara mereka/ kelompok berupa salah satu ilmu atau pengetahuan dasar yang akhirnya memberikan rasa pemahaman yang baik dan benar.

Banyaknya model pembelajaran yang dikembangkan para pakar tersebut tidaklah berarti semua pengajar menerapkan semuanya untuk setiap mata pelajaran karena tidak semua model cocok untuk setiap topik atau mata pelajaran. Ada beberapa hal

yang perlu dipertimbangkan dalam memilih model pembelajaran, yaitu: 1) tujuan pembelajaran yang ingin dicapai, sifat bahan/materi ajar, 2) Kondisi siswa, 3) Ketersediaan sarana-prasarana belajar.

Model-model yang disebutkan diatas yang akan digunakan peneliti dalam melakukan penelitian adalah model Pembelajaran kooperatif.

b. Pembelajaran Kooperatif

Model Pembelajaran Kooperatif (*Cooperative learning*) menurut Sofan Amri & Iif Khoiru Ahmadi, (2010:67) merupakan model pengajaran dimana siswa belajar dalam kelompok kecil yang memiliki tingkat kemampuan berbeda. Dalam menyelesaikan tugas kelompok, setiap anggota saling kerjasama dan membantu untuk memahami suatu bahan pembelajaran. Menurut Agus Suprijono (2009:46) model pembelajaran kooperatif adalah pola yang digunakan sebagai pedoman dalam merencanakan pembelajaran dikelas. Dalam model pembelajaran terdapat strategi pencapaian kompetensi siswa dengan pendekatan, metode, dan teknik pembelajaran. Model pembelajaran dipilih berdasarkan manfaat, cakupan materi atau pengetahuan, tujuan pembelajaran, serta karakteristik pembelajaran itu terjadi (Dewi Salma Prawiradilaga, 2007:34).

Pendekatan adalah konsep dasar yang mewadahi, menginspirasi, menguatkan, dan melatari metode pembelajaran dengan cakupan teoritis tertentu. Metode pembelajaran adalah prosedur, urutan, langkah-

langkah, dan cara-cara yang digunakan guru dalam pencapaian tujuan pembelajaran. Dapat dikatakan bahwa metode pembelajaran merupakan jabaran dari pendekatan. Satu pendekatan dapat dijabarkan ke dalam berbagai metode pembelajaran. Dapat pula dikatakan bahwa metode adalah prosedur pembelajaran yang difokuskan ke pencapaian tujuan. Dari metode, teknik pembelajaran diturunkan secara aplikatif, nyata, dan praktis di kelas saat pembelajaran berlangsung. Teknik adalah cara kongkret yang dipakai saat proses pembelajaran berlangsung. Guru dapat berganti-ganti teknik meskipun dalam koridor metode yang sama. Satu metode dapat diaplikasikan melalui berbagai teknik pembelajaran. Semua dari penerapan pendekatan, metode, dan teknik pembelajaran tersebut disebut model pembelajaran.

Menurut Hamzah (2007: 9) pemilihan strategi pembelajaran hendaknya ditentukan berdasarkan kriteria sebagai berikut:

- 1) Orientasi strategi pada tujuan pembelajaran.
- 2) Relevan dengan isi atau materi pembelajaran.
- 3) Metode atau teknik yang digunakan difokuskan pada tujuan yang diinginkan.
- 4) Media pembelajaran yang digunakan dapat merangsang indera peserta didik secara simultan.

Sedangkan menurut Suryosubroto (1986:14) hal-hal yang harus diperhatikan dalam memilih metode pembelajaran adalah:

- 1) Tujuan yang akan dicapai.
- 2) Bahan yang akan diberikan.
- 3) Waktu dan perlengkapan yang tersedia.
- 4) Kemampuan dan banyaknya murid.
- 5) Kemampuan guru mengajar.

Model pembelajaran kooperatif adalah salah satu model pembelajaran yang menggunakan struktur tugas dan penghargaan yang

berbeda untuk meningkatkan pembelajaran siswa. Struktur tugas membuat siswa harus bekerjasama dalam kelompok kecil. Dalam menyelesaikan tugas kelompoknya, setiap siswa dalam anggota kelompok harus saling bekerjasama dan saling membantu untuk memahami materi pelajaran. Dalam pembelajaran kooperatif, belajar dikatakan belum selesai jika salah satu teman dalam kelompok belum menguasai bahan pelajaran.

Tujuan pembelajaran kooperatif, yaitu pembelajaran yang dicapai tidak hanya mencakup aspek akademik, namun juga mempunyai dampak terhadap aspek sosial (non akademik) dalam bentuk kerjasama, latihan memimpin, dan latihan berorganisasi. Model pembelajaran kooperatif ini merupakan metode yang memberikan kesempatan yang adil dan merata kepada seluruh anggota kelompok untuk aktif dalam pemecahan masalah. Dalam pembelajaran ini tidak ada siswa yang mendominasi kesempatan guna mengemukakan ide atau gagasan dalam pemecahan masalah.

Pembelajaran kooperatif adalah salah satu model pembelajaran yang menggunakan struktur tugas dan penghargaan yang berbeda untuk meningkatkan pembelajaran siswa. Struktur tugas membuat siswa harus bekerjasama dalam kelompok kecil. Dalam menyelesaikan tugas kelompoknya, setiap siswa dalam anggota kelompok harus saling bekerjasama dan saling membantu untuk memahami materi pelajaran. Dalam pembelajaran kooperatif, belajar dikatakan belum selesai jika salah satu teman dalam kelompok belum menguasai bahan pelajaran.

Adapun manfaat dari model pembelajaran kooperatif menurut Agus Suprijono (2009: 58) yaitu: 1) memudahkan siswa belajar, 2) tumbuhnya kesadaran siswa untuk belajar berpikir mandiri, 3) siswa dapat menyelesaikan masalah yang diberikan oleh guru.

Beberapa ciri pembelajaran kooperatif adalah: 1) setiap anggota memiliki peranan, 2) setiap anggota kelompok bertanggungjawab atas belajarnya dan juga teman-teman sekelompoknya, 3) terjadi hubungan interaksi secara langsung di antara siswa, 4) guru membantu mengembangkan keterampilan masing-masing kelompok, 5) guru hanya berinteraksi dengan kelompok saat diperlukan. Menurut Agus Suprijono (2009:65) menjelaskan bahwa sintaks pembelajaran kooperatif terdiri dari enam fase.

Tabel 02. Sintaks Pembelajaran Kooperatif

Fase-fase	Perilaku Guru
1) Fase 1 Menyampaikan tujuan dan memotivasi siswa.	1) Menyampaikan semua tujuan yang ingin dicapai selama pembelajaran dan memotivasi siswa belajar.
2) Fase 2 Menyajikan informasi.	2) Menyajikan informasi kepada siswa dengan jalan demonstrasi.
3) Fase 3 Mengorganisasikan siswa ke dalam kelompok-kelompok belajar.	3) Menjelaskan kepada siswa bagaimana cara membentuk kelompok belajar dan membantu setiap kelompok agar melakukan transisi secara efisien.
4) Fase 4 Membimbing kelompok bekerja dan belajar.	4) Membimbing kelompok belajar pada saat mereka mengerjakan tugas.
5) Fase 5 Mengevaluasi.	5) Mengevaluasi hasil belajar tentang materi yang telah dipelajari atau meminta kelompok presentasi hasil kerja.
6) Fase 6	

Memberikan penghargaan.	6) Menghargai baik upaya maupun hasil belajar individu dan kelompok.
-------------------------	--

c. Bentuk-bentuk Pembelajaran Kooperatif

Menurut Isjoni bentuk-bentuk pembelajaran kooperatif diantaranya:

1) *STAD (Student Team Achievement Divisions)*

Dalam teknik pembelajaran kooperatif *STAD (Student Team Achievement Divisions)* ini, guru menyampaikan materi pembelajaran ke siswa secara klasikal (menggunakan model pembelajaran langsung). Guru membagi siswa ke dalam kelompok (setiap kelompok terdiri dari empat sampai enam orang siswa yang heterogen). Dilanjutkan diskusi kelompok untuk penguatan materi (saling bantu membantu untuk memperdalam materi yang sudah diberikan).

2) *TGT (Teams-Games-Tournament)*

TGT adalah salah satu tipe pembelajaran kooperatif yang menempatkan siswa dalam kelompok-kelompok belajar yang beranggotakan lima sampai enam orang siswa (secara heterogen). Guru menyajikan materi, siswa dibentuk dalam kelompok-kelompok untuk saling memahami materi dan mengerjakan tugas sebagai sebuah kelompok, dan dipadu dengan permainan yang berupa kompetisi antar kelompok. Setelah itu guru memberikan penghargaan pada kelompok yang wakilnya dapat maju terus sampai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

3) Jigsaw

Dalam penerapan jigsaw, siswa dibagi dalam kelompok-kelompok kecil. Setiap kelompok terdiri atas empat sampai lima orang (secara heterogen). Masing-masing anggota kelompok diberikan tugas untuk mempelajari topik tertentu dari materi yang diajarkan. Mereka bertugas menjadi ahli pada topik yang menjadi bagiannya. Setiap siswa dipertemukan dengan siswa dari kelompok lain yang menjadi ahli pada topik yang sama. Mereka mendiskusikan topik yang menjadi bagiannya. Pada tahap tersebut setiap ahli dibebaskan mengemukakan pendapatnya, saling bertanya dan berdiskusi untuk menguasai bahan pelajaran.

Setelah menguasai materi yang menjadi bagiannya para ahli tersebut kembali ke kelompoknya masing-masing. Mereka bertugas mengajarkan topik tersebut kepada teman-teman sekelompoknya. Kegiatan terakhir dari jigsaw adalah pemberian kuis atau penilaian lain untuk seluruh topik. Penilaian dan penghargaan kelompok didasarkan pada peningkatan nilai individu.

4) *GI (Group Investigation)*

Dalam penerapan *Group Investigation* ini guru membagi kelas menjadi kelompok-kelompok dengan anggota lima atau enam siswa yang heterogen. Selanjutnya siswa memilih topik untuk diselidiki, melakukan penyelidikan yang mendalam dan mempresentasikan laporannya kepada seluruh kelas. Tahap kegiatan yang dilakukan

dalam *Group Investigation* yaitu: pemilihan topik, perencanaan kooperatif, implementasi, analisis, sintesis, dan presentasi hasil final.

Menurut Agus Suprijono (2009) ada beberapa metode pembelajaran aktif yang pada hakekatnya untuk mengarahkan atensi siswa peserta didik terhadap materi yang dipelajarinya. Beberapa metode-metode pembelajaran aktif :

1) *Learning stars with A Question*

2) *Plantet Question*

3) *Team Quiz*

4) *Examples non examples*

5) *Cooperative Script*

Dalam proses pembelajaran metode-metode diatas tidak harus dipraktekkan seluruhnya didepan kelas. Sebagai seorang guru yang professional, guru bisa memilih dan memodifikasi sendiri metode tersebut agar lebih sesuai dengan situasi kelas. Oleh karena itu Berdasarkan uraian di atas, peneliti telah menetapkan bahwa dalam penelitian ini peneliti menerapkan metode pembelajaran *cooperative script* yang akan diimplementasikan di kelas.

d. Metode Pembelajaran tipe *Cooperatif Script*

Pembelajaran *cooperative script* merupakan salah satu bentuk dari model pembelajaran kooperatif,

1) Pengertian *Cooperative script*

Cooperative script menurut A.M Donnel dan D.F Dansereau (1992: 129), yaitu metode belajar dimana siswa bekerja berpasangan dan bergantian peran sebagai pembicara atau pendengar dalam mengikhtisarkan bagian-bagian materi yang dipelajarinya. *Cooperative script* menurut Departemen Nasional, yaitu dimana siswa bekerja berpasangan dan bergantian secara lisan mengikhtisarkan bagian-bagian materi yang dipelajari. *Cooperative script* adalah metode belajar dimana siswa bekerja berpasangan dan secara lisan mengikhtisarkan bagian-bagian dari materi yang dipelajari. pengertian pembelajaran *cooperative script* adalah skenario pembelajaran kooperatif (Danserau dalam Hadi, 2007). Pembelajaran *cooperative script* adalah pembelajaran yang mengatur interaksi siswa seperti ilustrasi kehidupan sosial siswa dengan lingkungannya sebagai individu, dalam keluarga, kelompok masyarakat, dan masyarakat yang lebih luas (Schank dan Abelson dalam Hadi, 2007).

2) Manfaat dan Tujuan *Cooperative script*

Manfaat pembelajaran *cooperative script*. Danserau dalam Hadi (2007) menyatakan bahwa pembelajaran *cooperative script* dapat meningkatkan hasil belajar siswa dan siswa dapat mempelajari materi yang lebih banyak dari siswa yang belajar sendiri. Pendapat sejenis menyatakan bahwa *cooperative script* memotivasi siswa memperoleh sesuatu yang lebih dari aktivitas kooperatif lain yang diberikan penjelasan secara rinci (Web dalam Hadi, 2007). Sedangkan Spurlin

dalam Hadi (2007) menyatakan bahwa, *cooperative script* dapat mendorong siswa untuk mendapatkan kesempatan mempelajari bagian lain dari materi yang tidak dipelajarinya.

secara lebih rinci berdasarkan tahapan-tahapan dalam pembelajaran *cooperative script*, Jacobs, et. al. (1996) mengungkapkan manfaat metode pembelajaran *cooperative script* yaitu :

- a) Bekerja sama dengan orang lain bisa membantu siswa mengerjakan tugas-tugas yang dirasakan sulit.
- b) Dapat membantu ingatan yang terlupakan pada teks.
- c) Dengan mengidentifikasi ide-ide pokok yang ada pada materi dapat membantu ingatan dan pemahaman.
- d) Memberikan kesempatan siswa membenarkan kesalahpahaman.
- e) Membantu siswa menghubungkan ide-ide pokok materi dengan kehidupan nyata.
- f) Membantu penjelasan bagian bacaan secara keseluruhan.
- g) Memberikan kesempatan untuk mengulangi untuk membantu mengingat kembali.

3) Langkah-langkah *Cooperative script*

Menurut Agus Suprijono, langkah-langkah *Cooperative script* :

- a) Guru membagi siswa secara berpasangan.
- b) Guru membagikan wacana/ materi tiap siswa untuk dibaca dan membuat ringkasan.
- c) Guru dan siswa menetapkan siapa yang pertama berperan sebagai pembicara dan siapa yang berperan sebagai pendengar.
- d) Pembicara membacakan ringkasannya selengkap mungkin, dengan memasukkan ide- ide pokok dalam ringkasannya.
Sementara pendengar :
 - (1) Menyimak/ mengoreksi/ menunjukkan ide- ide pokok dalam ringkasannya.
 - (2) Membantu mengingat / menghafal ide- ide pokok dengan menghubungkan materi sebelumnya atau materi lainnya.
- e) Bertukar peran, semula sebagai pembicara ditukar menjadi pendengar dan sebaliknya. Serta lakukan seperti diatas.
- f) Kesimpulan siswa bersama-sama dengan guru.
- g) Penutup.

4) Kelebihan dan kelemahan *Cooperative script*

Kelebihan :

- a) Melatih pendengaran, ketelitian atau kecermatan.
- b) Setiap siswa mendapat peran.
- c) Melatih mengungkapkan kesalahan orang lain secara lisan.

Kelebihan menerapkan metode *cooperative script* pada pembelajaran memberikan layanan secara prima adalah setiap siswa mendapat peran, sehingga siswa aktif terlibat dalam kegiatan pembelajaran sehingga motivasi belajar siswa meningkat.

Kelemahan :

- a) Hanya dilakukan untuk mata pelajaran tertentu.
- b) Hanya dilakukan dua orang (tidak melibatkan seluruh kelas sehingga koreksi hanya sebatas pada dua orang tersebut).

Kelemahan metode *cooperative script* hanya dilakukan untuk mata pelajaran tertentu, kaitannya dengan pembelajaran memberikan layanan secara prima yaitu pembelajaran *cooperative script* dapat diterapkan pada pembelajaran teori.

e. Bentuk Pembelajaran Tipe *Coopertive Script* pada Pembelajaran Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan

Pada prinsipnya implementasi *cooperative script* dalam pembelajaran memberikan pelayanan secara prima kepada pelanggan tidak berbeda dengan implementasi pada mata pelajaran lainnya, karena

prinsip kerjanya sudah jelas, bahwa metode ini menekankan pada kerja kelompok secara berpasangan dan adanya sistem saling melengkapi. Adanya diskusi dan interaksi dari dalam kelompok menjadi kekuatan pada model pembelajaran ini.

Hal yang harus dipersiapkan oleh guru saat mengimplementasikan model ini adalah materi pelajaran yang nantinya akan dibahas oleh siswa yang telah berpasangan.

Langkah metode pembelajaran *Cooperative Script*

1) Pendahuluan pembelajaran

- a) Menyampaikan secara singkat tentang pelaksanaan pembelajaran dengan model pembelajaran tipe *cooperative script* (fase 1).
- b) Menyampaikan tujuan pembelajaran (fase 1).
- c) Mengulang sekilas pelajaran yang lalu yang mempunyai hubungan dengan bahan yang akan diajarkan (fase 2).
- d) Appresiasi, membuat pertanyaan yang berhubungan dengan bahan yang akan diajarkan untuk memancing minat siswa (fase 2).

2) Pelaksanaan

- a) Siswa dibagi berpasangan secara heterogen baik dari jenis kelamin maupun kemampuan akademis (fase 3).
- b) Guru membagikan wacana/ materi tiap siswa untuk dibaca dan membuat ringkasan (fase 3).
- c) Guru dan siswa menetapkan siapa yang pertama berperan sebagai pembicara dan siapa yang berperan sebagai pendengar (fase 3).

- d) Siswa berdiskusi secara berpasangan (fase 4).
- e) Pembicara membacakan ringkasannya selengkap mungkin, dengan memasukkan ide-ide pokok dalam ringkasannya (fase 5).
- f) Bertukar peran, semula sebagai pembicara ditukar menjadi pendengar dan sebaliknya (fase 5).
- g) Kesimpulan materi oleh siswa bersama guru (fase 6).
- h) Penutup (fase 6).

f. Perangkat Pembelajaran *Cooperatif Script*

Kompetensi pedagogik yang harus dimiliki guru adalah merencanakan dan melakukan pembelajaran, merencanakan dan melaksanakan penilaian. Wujud nyata dari kompetensi tersebut adalah kemampuan guru untuk mengembangkan perangkat pembelajaran kemudian mengimplementasikannya di dalam proses belajar mengajar di kelas.

Perangkat pembelajaran adalah salah satu wujud persiapan yang dilakukan oleh guru sebelum mereka melakukan proses pembelajaran. Sebuah kata bijak menyatakan bahwa persiapan mengajar merupakan sebagian dari sukses seorang guru. Kegagalan dalam perencanaan sama saja dengan merencanakan kegagalan. Kata bijak tersebut menyiratkan betapa pentingnya melakukan persiapan pembelajaran melalui pengembangan perangkat pembelajaran.

Menurut Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan Pasal 20, “Perencanaan proses pembelajaran meliputi silabus dan rencana pelaksanaan pembelajaran yang memuat sekurang-kurangnya tujuan pembelajaran, materi ajar, metode pengajaran, sumber belajar, dan penilaian hasil belajar.”

Pengembangan silabus dan pengembangan rencana pelaksanaan pembelajaran:

1) Silabus

Silabus adalah rencana pembelajaran pada suatu dan atau kelompok mata pelajaran/tema tertentu yang mencakup standar nasional, kompetensi dasar, materi pokok pembelajaran, kegiatan pembelajaran, indikator pencapaian kompetensi untuk penilaian, penilaian, alokasi waktu, dan sumber belajar.

Berdasarkan pada pengertian tersebut, silabus menjawab pertanyaan: a) apa kompetensi yang harus dikuasai siswa?, b) bagaimana cara mencapainya?, c) bagaimana cara mengetahui pencapaiannya?

Adapun komponen silabus adalah: (a) Standar kompetensi, (b) Kompetensi dasar, (c) Materi pokok pembelajaran, (d) Indikator, (e) Penilaian, (f) Alokasi waktu, dan (g) Sumber belajar.

2) Rencana Pelaksanaan Pembelajaran

Silabus merupakan rencana pembelajaran dalam garis besar, untuk itu sebelum implementasi di dalam kelas, silabus perlu dikembangkan

lebih lanjut dalam bentuk skenario rinci yang dikenal dengan rencana pelaksanaan pembelajaran (RPP). Rencana pelaksanaan pembelajaran adalah rencana yang menggambarkan prosedur dan pengorganisasian pembelajaran untuk mencapai satu kompetensi dasar. Lingkup rencana pembelajaran paling luas mencakup satu kompetensi dasar yang terdiri atas satu atau beberapa indikator untuk satu kali pertemuan atau lebih.

Komponen Rencana Pelaksanaan Pembelajaran adalah:

- a) Standar kompetensi
- b) Kompetensi dasar
- c) Indikator kompetensi
- d) Tujuan pembelajaran

Tujuan pembelajaran dikembangkan dari indikator dengan melengkapi komponennya.

- e) Materi pembelajaran

Materi pembelajaran adalah uraian ringkas mengenai materi pembelajaran yang dipilih untuk mendukung pencapaian tujuan.

- f) Metode pembelajaran

Pada bagian ini dijelaskan tentang metode/strategi pembelajaran apa yang dipilih.

- g) Media

Penentuan media pembelajaran yang mendukung proses pembelajaran.

- h) Strategi pembelajaran

Langkah-langkah pembelajaran berupa skenario yang terdiri dari kegiatan awal, kegiatan inti, dan kegiatan penutup.

i) Kriteria penilaian

Lampiran penilaian yang digunakan dalam proses pembelajaran.

B. Hasil Penelitian yang Relevan

Penelitian oleh Retno Mayasari dengan judul “ Penerapan pembelajaran kooperatif model *cooperative script* untuk meningkatkan interaksi dan motivasi belajar akuntansi pada siswa kelas XI IS-1 SMA Negeri 1 Gondangwetan Pasuruan”

Penelitian oleh Dwi Suryaningsih dengan judul “ Penerapan model pembelajaran *cooperative script* untuk meningkatkan motivasi dan hasil belajar siswa pada mata pelajaran mengelola sistem kearsipan (studi kasus pada siswa kelas XI APK SMK PGRI Mojoagung Jombang)”. Berdasarkan data hasil observasi aktifitas siswa dapat dilihat bahwa aktifitas siswa sudah masuk dalam kategori sangat baik, yakni mencapai nilai rata-rata per kegiatan 3,03. Sedangkan presentase pencapaiannya adalah 76,09% pada siklus I. Pada siklus II mengalami peningkatan 10% dengan nilai rata-rata 3,37 sedangkan presentase pencapaian adalah 84,55%. Dengan demikian motivasi belajar siswa sangat baik dilihat dari aktifitas belajar siswa selama mengikuti pelajaran.

Relevansi penelitian yang dikemukakan di atas dengan penelitian ini adalah adanya kesamaan bahwa metode *cooperative script* dapat diterapkan dalam pembelajaran teori, metode *cooperative script* dapat meningkatkan

motivasi belajar siswa, serta dapat meningkatkan pencapaian hasil belajar siswa. Kedudukan penelitian sama dengan penelitian sebelumnya yaitu pada variabel penelitian, dan perbedaan pada subjek dan objek penelitian. Subjek penelitian ini adalah siswa SMK Karya Rini dan objek penelitian adalah motivasi pembelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian, metode *Cooperative Script* terbukti dapat meningkatkan motivasi belajar. Oleh karena itu metode tersebut akan diterapkan pada pembelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan.

C. Kerangka Berpikir

Keberhasilan dalam belajar tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir yang ditentukan oleh suatu angka atau nilai, akan tetapi efek lain yang dilihat dari segi tingkah laku atau sikap siswa, diantaranya adalah motivasi siswa.

Dalam pandangan peserta didik, pembelajaran Memberikan layanan secara prima kepada pelanggan adalah pembelajaran yang tidak menarik, kurang diminati dan membosankan.

Hal tersebut dapat terjadi karena pada praktik pengajaran, guru hanya memberikan teori-teori. Guru mengajarkan Memberikan layanan secara prima kepada pelanggan dengan metode ceramah yaitu mengulang isi yang ada didalam buku. Peserta didik semakin merasa bosan dan kurang memiliki motivasi untuk belajar kompetensi Memberikan layanan secara prima kepada

pelanggan karena hanya pasif mendengarkan guru dalam menyampikan materi.

Berdasarkan pernyataan di atas, maka pembelajaran Memberikan layanan secara prima kepada pelanggan perlu dibuat semenarik mungkin sehingga dapat mewujudkan inti dan tujuan dari pembelajaran. Hal itu dapat menghilangkan anggapan pembelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan membosankan dan kurang menyenangkan. Peserta didik pun dapat memiliki motivasi yang tinggi untuk mengikuti pembelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan.

Adapun salah satu cara membangkitkan motivasi belajar siswa pada pembelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan dapat dilakukan dengan mendorong rasa ingin tahu siswa sehingga dapat mengembangkan pikiran kritis siswa. pengembangan pikiran kritis peserta didik memerlukan situasi dimana peserta didik lebih bertanggung jawab dalam mengemukakan pendapatnya, dan situasi tersebut dapat diwujudkan dalam pembelajaran dengan menerapkan metode *cooperative script*. Metode *cooperative script* menekankan suasana dialog antar peserta didik. Suasana dialog tersebut memungkinkan siswa mengemukakan banyak gagasan yang berbeda antara satu dengan yang lainnya sehingga peserta didik menjadi lebih aktif dan tidak hanya pasif. Keaktifan peserta didik dapat mendorong untuk lebih tertarik dalam mengikuti proses memberikan layanan secara prima kepada pelanggan sehingga motivasi belajar menjadi lebih tinggi. Motivasi belajar yang tinggi dapat meningkatkan pemahaman terhadap materi

memberikan layanan secara prima, dan pada akhirnya dapat meningkatkan pencapaian kompetensi belajar peserta didik. Salah satu usaha yang ditempuh adalah penelitian tindakan kelas (PTK) dengan penerapan metode pembelajaran *cooperative script*.

D. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan kajian teori dan kerangka fikir yang dikemukakan di atas, maka pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Apakah metode *cooperative script* dapat meningkatkan motivasi belajar peserta didik pada pembelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan?
2. Apakah metode *cooperative script* dapat meningkatkan pencapaian hasil belajar siswa pada pembelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan?

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis 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. Tujuan umum dari penelitian tindakan kelas adalah untuk perbaikan dan peningkatan layanan profesional pendidik dalam menangani proses belajar mengajar. Penelitian tindakan kelas memiliki karakteristik penting, yaitu bahwa problem yang diangkat adalah problem yang dihadapi oleh guru di kelas. Penelitian tindakan kelas akan dapat dilaksanakan jika pendidik sejak awal memang menyadari adanya persoalan yang terkait dengan proses dan produk pembelajaran yang dihadapi di kelas.

Penelitian tindakan kelas memiliki tiga ciri pokok (Supardi, 2006), antara lain:

1. Inkuiri reflektif

Penelitian tindakan kelas berangkat dari permasalahan pembelajaran riil sehari-hari. Jadi, kegiatan penelitian berdasarkan pada pelaksanaan tugas (*practice driven*).

2. *Kolaboratif*

Upaya perbaikan proses dan hasil pembelajaran tidak dapat dilakukan sendiri oleh peneliti di luar kelas, tetapi harus berkolaborasi dengan guru. Penelitian tindakan kelas merupakan upaya bersama dari berbagai pihak untuk mewujudkan perbaikan yang diinginkan.

3. *Reflektif*

Berbeda dengan pendekatan penelitian formal, yang sering mengutamakan pendekatan empiris eksperimental, penelitian tindakan kelas lebih menekankan pada proses refleksi terhadap proses dan hasil penelitian.

Penelitian tindakan kelas adalah salah satu strategi pemecahan masalah dengan memanfaatkan tindakan nyata dan proses pengembangan kemampuan dalam mendeteksi dan memecahkan masalah. Tindakan itu dilakukan dengan melakukan kolaborasi antara peneliti dengan kelompok sasaran.

Pengertian kelas dalam penelitian tindakan kelas adalah sekelompok peserta didik yang sedang belajar. Dikarenakan makna kelas dalam penelitian tindakan kelas adalah sekelompok peserta didik yang sedang belajar, maka permasalahan dalam penelitian tindakan kelas (PTK) menurut Suhardjono (2007: 59-60) cukup luas, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Masalah belajar siswa di sekolah, misalnya permasalahan belajar di kelas, kesalahan pembelajaran, dan lain-lain.
2. Pengembangan profesionalisme guru dalam peningkatan mutu perancangan, pelaksanaan dan evaluasi program pengajaran.

3. Desain dan strategi pembelajaran di kelas, misalnya masalah pengelolaan dan prosedur pembelajaran, implementasi dan inovasi dalam metode pembelajaran (misalnya penggantian metode mengajar tradisional dengan metode mengajar baru), interaksi di dalam kelas (misalnya penggunaan strategi pengajaran yang didasarkan pada pendekatan terpadu).
4. Pengelolaan pembelajaran, misalnya pengenalan teknik modifikasi perilaku, teknik memotivasi, dan teknik pengembangan potensi diri.

PTK yang ideal dilakukan secara berpasangan antara pihak yang melakukan tindakan dan pihak yang mengamati proses jalannya tindakan. Istilah untuk cara ini adalah penelitian kolaborasi. Kolaborasi juga dapat dilakukan oleh dua orang guru, yang dengan cara bergantian mengamati. Ketika sedang mengajar, dia adalah seorang guru, ketika sedang mengamati, dia adalah seorang peneliti (Suharsimi Arikunto, 2009: 17).

Peneitian tindakan kelas ini dilakukan untuk menerapkan metode pembelajaran tipe *cooperative script* pada pembelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan siswa kelas X tata busana SMK Karya Rini Yogyakarta.

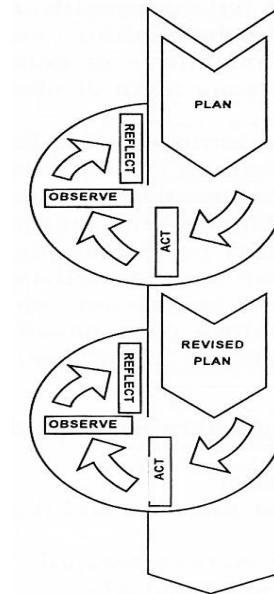
Penelitian tindakan kelas dilakukan secara kolaborasi antara peneliti dan guru yang mengajar memberikan layanan secara prima kepada pelanggan. penelitian tindakan kelas dilakukan dalam beberapa siklus. Tiap-tiap siklus terdiri dari beberapa tahap yaitu perencanaan, tindakan, pengamatan serta refleksi.

B. Desain Penelitian

Desain penelitian menurut Mc Millan dalam Ibnu Hadjar (1999:102) adalah rencana dan struktur penyelidikan yang digunakan untuk memperoleh bukti-bukti empiris dalam menjawab pertanyaan penelitian. Penelitian Tindakan Kelas (PTK) yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan model Kemmis dan McTaggart. Menurut Kemmis dan McTaggart (Depdiknas, 2004: 2), pelaksanaan tindakan dalam Penelitian Tindakan Kelas (PTK) meliputi empat alur (langkah): (1) perencanaan tindakan; (2) pelaksanaan tindakan; (3) observasi; dan (4) refleksi.

Oleh karena itu, pengertian siklus pada kesempatan ini adalah putaran kegiatan yang terdiri dari perencanaan, pelaksanaan, pengamatan, dan refleksi. Jika dalam tindakan satu siklus hasil yang diperoleh belum memuaskan, maka dapat dilanjutkan pada siklus kedua dan seterusnya. Menurut Suhardjono (2009: 75) tidak ada ketentuan tentang berapa kali siklus harus dilakukan. Banyaknya siklus tergantung dari kepuasan peneliti sendiri, namun ada saran, sebaiknya tidak kurang dari dua siklus.

Alur (langkah) pelaksanaan tindakan dimaksud dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 01. Desain Penelitian Tindakan Kelas Model Kemmis & Mc.Taggart

Berikut ini merupakan penjelasan tentang tahap-tahap penelitian tindakan kelas sesuai model Kemmis & Mc.Taggart, yang akan dilakukan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Perencanaan Tindakan (*Action Plan*)

Perencanaan tindakan (*action plan*), meliputi persiapan perangkat pembelajaran yang akan digunakan dalam penelitian tindakan, yaitu:

- a. Mengkaji Silabus Mata Pelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan

Silabus merupakan seperangkat rencana tindakan serta pengaturan pelaksanaan pembelajaran dan penilaian yang disusun secara sistematis

memuat komponen-komponen yang saling berkaitan untuk mencapai penguasaan Kompetensi Dasar (Ella Yuleawati, 2004: 123).

Peneliti menggunakan silabus yang digunakan di SMK Kary Rini Yogyakarta dengan berpedoman pada Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan. Adapun silabus Mata Pelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan dapat dilihat pada lampiran.

b. Menyusun Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP)

Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) adalah rencana yang menggambarkan prosedur dan manajemen pembelajaran untuk mencapai satu atau lebih Kompetensi Dasar yang ditetapkan dalam Standar Isi (SI) dan dijabarkan dalam Silabus. (E. Mulyasa, 2007: 213).

Peneliti mengkaji RPP yang sudah ada disekolah tentang materi melakukan komunikasi di tempat kerja pada mata pelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan. RPP dikaji dan disusun oleh peneliti dengan pertimbangan dari dosen pembimbing dan guru (kolaborator). RPP ini berguna sebagai pedoman guru dalam melaksanakan tindakan pembelajaran di kelas. Adapun RPP yang telah dikaji dan digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada lampiran.

c. Merancang Strategi Pembelajaran dengan menerapkan metode pembelajaran tipe *cooperative script*

Guru menggunakan metode *cooperative script* agar siswa lebih termotivasi untuk mengikuti kegiatan belajar mengajar di kelas,

diharapkan dapat memperjelas isi materi yang akan disampaikan oleh guru, sehingga pembelajaran menjadi lebih efektif.

d. Menyusun Lembar observasi pembelajaran

Lembar observasi pembelajaran yakni lembar yang berisi tentang indikator- indikator aktifitas belajar menggunakan model pembelajaran langsung dan digunakan dalam melaksanakan pengamatan di dalam kelas. Lembar observasi pembelajaran dapat digunakan untuk merekam proses dan dampak dari tindakan yang dilakukan dalam penelitian.

Lembar observasi pembelajaran dalam penelitian ini digunakan untuk melakukan pengamatan terhadap proses belajar siswa. Peneliti sebagai *observer* atau pengamat harus cermat dan teliti dalam merekam proses belajar siswa selama penelitian berlangsung.

e. Menyusun Alat evaluasi

Evaluasi bertujuan untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan yang terjadi dalam proses pembelajaran, sehingga dijadikan dasar untuk pengembangan keputusan, apakah proses pembelajaran sudah baik atau masih perlu dilakukan perbaikan dan penyempurnaan.

Alat evaluasi dalam penelitian ini menggunakan tes yaitu dalam bentuk soal pilihan ganda yang diberikan pada saat akhir pembelajaran.

2. Pelaksanaan Tindakan (*Actuating*)

Pelaksanaan tindakan adalah implementasi tindakan ke dalam konteks proses belajar mengajar yang sebenarnya. Pelaksanaan tindakan ini

dilakukan dengan menggunakan panduan perencanaan tindakan yang telah dibuat dan dalam pelaksanaannya bersifat fleksibel dan terbuka terhadap perubahan-perubahan yang terjadi.

Selama proses pembelajaran berlangsung, guru memberikan pelajaran kepada siswa dengan menggunakan metode pembelajaran *cooperative script* sedangkan perangkat pembelajaran yang digunakan berupa silabus, RPP, dan alat evaluasi tes yang telah dibuat sebelumnya. Sedangkan peneliti mengamati siswa selama proses pembelajaran dengan menggunakan lembar observasi yang telah dibuat.

3. Pengamatan (*Observing*)

Pengamatan berfungsi sebagai proses pendokumentasian dampak dari tindakan dan menyediakan informasi untuk tahap refleksi. Pengamatan harus dilakukan secara cermat dan dirancang sebelumnya dengan baik. Pengamatan dilakukan terhadap proses belajar mengajar selama dilakukan tindakan dan terhadap motivasi belajar siswa dengan melakukan penilaian terhadap pelaksanaan pembelajaran. Memberikan layanan secara prima kepada pelanggan.

4. Refleksi (*Reflecting*)

Refleksi adalah upaya evaluasi diri yang secara kritis dilakukan oleh peneliti dan kolaborator. Refleksi harus dilakukan secara terbuka dan dilakukan dengan cara melaksanakan diskusi bersama antara peneliti dan kolaborator. Refleksi dilakukan pada akhir siklus. Dari hasil refleksi ini,

peneliti dapat menemukan perlu tidaknya dilakukan tindakan siklus berikutnya.

C. Setting Penelitian

Setting penelitian adalah situasi, kondisi dan tempat di mana responden melakukan kegiatan secara alami yang dipandang sebagai analisis dalam penelitian (Pardjono dkk, 2007: 67).

Setting penelitian dilakukan pada penelitian tindakan kelas adalah sebagai berikut:

1. Tempat Penelitian

Penelitian tindakan kelas ini dilaksanakan di SMK Karya Rini Yogyakarta yang beralamat Jl.Laksda Adi Sucipto 86 Depok Sleman, Yogyakarta tepatnya pada siswa kelas X Tata Busana. Peneliti memilih tempat penelitian di sekolah tersebut karena penerapan metode pembelajaran tipe *cooperative script* dalam pembelajaran Memberikan layanan secara prima kepada pelanggan belum pernah digunakan. Penerapan metode ini diharapkan dapat meningkatkan motivasi siswa dalam pembelajaran Memberikan layanan secara prima kepada pelanggan

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli 2012 sampai bulan agustus 2012, pada semester ganjil tahun ajaran 2012/2013. Pengambilan data untuk siklus I dilaksanakan pada tanggal 30 Juli 2012 dan untuk siklus II dilaksanakan pada tanggal 6 Agustus 2012.

D. Subyek dan Obyek Penelitian

1. Subyek Penelitian

Subyek penelitian adalah orang-orang yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2007: 61). Dalam penelitian di sekolah subyek penelitian pada umumnya adalah siswa.

Teknik pengambilan subyek penelitian dilakukan dengan *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan subyek penelitian dengan pertimbangan tertentu. Subyek penelitian tindakan kelas ini adalah siswa kelas X Tata Busana. Jumlah siswa kelas X Tata Busana adalah 21 siswa. Subyek ini perlu ditingkatkan motivasinya dalam pembelajaran Memberikan layanan secara prima kepada pelanggan. Untuk meningkatkan motivasi siswa di kelas digunakan metode *cooperative script*.

2. Obyek Penelitian

Obyek dalam penelitian tindakan kelas ini adalah “Peningkatan Motivasi Belajar Kompetensi Memberikan layanan secara prima kepada pelanggan (*costumer care*) dengan metode pembelajaran *Cooperative Script* di SMK Karya Rini ”.

E. Prosedur Penelitian

Bentuk penelitian tindakan kelas ini adalah penelitian tindakan kelas secara kolaborasi, dimana peneliti berkolaborasi dengan guru mata pelajaran. Prosedur Penelitian Tindakan Kelas ini dimulai dengan tindakan pra siklus untuk mengetahui sejauh mana motivasi dan hasil kompetensi siswa sebelum dilakukan tindakan penelitian. Pada penelitian tindakan pra siklus ini, peneliti mengambil data hasil penilaian kompetensi siswa yang sudah ada di sekolah atau dari guru yang bersangkutan.

Secara rinci langkah-langkah dalam setiap siklus dijabarkan sebagai berikut:

1. Perencanaan Tindakan (*Action Plan*)

Rencana tindakan (*Action Plan*) adalah prosedur, strategi yang akan dilakukan oleh guru dalam rangka melakukan tindakan atau perlakuan terhadap siswa. Rencana tindakan meliputi persiapan perangkat pembelajaran yang akan digunakan dalam penelitian tindakan.

Persiapan perangkat pembelajaran tipe *cooperative script* yang direncanakan dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Silabus

Silabus merupakan seperangkat rencana serta pengaturan pelaksanaan pembelajaran dan penilaian yang disusun secara sistematis memuat komponen-komponen yang saling berkaitan untuk mencapai penguasaan kompetensi dasar (Ella Yuleawati, 2004:123).

b. Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP)

Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) adalah rencana yang menggambarkan prosedur dan manajemen pembelajaran untuk mencapai satu atau lebih kompetensi dasar yang ditetapkan dalam standar isi (SI) dan dijabarkan dalam silabus (Mulyasa, 2007:213).

c. Lembar observasi pembelajaran

Lembar observasi adalah lembar yang digunakan untuk melakukan pengamatan terhadap sasaran pengukuran (Pardjono dkk, 2007: 43). Dalam penelitian ini sasaran pengukuran adalah siswa yang diamati selama proses pembelajaran di kelas dengan menggunakan metode pembelajaran tipe *cooperative script*. Lembar observasi dapat digunakan untuk merekam proses dan dampak dari tindakan yang dilakukan dalam penelitian.

d. Menyusun lembar observasi pembelajaran

Lembar observasi pembelajaran yaitu lembar yang berisi indikator-indikator motivasi belajar siswa menggunakan metode *cooperative script* dan digunakan untuk pengamatan di dalam kelas. Lembar observasi dapat digunakan untuk merekam proses dan dampak dari tindakan yang dilakukan dalam penelitian.

Lembar observasi dalam penelitian ini digunakan untuk pengamatan terhadap motivasi belajar siswa. Peneliti sebagai *observer* atau pengamat harus cermat dan teliti dalam mengamati proses dan dampak dari tindakan yang dilakukan dalam penelitian.

Perangkat yang telah dipersiapkan tersebut digunakan sebagai pedoman dalam proses penelitian tindakan kelas. Skenario pembelajaran diimplementasikan dari siklus ke siklus dan mungkin akan diubah setelah peneliti melakukan refleksi.

2. Pelaksanaan Tindakan (*Actuating*)

Pelaksanaan tindakan adalah implementasi tindakan ke dalam konteks proses belajar mengajar yang sebenarnya. Pelaksanaan tindakan ini dilakukan dengan menggunakan panduan perencanaan tindakan yang telah dibuat sebelumnya dan dalam pelaksanaannya bersifat fleksibel dan terbuka terhadap perubahan-perubahan yang terjadi. Pada tahap ini, guru melaksanakan pembelajaran Memberikan layanan secara prima kepada pelanggan melalui metode pembelajaran tipe *cooperative script*. Peneliti berperan untuk melakukan pengamatan jalannya pembelajaran dengan menggunakan lembar observasi yang telah dibuat.

Selama proses pembelajaran berlangsung, guna memberikan pelajaran kepada siswa dengan menggunakan perangkat pembelajaran berupa Silabus, RPP, dan alat evaluasi tes yang telah dibuat sebelumnya. Sedangkan peneliti mengamati aktivitas siswa pada saat sebelum, selama dan setelah proses pembelajaran dilakukan dengan menggunakan lembar observasi yang telah dibuat.

3. Pengamatan (*Observing*)

Menurut Pardjono dkk (2007: 29) pengamatan berfungsi sebagai proses pendokumentasian dampak dari tindakan dan menyediakan

informasi untuk tahap refleksi. Observasi pada penelitian tindakan ini mempunyai fungsi mendokumentasikan implikasi tindakan yang diberikan kepada subyek. Dalam perencanaan observasi yang baik adalah observasi yang fleksibel dan terbuka untuk dapat mencatat gejala yang muncul baik yang diharapkan atau yang tidak diharapkan. Pengamatan kegiatan belajar siswa dilakukan dengan menggunakan lembar observasi dan tes. Peneliti berharap dari hasil pengamatan pada proses pembelajaran siklus I dapat dijadikan acuan dalam proses belajar mengajar di kelas, sehingga dapat meningkatkan motivasi belajar siswa pada pembelajaran Memberikan layanan secara prima kepada pelanggan pada siklus berikutnya.

4. Refleksi (*Reflecting*)

Refleksi adalah upaya evaluasi diri secara kritis dilakukan oleh tim peneliti, kolaborator, *outsider* dan orang-orang yang terlibat di dalam penelitian (Pardjono dkk, 2007: 30). Peneliti dan kolaborator mendiskusikan hasil pengamatan selama tindakan berlangsung. Refleksi dilakukan pada akhir sebuah siklus, berdasarkan refleksi ini dilakukan revisi pada rencana tindakan (*action plan*) dan dibuat kembali rencana tindakan yang baru (*replanning*), untuk diimplementasikan pada siklus berikutnya. Dari hasil refleksi ini, peneliti dapat menentukan tindakan siklus berikutnya.

Sebelum melakukan tindakan untuk tiap siklus persiapan secara keseluruhan dilakukan untuk memudahkan dalam setiap tindakan, diantaranya :

1. Membuat jadwal kegiatan pelaksanaan tindakan yang akan dimulai bulan Juli 2012.
2. Membuat rencana pelaksanaan pembelajaran sesuai silabus.
3. Menyusun lembar observasi tindakan pelaksanaan pembelajaran dan analisis hasilnya.
4. Menyusun tes untuk pre test dan post test siklus I.
5. Mempersiapkan media pembelajaran diantaranya: *hand out*

Adapun langkah model pembelajaran *cooperative script* dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Skenario tindakan (Siklus I)

Materi pelajaran yang dipilih untuk dilaksanakan adalah standar kompetensi “Memberikan layanan secara prima kepada pelanggan”. Kompetensi dasarnya adalah berkomunikasi di tempat kerja. Materi siklus I dilakukan untuk 2 kali pertemuan, setiap pertemuan ditempuh dalam waktu 2 x 45 menit sesuai jadwal sekolah, perinciannya sebagai berikut :

a. Perencanaan

- 1) Identifikasi masalah dan penetapan alternatif pemecahan masalah.
- 2) Merencanakan pembelajaran yang akan diterapkan dalam proses belajar mengajar.

- 3) Menetapkan standar kompetensi dan kompetensi dasar
”Memberikan layanan secara prima kepada pelanggan”
- 4) Memilih bahan pelajaran yang sesuai/ materi pokok. ”
Berkomunikasi di tempat kerja”
- 5) Menentukan skenario pembelajaran dengan menggunakan metode
pembelajaran *cooperative script*.
- 6) Mempersiapkan sumber, bahan, dan alat bantu yang dibutuhkan.
Media yang digunakan pada siklus ini adalah : *hand out*.
- 7) Mengembangkan format evaluasi, penilaian dilakukan dengan
jenis : Pre test, posttest berupa tes pilihan ganda.
- 8) Mengembangkan format observasi pembelajaran.

b. Tindakan

Pertemuan 1

Standar Kompetensi : Memberikan layanan secara prima kepada
pelanggan

Kompetensi dasar : Berkomunikasi di tempat kerja

Metode : *Cooperative script*, penugasan, dan presentasi.

Media : *Hand out*

Penilaian : Pre test, tugas, dan posttest

3) Pendahuluan

- e) Menyampaikan secara singkat tentang pelaksanaan pembelajaran
dengan metode pembelajaran *cooperative script*.
- f) Menyampaikan tujuan pembelajaran.

g) Mengulang sekilas pelajaran yang lalu yang mempunyai hubungan dengan bahan yang akan diajarkan.

h) Appresiasi, membuat pertanyaan yang berhubungan dengan bahan yang akan diajarkan untuk memancing minat siswa.

4) Pelaksanaan

a) Siswa dibagi berpasangan secara heterogen baik dari jenis kelamin maupun kemampuan akademis.

b) Guru membagikan wacana/ materi Memberikan layanan secara prima kepada pelanggan tiap siswa untuk dibaca dan membuat ringkasan.

c) Guru dan siswa menetapkan siapa yang pertama berperan sebagai pembicara dan siapa yang berperan sebagai pendengar.

d) Siswa berdiskusi secara berpasangan.

e) Pembicara membacakan ringkasannya selengkap mungkin, dengan memasukkan ide-ide pokok dalam ringkasannya.

f) Bertukar peran, semula sebagai pembicara ditukar menjadi pendengar dan sebaliknya.

g) Guru dan siswa menyimpulkan akhir diskusi.

5) Evaluasi

Sesudah presentasi selesai, siswa diberi tugas individu. Pada tahap ini setiap siswa tidak diperkenankan mengerjakan tugas secara kelompok tetapi dikerjakan secara individu.

c. Pengamatan (observasi)

- 1) Melakukan observasi dengan memakai format observasi yang sudah disiapkan yaitu dengan lembar observasi, alat dokumentasi, untuk mengumpulkan data, apakah guru melaksanakan tindakan sesuai dengan tahapan-tahapan seperti pada bagian di atas. Untuk kemudian dilihat hasilnya, dimaknai dan dibandingkan dengan taraf ketercapaiannya/ persentasi keberhasilan tindakan.
- 2) Menggunakan lembar observasi, observer mengobservasi motivasi belajar siswa sebagai respon tindakan guru dalam menerapkan metode *cooperative script*. Selain itu juga menggunakan catatan lapangan untuk mencatat respon siswa yang tidak diduga muncul.
- 3) Menilai hasil tindakan siswa

d. Refleksi

- a) Melakukan evaluasi tindakan yang telah dilakukan meliputi evaluasi mutu, jumlah dan waktu dari setiap macam tindakan.
- b) Melakukan pertemuan untuk membahas hasil evaluasi tentang skenario pembelajaran dan kegiatan pratikum.
- c) Memperbaiki pelaksanaan tindakan sesuai hasil evaluasi, untuk digunakan pada siklus berikutnya.

F. Kriteria Keberhasilan Tindakan

Kriteria hasil penelitian tentang peningkatan motivasi belajar siswa pembelajaran Memberikan layanan secara prima kepada pelanggan sesuai

dengan standar minimal lulusan kompetensi program diklat di SMK (sesui KTSP SMK Karya Rini), ditetapkan sebagai berikut :

Tabel 3. Kriteria keberhasilan belajar/ 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

Dapat diasumsikan bahwa 70% dari jumlah siswa harus mendapat ketuntasan minimal 7,50 dan indikator kriteria keberhasilan dari pemberian tindakan adalah apabila 70 % siswa memiliki motivasi belajar mencapai kategori tinggi. Keberhasilan ini juga harus diiringi dengan peningkatan tindakan pembelajaran yang ditunjukkan oleh guru serta sikap dan aktifitas siswa yang menunjukkan adanya peningkatan motivasi belajar.

Apabila dampak dari tindakan belum mencapai kriteria tersebut di atas maka kegiatan penelitian akan diteruskan dengan memperbaiki pembelajaran berdasarkan refleksi proses dan hasil tindakan sebelumnya untuk meningkatkan motivasi belajar siswa.

G. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah penting dalam metode ilmiah, karena pada umumnya data yang dikumpulkan digunakan selain untuk penelitian eksploratif juga untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Menurut Suharsimi Arikunto (1996) data adalah fakta yang dapat

dipercaya kebenarannya. Data dapat berupa fakta atau angka yang dapat dijadikan bahan untuk menyusun informasi setelah diolah. Pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer merupakan sumber utama dan langsung memberikan data kepada pengumpul data, sedangkan sumber sekunder merupakan data yang sifatnya untuk melengkapi. Teknik pengumpulan data harus memperhatikan jenis data, pemilihan alat pengambilan data. Metode pengumpulan data adalah cara yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode Tes

Tes memiliki arti sebagai alat atau prosedur yang dipergunakan dalam rangka pengukuran dan penilaian. Tes yang digunakan untuk mengukur aspek kognitif dibuat dalam bentuk soal pilihan ganda. Soal pilihan ganda diberikan pada saat akhir pembelajaran.

2. Metode Observasi

Metode observasi merupakan metode pengumpulan data dimana peneliti atau kolaboratnya mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian. Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2010: 145) menjelaskan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Menurut Suharsimi Arikunto (2002: 133) observasi atau pengamatan adalah kegiatan yang meliputi penuntasan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera. Metode ini digunakan untuk

mengumpulkan data tentang dampak tindakan dalam aspek proses pembelajaran Memberikan Layanan secara prima kepada pelanggan dengan menggunakan metode pembelajaran tipe *cooperative script*.

Pada penelitian ini menggunakan metode observasi sistematis dengan menggunakan metode observasi sistematis dengan menggunakan pedoman observasi sebagai instrumen pengamatan sehingga observasi terarah sesuai dengan penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen tertulis, gambar maupun elektronik. Dokumentasi ini digunakan untuk melihat data-data hasil pembelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan sebelum tindakan dilakukan dan mengumpulkan gambar hasil berupa foto selama dilaksanakan Penelitian Tindakan Kelas.

H. Instrumen Penelitian

Instrumen adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah (Suharsimi, 2002: 136). Menurut Sugiyono (2010: 148) instrumen adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam sebuah penelitian, instrumen harus dibuat sebagai alat atau fasilitas untuk mengukur

fenomena alam maupun sosial yang diamati. Selain itu instrumen juga dapat mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data agar hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cepat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah.

Instrumen dalam penelitian ini digunakan untuk melihat seberapa jauh metode pembelajaran tipe *cooperative script* memberi dampak terhadap peningkatan motivasi belajar pada pembelajaran Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan. Adapun instrumen yang digunakan pada penelitian:

1. Tes

Tes pilihan ganda bertujuan untuk mengetahui sampai dimana pencapaian kognitif (pengetahuan, pemahaman, dan penerapan) siswa terhadap bahan pengajaran setelah mengalami suatu kegiatan belajar.

Tabel 04. Kisi-kisi Instrumen Tes Soal Pilihan Ganda

Kompetensi Dasar	Materi Soal	No Item	Σ Butir
Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan	1. Menjelaskan pengertian komunikasi	1,2	2
	2. Menyebutkan komponen komunikasi	4,5,8,10,11	5
	3. Menjelaskan asas- asas komunikasi	3,14,15	3
	4. Menjelaskan dasar- dasar komunikasi	6,13,16,17	4
	5. Menjelaskan teknik komunikasi	7,12,18,20,21,22	6
	6. Menjelaskan cara berkomunikasi di tempat kerja	9,19,23,24,25,26,27,28,29,30	10
Jumlah :			30

3. Pedoman Observasi

Pedoman observasi digunakan untuk mengukur tingkah laku ataupun proses kegiatan yang dapat diamati. Aspek yang akan diamati dalam penelitian ini yaitu perilaku yang menunjukkan adanya motivasi belajar siswa selama pemberian tindakan melalui metode pembelajaran *cooperative script*.

Tabel 05. Kisi- kisi Pedoman/ Lembar Observasi Motivasi Belajar Siswa dalam Pembelajaran Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan dengan Metode *Cooperative Script*

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Sumber Data	No. Item	Σ Item
Motivasi Belajar dalam Penerapan Model Pembelajaran Cooperative Script	1. Minat	a) Tertarik dengan pelajaran b) Semangat mengikuti pelajaran	Siswa	1 2	2
	2. Perhatian	c) Memperhatikan penjelasan guru d) Perhatian terhadap lingkungan belajar		3 4	2
	3. Keaktifan	a) Aktif dalam pembelajaran b) Berani mengungkapkan pendapat c) Mengerjakan tugas		5 6 7	4
	4. Partisipasi	a) Keinginan untuk terlibat dalam kegiatan kelompok b) Siswa berperan dalam diskusi kelompok c) Kerja sama dengan teman dalam kelompok d) Berdiskusi secara berpasangan dalam kelompok e) Bertukar peran dan saling melengkapi di dalam kelompok		8 9 10 11 12	5
	5. Ketekunan	d) Tanggap terhadap tugas e) Mampu menghadapi kesulitan		13 14	2
	6. Kehadiran	Kehadiran dalam kegiatan pembelajaran		15	1
	Jumlah				15

**Tabel 06. Kisi – kisi lembar Observasi Siswa pelaksanaan Pembelajaran
Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan dengan
Penerapan Metode Pembelajaran *Cooperative Script***

Variabel	Sub Variabel	Fase	Indikator	No Item	Σ Item
Pengamatan Pembelajaran Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan Metode <i>Cooperative Script</i>	Pembukaaan	Menyajikan tujuan dan memotivasi siswa	a) Mengucapkan Salam	1	1
			b) Mengecek kehadiran siswa	3	1
			c) Menjelaskan tujuan dan memotivasi	25,5,7,8	4
			d) Menjawab salam	2	1
			e) Kesiapan menerima pelajaran	4,6	2
	Kegiatan inti	Menyajikan informasi	Menjelaskan materi dan metode pembelajaran	9, 13	2
		Mengorganisasi siswa dalam kelompok	a) Membagi kelompok berpasangan	14,15,16	3
			b) Membagi wacana/ materi pelajaran	18	1
			c) Menjelaskan prosedur kerja kelompok (menentukan peran sebagai pembicara dan pendengar)	17	1
		Membimbing kelompok bekerja dan belajar	a) Membimbing siswa dalam diskusi	22,23,24,25,28	5
			b) Menyimak dan bertanya	11,10,12	3
			c) Memahami dan mengikuti petunjuk yang telah diberikan oleh guru	19	1
			d) Siswa berdiskusi secara berpasangan	20,21,26	3
			e) Presentasi hasil diskusi secara bergantian	27	1
			f) Melengkapi ide pokok materi pembahasan	29	1
	Penutup	Mengevaluasi	a) Mengevaluasi	32,33	2
			b) Memeriksa tugas siswa	35	1
			c) Memberikan kesimpulan	31	1
			d) Mengerjakan tes akhir	34	1
		Memberikan penghargaan	Memberikan penghargaan	30	1
		Jumlah :		35	35

I. Uji Validitas dan Reliabilitas

Suatu tes atau instrument pengukur dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat tersebut mengalami fungsi ukurnya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukan pengukurn tersebut . Instrumen penelitian pada umumnya perlu mempunyai dua syarat penting, yaitu valid dan reliabel. Suatu instrumen dikatakan valid jika instrumen yang digunakan dapat mengukur apa yang hendak diukur (Sukardi, 2009: 121). Sedangkan reliabilitas sama dengan konsistensi atau keajegan. Suatu instrumen penelitian dikatakan mempunyai nilai reliabilitas yang tinggi, apabila tes yang dibuat mempunyai hasil yang konsisten dalam mengukur yang hendak diukur. Ini berarti semakin reliabel suatu tes memiliki persyaratan maka semakin yakin kita dapat menyatakan bahwa dalam hasil suatu tes mempunyai hasil yang sama ketika dilakukan tes kembali (Sukardi, 2009:127).

Jadi dari uraian di atas dapat dijelaskan bahwa instrumen penelitian yang baik harus memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Suatu instrumen dikatakan valid jika instrumen yang digunakan dapat mengukur apa yang hendak diukur dan suatu instrumen penelitian dikatakan mempunyai nilai reliabilitas yang tinggi, apabila tes yang dibuat mempunyai hasil yang konsisten dalam mengukur yang hendak diukur.

1. Uji Validitas

Menurut Saifuddin Azwar (2007: 5) validitas mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya.

Peneliti menggunakan validitas internal yang dicapai apabila terdapat kesesuaian antara bagian instrument dengan instrument secara keseluruhan. Instrument dikatakan memiliki validitas internal apabila setiap bagian instrument mendukung “missi” . instrument secara keseluruhan yaitu mengungkap data dari variable yang dimaksud (Suharsimi Arikunto, 2006: 172). Adapun yang dimaksud dengan bagian instrumen dapat berupa butir-butir pertanyaan dari angket atau butir soal tes.

Jadi, sebuah instrumen memiliki validitas yang tinggi apabila butir-butir yang membentuk instrument tersebut tidak menyimpang dari fungsi instrumen.

Menurut (Sugiyono, 2003) mengemukakan validitas instrumen terbagi dalam tiga, antara lain :

a) Pengujian validitas konstruk (*construct validity*)

Untuk menguji validitas konstruk, dapat digunakan pendapat dari ahli (*judment expert*), jumlah tenaga ahli yang digunakan minimal tiga orang. Mungkin para ahli akan memberi keputusan: instrumen dapat digunakan tanpa perbaikan, ada perbaikan, dan mungkin dirombak total.

b) Pengujian validitas isi (*content validity*)

Untuk instrumen berbentuk tes, pengujian validitas isi dapat dilakukan dengan membandingkan antara isi instrumen dengan materi pelajaran yang telah diajarkan. Validitas isi berkenaan dengan kesanggupan alat penilaian dalam mengukur isi yang seharusnya, artinya tes tersebut mampu mengungkapkan suatu konsep atau variabel yang hendak diukur.

c) Pengujian validitas eksternal

Uji validitas dimaksudkan untuk mendapatkan alat ukur yang sahih dan terpercaya. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau keajegan suatu instrumen (Suharsimi Arikunto, 2006: 168). Selain itu validitas dilakukan sebagai suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur itu dapat mengukur apa yang hendak diukur. validitas instrumen dibagi menjadi beberapa macam antara lain validitas konstruk (*construct validity*), validas isi (*content validity*), dan validitas eksternal (Sugiyono, 2006: 181).

Penelitian ini, uji validitas instrumen dilakukan dengan validitas konstruk (*construct validity*). Setelah instrumen disusun kemudian peneliti mengkonsultasikan kepada dosen pembimbing tentang instrumen yang telah disusun dan meminta pertimbangan dari para ahli (*Judgment experts*) untuk diperiksa dan dievaluasi secara sistematis apakah butir-butir instrumen tersebut telah mewakili apa yang hendak diukur. Jumlah ahli (*Judgment experts*) yang diminta pendapatnya

berjumlah tiga orang, dengan tujuan mempermudah dalam pengambilan keputusan apakah instrumen tersebut layak atau tidak untuk digunakan dalam penelitian ini. Hasil dari penilaian para ahli tersebut instrumen kemudian dijadikan acuan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (valid).

Para ahli yang diminta pendapatnya antara lain : ahli metodologi pembelajaran, ahli media dan ahli evaluasi. Para ahli diminta pendapatnya tentang instrumen yang telah disusun. Para ahli yang diminta pendapatnya antara lain Sri Widarwati,M. Pd. selaku ahli metodologi pembelajaran, Moh. Adam Jerusalem,M.T selaku ahli evaluasi dan Sri Emy Yuli Suprihatin,M. Si ahli materi selaku dosen Jurusan Pendidikan Teknik Boga Busana dan ibu Rahayu Indriyani,S. Pd sebagai validator metodologi pembelajaran, materi dan evaluasi selaku guru mata pelajaran Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan.

2. Uji Reliabilitas

Instrumen dikatakan reliabel apabila mampu menghasilkan ukuran yang relatif tetap meskipun dilakukan berulang kali. Reliabilitas suatu alat pengukur adalah derajat keajegan alat tersebut dalam mengukur apa yang diukur (Arif Furchan, 2007:310). Reliabilitas adalah suatu pengertian yang menunjuk hasil dari suatu pengukuran yang dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas sama dengan konsistensi keajegan.

a. Observasi

Uji reabilitas yang digunakan dalam lembar observasi ini yaitu Antar-Rater yaitu instrumen dikonsultasikan kepada ahli. Uji reliabilitas yang akan melakukan *ratings*, prosedur ini ditempuh dengan tujuan untuk menguji apakah penilai atau rater mampu memberikan penilaian yang sama dengan rater lain. Jika ternyata penilaiannya sama atau konsisten antar rater yang satu dengan rater yang lainnya, maka lembar observasi ini layak untuk dipakai. Hasil uji reliabilitas instrumen dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 07. Hasil Uji Reliabilitas Lembar Observasi

No.	Ahli	Hasil uji reliabilitas
1.	Ahli 1	Memenuhi syarat dengan catatan
2.	Ahli 2	Memenuhi syarat
3.	Ahli 3	Memenuhi syarat

b. Lembar Penilaian

Untuk uji reliabilitas instrumen unjuk kerja menggunakan antar reter, yaitu kesepakatan antar pengamat (Ahmad Rohani, 2008: 5) yaitu instrumen dikonsultasikan kepada ahli. Uji reliabilitas yang akan melakukan *ratings*, prosedur ini ditempuh dengan tujuan untuk menguji apakah penilai atau rater mampu memberikan penilaian yang sama dengan rater lain. Jika ternyata penilaiannya sama atau konsisten antar rater yang satu dengan rater yang lainnya, maka lembar observasi ini layak untuk dipakai. Hasil uji reliabilitas instrumen dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 08. Hasil Uji Reliabilitas Lembar Tes

No.	Ahli	Hasil uji reliabilitas
4.	Ahli 1	Memenuhi syarat dengan catatan
5.	Ahli 2	Memenuhi syarat
6.	Ahli 3	Memenuhi syarat

Berdasarkan hasil tersebut, maka lembar penilaian tes dinyatakan layak (valid) dan andal (reliabel) digunakan untuk pengambilan data.

E. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian tindakan kelas, analisis dilakukan peneliti sejak awal pada setiap aspek kegiatan penelitian. Data dalam penelitian tindakan kelas berupa data kuantitatif yaitu tentang data hasil kompetensi belajar peserta didik yang disajikan dalam bentuk skor nilai atau angka, maka menggunakan teknik analisis statistik deskriptif. (Sugiyono, 2010:29) mengemukakan bahwa statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Deskripsi data dalam penelitian ini memberikan gambaran penting mengenai keadaan distribusi skor skala pada kelompok subyek yang dikenai pengukuran dan berfungsi sebagai sumber informasi mengenai keadaan subyek pada aspek variabel yang diteliti.

Perhitungan Presentase

$$p = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

f : frekuensi yang sedang dicari persentasenya

N : *number of cases* (jumlah frekuensi/banyaknya individu)

P : angka persentase (Anas Sudijono, 2011:43).

Agar lebih memudahkan untuk memahami data hasil motivasi belajar siswa dibuat dalam kategori tinggi, sedang dan rendah, untuk pencapaian/ ketuntasan peserta didik berdasarkan kriteria ketuntasan minimal disajikan berdasarkan dua kategori yaitu tuntas dan belum tuntas. Berikut kriteria ketuntasan yang sudah ditentukan.

Tabel 09. Kriteria keberhasilan Motivasi belajar/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

Dapat diasumsikan bahwa 75% dari jumlah siswa harus mendapat ketuntasan minimal 7,50 dan indikator kriteria keberhasilan dari pemberian tindakan adalah apabila 70 % siswa memiliki motivasi belajar mencapai kategori tinggi. Apabila dampak dari tindakan belum mencapai kriteria tersebut di atas maka kegiatan penelitian akan diteruskan dengan

memperbaiki pembelajaran berdasarkan refleksi proses dan hasil tindakan sebelumnya untuk meningkatkan motivasi belajar siswa.

Analisis data secara deskriptif dalam penelitian ini dilakukan dengan cara membandingkan hasil pra tindakan dan pasca tindakan yang diperoleh subjek serta menjelaskan kondisi- kondisi lain yang terjadi selama pelaksanaan metode pembelajaran *cooperative script* berlangsung. Dengan demikian dapat diketahui adanya peningkatan motivasi belajar Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan pada siswa kelas X Tata Busana di SMK Karya Rini.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

E. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum SMK Karya Rini

SMK Karya Rini Yogyakarta merupakan sekolah menengah kejuruan yang masuk dalam kelompok pariwisata dan berstatus Swasta. Sekolah ini terletak di Jl. Laksda Adi Sucipto 86, Depok, Kabupaten Sleman, Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

SMK Karya Rini merupakan salah satu sekolah kejuruan jurusan Pariwisata yang terdiri dari bidang keahlian Tata Busana dan Akomodasi Perhotelan (AP).

SMK Karya Rini Yogyakarta mempunyai 3 kelas teori yaitu: kelas X ada 1 kelas terdapat 21 siswa, kelas XI ada 1 kelas terdapat 28 siswa dan kelas XII ada 1 kelas yang terdapat 30 siswa, dan ruang praktek menjahit terdapat 3 ruangan. jumlah jam tatap muka pelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan seminggu satu kali pada hari dengan jumlah jam 2 x 45. Pembelajaran teori dilaksanakan di ruang kelas teori dan hanya bergantung pada papan tulis dan keadaan ruangan sedikit gelap sehingga menciptakan suasana ruangan yang kurang nyaman untuk kegiatan belajar mengajar. Penggunaan media belajar berupa LKS yang dibagikan kepada siswa. Guru produktif yang mengampu program keahlian tata busana berjumlah 5 guru, Guru yang menjadi kolaborator peneliti adalah Ibu Sri Rahayu.S.Pd. Beliau bertugas di sekolah SMK Karya Rini mengajar mata pelajaran memberikan

layanan secara prima kepada pelanggan. Subyek penelitian tindakan kelas yang akan dilakukan peneliti adalah kelas X Tata Busana dengan jumlah siswa 21 orang dengan jenis kelamin perempuan semua.

2. Pelaksanaan Tindakan Kelas

Tujuan penelitian tindakan kelas ini adalah untuk meningkatkan motivasi belajar siswa dalam pembelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan melalui metode pembelajaran *Cooperative Script* di Smk Karya Rini Yogyakarta.

Melalui metode pembelajaran *Cooperative Script* diharapkan dapat meningkatkan motivasi belajar siswa pada pembelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan dan meningkatkan kompetensi berkomunikasi di tempat kerja ranah kognitif.

Tujuan yang ingin direalisasikan melalui penelitian ini adalah:

- a. Meningkatnya motivasi belajar siswa dalam pembelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan.
- b. Meningkatnya kompetensi siswa dalam pembelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan.

Penelitian ini dilakukan dengan mengikuti alur penelitian tindakan kelas, yang terdiri dari empat tahap yaitu perencanaan, pelaksanaan tindakan, pengamatan dan refleksi. Tahap pelaksanaan tindakan merupakan penerapan rancangan yang telah disusun berupa disain metode pembelajaran *Cooperative Script*.

Data yang disajikan merupakan hasil pengamatan dengan menggunakan lembar observasi.

Berikut akan diuraikan yang meliputi diskripsi tiap siklus dan hasil dari penelitian.

Sebelum Tindakan (Pra Siklus)

Penelitian ini dilaksanakan di SMK Karya Rini Yogyakarta. Beberapa persiapan yang berkaitan dengan pelaksanaan penelitian dilakukan sebelum melaksanakan penelitian, salah satunya adalah tempat dan waktu penelitian. Adapun persiapan-persiapan tersebut antara lain:

Tabel 10. Persiapan Pra Siklus

Tanggal	Diskripsi
9 Juli 2012	Mengajukan pemberitahuan ijin penelitian pada pihak sekolah
16 Juli 2012	Mengajukan permohonan ijin penelitian pada pihak sekolah
17 Juli 2012	Mengkomunikasikan dengan guru pengampu yang bersangkutan tentang pembelajaran yang telah dilaksanakan dan menerapkan metode pembelajaran <i>Cooperative Script</i> berikut kendala-kendala yang dihadapi siswa dalam mengikuti pembelajaran di kelas. Waktu, materi dan sumber materi juga dikomunikasikan.
20 Juli 2012	Mengkomunikasikan lembar instrumen dan RPP yang dibuat peneliti kepada guru yang bersangkutan.
23 Juli 2012	Observasi kelas

Penelitian tindakan kelas ini dilakukan sebanyak dua kali pertemuan dan terbagi dalam dua siklus. Siklus I dilaksanakan pada tanggal 30 Juli 2012, dan siklus II dimulai pada tanggal 6 Agustus 2012. Dalam penelitian ini disepakati bahwa peneliti posisinya sebagai pengamat di

kelas, sedangkan guru pengampu mata pelajaran sebagai guru inti dalam mengelola kelas dan pembelajaran.

Kegiatan pra siklus dilaksanakan pada tanggal 23 juli 2012 dengan mengamati keadaan dan motivasi belajar siswa dalam memberikan layanan secara prima kepada pelanggan. Pada tahap pra siklus ini diawali dengan mengamati proses pembelajaran yang dilakukan melalui observasi untuk melihat gambaran motivasi belajar siswa, keterlibatan siswa dalam pembelajaran, sikap siswa dalam pembelajaran, dan metode pembelajaran yang digunakan oleh guru.

Fakta yang terjadi di dalam kelas pada observasi awal, dapat digambarkan sebagai berikut:

a) Perencanaan (*planning*)

- (1) Perencanaan dilakukan oleh guru tanpa berkolaborasi dengan peneliti. Dalam perencanaan ini, guru mengadakan kegiatan belajar dengan materi berkomunikasi di tempat kerja.
- (2) Peneliti menyiapkan lembar instrumen berupa lembar observasi sesuai dengan format dari peneliti pengamatan terhadap proses belajar mengajar. Penelitian terhadap motivasi belajar siswa dalam pembelajaran menggunakan instrumen berupa lembar observasi.

b) Tindakan (*acting*)

Guru melakukan kegiatan belajar mengajar dengan metode ceramah kemudian menugaskan kepada siswa untuk mengerjakan LKS hingga jam pelajaran berakhir.

c) Pengamatan (*observing*)

Pengamatan dilakukan terhadap dua aspek yaitu dari segi proses dan hasil. Dari segi proses dilakukan selama proses pelajaran berlangsung, yang meliputi kegiatan belajar siswa dan motivasi siswa. Hasil belajar dilihat dari ranah kognitif, yaitu dari hasil siswa dalam mengerjakan LKS.

Adapun hasil dari pengamatan adalah sebagai berikut:

(1) Proses belajar mengajar pada Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan

(a) Pembelajaran yang dilakukan oleh guru adalah pembelajaran ceramah secara klasikal. Dimana guru lebih banyak berperan sebagai “*teacher center*”, siswa hanya mendengar, mencatat, dan mengerjakan tugas setelah diperintah oleh guru. Peran guru pada pembelajaran sangat dominan dan menyebabkan siswa menjadi bersikap pasif dalam pembelajaran. Hal ini menyebabkan siswa bosan mengikuti pembelajaran dan kurang termotivasi untuk belajar. Keadaan demikian menyebabkan rendahnya kualitas belajar mengajar, sehingga kompetensi siswa yang ingin dicapai sesuai dengan tujuan pembelajaran kurang tercapai.

(b) Belum terlihat penggunaan metode pembelajaran *Cooperative Script*.

- (2) Motivasi siswa dalam pembelajaran Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan.

Motivasi siswa terlihat masih rendah, terlihat pada partisipasi siswa dalam pembelajaran masih rendah. Motivasi belajar yang rendah terbukti dari perolehan data observasi pada siswa di pra tindakan.

Tabel 11. Motivasi Belajar siswa dalam pembelajaran Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan Sebelum Tindakan

Aspek Motivasi	Jumlah Siswa	Pra Tindakan	Persentase (%)
Minat	21	14 siswa	72.62%
Perhatian	21	14 siswa	72.62%
Keaktifan	21	13 siswa	62.30%
Partisipasi	21	13 siswa	65.24%
Ketekunan	21	13 siswa	64.29%
kehadiran	21	18 siswa	85.71%

Berdasarkan nilai yang disajikan, hasil observasi motivasi belajar siswa pada pra tindakan dari 21 siswa maka kategori skor motivasi belajar siswa, maka motivasi yang perlu ditingkatkan pada aspek keaktifan, partisipasi dan ketekunan.

Tabel 12. Kategori Skor Motivasi Belajar Siswa pada Pra Tindakan

No.	Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1.	$X \geq 80$	Tinggi	3	14.3%
2.	75 – 79	Sedang	5	23.8%
3.	60 – 74	Rendah	13	61.9%
	Jumlah :		21	100%

Berdasarkan data tabel di atas, hasil perhitungan motivasi belajar siswa pada pra tindakan menunjukkan bahwa siswa yang mencapai

kategori tinggi ada 3 (14.3%) orang, kategori sedang ada 5 (23.8%) orang dan kategori rendah ada 13 (61.9%) orang dari 21 siswa.

(3) Hasil belajar Siswa

Hasil belajar siswa ranah kognitif siswa pada pembelajaran Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan dapat dilihat dari nilai siswa, yang dapat dilihat dari daftar nilai berikut ini:

Tabel 13. Daftar Nilai Siswa dalam Pembelajaran Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan Sebelum Tindakan

No	Nama	Nilai	Kategori
1	Sekar Maria Ulfa	68	Belum Tuntas
2	Yuni Suhartini	55	Belum Tuntas
3	Ayu Tamara	75	Tuntas
4	Selly Marselina	60	Belum Tuntas
5	Tika Normalita	82	Tuntas
6	Marisha Wahyuning S.P	65	Belum Tuntas
7	Intan Nur Hakim	65	Belum Tuntas
8	Gita Bamurinda	75	Tuntas
9	Prosa Failasufi	73	Belum Tuntas
10	Sri Sulistio Pratiwi	64	Belum Tuntas
11	Dista Tri Pratiwi	66	Belum Tuntas
12	Hifa Nurul Aini	75	Tuntas
13	Yuni Monica Sari	72	Belum Tuntas
14	Suryani	78	Tuntas
15	Yulianing Astuti	76	Tuntas
16	Dianira Noverita	80	Tuntas
17	Lilian Bunga Royan	78	Tuntas
18	Brilian Marsyactania O.	75	Tuntas
19	Vivi Agung Puspita Sari	79	Tuntas
20	Heni Mawarti	80	Tuntas
21	Ifah Sunari	77	Tuntas
Jumlah		1518	
Rata-rata		72,29	

Sumber : Hasil penilaian yang dilakukan oleh guru

Berdasarkan data nilai siswa siswa sebelum tindakan dari 21 siswa menunjukkan nilai rata-rata 72,29, dengan nilai tengah 75, nilai yang sering muncul 75, nilai tertinggi 82, dan nilai terendah 55. Rata- rata nilai siswa 72, maka nilai rata- rata tersebut dibawah nilai KKM.

Tabel 14. Kategori Nilai Siswa Sebelum Tindakan

No.	Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	$75 \geq X$	Tuntas	12	57.1%
2	60-74	Belum Tuntas	9	42.9%
	Jumlah :		21	100%

Berdasarkan data tabel di atas hasil belajar siswa sebelum tindakan menunjukkan bahwa siswa yang mencapai kategori tuntas ada 12 (57.1%) orang, kategori belum tuntas ada 9 (42.9%) orang dari 21 siswa.

Berdasarkan nilai siswa dan observasi yang diperoleh, peneliti dan guru sepakat untuk memilih metode pembelajaran *Cooperative Script* merupakan metode pembelajaran secara kelompok, dimana dalam pembentukan kelompok dibuat berdasarkan kemampuan akademik yang berbeda-beda (tinggi, sedang, rendah). Dalam kelompok, siswa belajar bersama dan bertanggungjawab atas pembelajarannya sendiri dan pembelajaran teman-teman kelompoknya. Karena kesuksesan kelompok dapat dicapai jika semua anggota kelompok benar-benar menguasai materi yang sedang dipelajari. Dalam pembelajaran ini siswa bekerjasama antar anggota kelompok sehingga dapat memberikan peluang kepada

siswa yang berkemampuan rendah untuk meningkatkan kemampuannya karena termotivasi oleh siswa lain yang mempunyai kemampuan tinggi. Dalam pembelajaran metode *Cooperative Script* guru berkeliling untuk memantau dan membimbing siswa saat belajar kelompok. Dengan mendekati siswa, diharapkan tidak ada ketakutan bagi siswa untuk bertanya, menjawab atau mengemukakan pendapat kepada guru. Selain itu, siswa juga akan lebih memahami dan mengerti materi pelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan. Adapun anggota kelompok siswa kelas X Tata Busana SMK Karya Rini adalah sebagai berikut :

Tabel 15. Daftar Kelompok Belajar Siswa

Nama Kelompok	Nama Siswa
Kelompok 1	Sekar Maria Ulfa
	Yuni Suhartini
Kelompok 2	Ayu Tamara
	Selly Marselina
Kelompok 3	Tika Normalita
	Marisha Wahyuning S.P
Kelompok 4	Intan Nur Hakim
	Gita Bamurinda
Kelompok 5	Prosa Failasufi
	Sri Sulistio Pratiwi
Kelompok 6	Dista Tri Pratiwi
	Hifa Nurul Aini
Kelompok 7	Yuni Monica Sari
	Suryani
Kelompok 8	Yulianing Astuti
	Dianira Noverita
Kelompok 9	Lilian Bunga Royan
	Brilian Marsyactania O.
Kelompok 10	Vivi Agung Puspita Sari
	Heni Mawarti
	Ifah Sunari

d) Refleksi

Sesuai dengan pengamatan yang dilakukan, refleksi juga dilakukan terhadap dua aspek yaitu dari segi proses dan hasil belajar. Adapun hasil refleksi sebelum tindakan adalah sebagai berikut:

- (1) Proses belajar mengajar masih tergolong rendah, karena belum dapat melibatkan setidaknya 75% siswa dalam proses belajar mengajar. Hal ini tidak lepas dari adanya permasalahan dalam proses belajar mengajar pada pembelajaran Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan di kelas X Tata Busana SMK Karya Rini.
 - (a) Kurang tepatnya metode yang diterapkan oleh guru, sehingga pembelajaran Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan yang bersifat teori kurang dipahami oleh siswa.
 - (b) Siswa kurang aktif dalam pembelajaran karena hanya mendengarkan ceramah dari guru sehingga kegiatan pelajaran yang dilakukan kurang maksimal.
 - (c) Kurang interaksi antara siswa dengan siswa dan guru dengan siswa dalam proses belajar mengajar, sehingga siswa kurang termotivasi dalam Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan.
 - (d) Suasana dan situasi di dalam kelas kurang kondusif. Terdapat siswa yang membicarakan hal diluar pelajaran dengan teman pada saat berlangsungnya proses belajar.

(2) Masih rendahnya hasil nilai siswa ditunjukkan dengan nilai rata-rata kelas yang masih 72.

Dari permasalahan di atas, peneliti berkolaborasi dengan guru sepakat untuk melakukan tindakan dengan menerapkan metode pembelajaran *Cooperative Script* untuk meningkatkan motivasi belajar siswa dalam pembelajaran Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan.

1) Siklus Pertama

Penelitian siklus pertama ini dilakukan dalam satu kali pertemuan 7.15 dan diakhiri pukul 9.30. Satu jam pelajaran adalah 45 menit, sehingga 2 jam pelajaran adalah 90 menit. Tahapan-tahapan yang dilakukan pada siklus pertama adalah sebagai berikut:

a) Perencanaan Siklus Pertama

Perencanaan pembelajaran dibuat oleh peneliti berkolaborator dengan guru. Sesuai dengan prosedur penelitian, perencanaan pada siklus pertama adalah materi dasar komunikasi. Peneliti mempersiapkan instrumen yang akan digunakan dalam penelitian antara lain: Silabus, RPP, *hand out*, lembar observasi, catatan lapangan.

b) Tindakan Siklus Pertama

Tindakan yang dilakukan adalah mengadakan kegiatan pembelajaran memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan melalui metode pembelajaran *Cooperative Script*.

Kegiatan pembelajaran dilaksanakan di kelas X Tata Busana tepatnya di ruang teori Tata Busana. Adapun langkah-langkah pelaksanaan tindakan tersebut adalah sebagai berikut:

(1) Pendahuluan

- (a) Guru mengucapkan salam dan membimbing siswa untuk berdoa.
- (b) Guru melakukan presensi.
- (c) Guru menyampaikan informasi:
 - (i) Guru menyampaikan kepada siswa akan diterapkannya metode pembelajaran kooperatif tipe *Cooperative Script* sebagai suatu variasi metode pembelajaran.
 - (ii) Guru menjelaskan kepada siswa tentang pola kerjasama antar siswa dalam suatu kelompok serta kriteria penilaian yang akan digunakan guru dalam menilai tugas siswa. Guru menetapkan nilai kompetensi siswa sebelum tindakan untuk digunakan sebagai nilai awal/dasar siswa.
 - (iii) Menyampaikan tujuan pembelajaran yang ingin dicapai dan menyampaikan secara garis besar materi yang akan dipelajari (fase 1).
 - (iv) Memotivasi siswa untuk belajar (fase 1).
 - (v) Mengulang sekilas pelajaran yang lalu yang mempunyai hubungan dengan bahan yang akan diajarkan (fase 2).

(vi) Appresiasi, membuat pertanyaan berhubungan dengan bahan yang akan diajarkan untuk memancing motivasi (fase 2).

(2) Pelaksanaan

- (a) Siswa dibagi dalam kelompok berdasarkan nilai sebelum tindakan, setiap kelompok terdiri dari 2 siswa (fase 3).
- (b) Menyampaikan materi berkomunikasi di tempat Kerja berdasarkan *hand out* yang sudah dibagikan oleh guru.
- (c) Guru memberikan pertanyaan-pertanyaan secara lisan berhubungan dengan materi berkomunikasi dengan pelanggan yang dipelajari.
- (d) Guru membagikan wacana/ materi kepada kelompok untuk dibaca, membuat ringkasan dan tugas diskusi (fase 3).
- (e) Siswa mengerjakan tugas kelompok yang telah diberikan oleh guru, dengan mendiskusikannya dalam kelompok masing-masing (fase 3). Guru memfasilitasi kegiatan diskusi dan memantau siswa dalam diskusi kelompok.
- (f) Guru dan siswa menetapkan siapa yang pertama berperan sebagai pembicara dan siapa yang menjadi pendengar (fase 3).
- (g) Siswa berdiskusi berpasangan (fase 4).
- (h) Siswa bertukar peran, semula sebagai pembicara ditukar menjadi pendengar dan sebaliknya (fase 4).

- (i) Perwakilan dari masing-masing kelompok mempresentasikan hasil diskusinya (fase 4). Guru memberikan arahan kepada siswa yang bertanya, menjawab, memberi saran ataupun mengemukakan pendapat. Pada tahap ini juga dilakukan pemeriksaan hasil diskusi.
 - (j) Guru dan siswa memberikan kesimpulan diakhir presentasi.
 - (k) Sesudah presentasi selesai, siswa diberi tugas individu. Pada tahap ini setiap siswa tidak diperkenankan mengerjakan tugas secara individu (fase 5).
 - (l) Siswa mengumpulkan tugas individu. Nilai tugas ini kemudian dibandingkan dengan nilai awal/dasar siswa sehingga diketahui nilai peningkatannya. Nilai peningkatan ini digunakan untuk menentukan dua tingkatan kelompok yang akan memperoleh penghargaan.
- (3) Penutup
- (a) Guru dan siswa secara bersama-sama menyimpulkan kegiatan pembelajaran yang sudah dilaksanakan. Sekaligus guru memberikan pendalaman materi.
 - (b) Memberikan penghargaan kelompok (fase 6). Siswa dengan dua kelompok terbaik mendapat penghargaan kelompok berupa bingkisan.
 - (c) Guru menutup pembelajaran.

c) Pengamatan Siklus Pertama

- (a) Penerapan Metode Pembelajaran *Cooperative Script* pada pembelajaran Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan pada Siklus Pertama

Hasil observasi siklus pertama pada pembelajaran Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan melalui metode pembelajaran *Cooperative Script* pada pembelajaran dapat dipaparkan sebagai berikut: Ketika guru masuk kelas, siswa masih dalam keadaan kurang teratur. Suasana kelas belum tenang karena awal jam pelajaran. Guru menerapkan sikap diam untuk beberapa saat sambil berdiri menatap siswa, maka siswa secara perlahan mulai tenang dan duduk secara teratur. Setelah situasi dirasa membaik, maka guru memberi salam, berdoa, dan presensi.

Setelah guru membuka pelajaran, para siswa terlihat sibuk. Ada yang mempersiapkan alat tulis dan ada pula yang masih mengobrol dengan teman sebangkunya. Di awal kegiatan belajar, guru menyampaikan akan diterapkannya belajar kelompok dengan metode pembelajaran *Cooperative Script* pada pembelajaran Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan. Selanjutnya guru menyampaikan kriteria penilaian yang akan digunakan untuk nilai siswa. Sedangkan untuk nilai kelompok didasarkan pada peningkatan/kemajuan dari nilai motivasi awal siswa ke nilai motivasi akhir siswa. Guru menyampaikan garis besar materi yang

akan dipelajari dasar- dasar dan teknik komunikasi. Guru memberikan pertanyaan yang berhubungan dengan materi yang akan disampaikan, guna memancing minat siswa. Tetapi hanya beberapa siswa yang menjawab pertanyaan guru, itupun dilakukan secara bersama-sama. Guru menetapkan nilai kompetensi siswa sebelum tindakan sebagai nilai awal/ dasar siswa dan pedoman pembagian kelompok. Kelompok terbaik yang mendapatkan penghargaan berupa bingkisan.

Setelah informasi dari guru dirasa cukup, maka guru membimbing siswa untuk membagi kelas menjadi 10 kelompok berdasarkan nilai siswa sebelum tindakan. Pada saat pembagian kelompok banyak siswa yang protes agar kelompok dipilih berdasarkan kemauan siswa, namun ada juga beberapa siswa yang setuju agar kelompok tetap dibagi oleh guru. Setelah kelompok terbentuk maka guru mengarahkan siswa untuk segera berkelompok sesuai kelompoknya. Keadaan agak sedikit kacau karena banyak siswa yang mondar-mandir. Setelah keadaan membaik, maka guru menunjuk satu siswa dengan nilai terbaik pada setiap kelompok sebagai ketua kelompok dilanjutkan dengan membagi *hand out* tiap siswa. Guru memberi kesempatan kepada siswa untuk membaca materi yang ada didalam *hand out* sekitar kurang lebih 5 menit. Selanjutnya guru menyampaikan secara singkat materi dasar- dasar dan teknik komunikasi. Guru juga memberikan beberapa pertanyaan

lisan kepada siswa secara acak seputar materi. Saat pertanyaan lisan masih banyak siswa yang menjawab pertanyaan guru secara bersama-sama. Ada juga siswa yang menjawab pertanyaan setelah ditunjuk oleh guru. Guru juga memberi kesempatan untuk bertanya, tetapi siswa hanya berbisik-bisik dengan teman bahkan sebagian besar hanya diam.

Selanjutnya siswa ditugaskan untuk mengerjakan tugas kelompok dengan cara berdiskusi, guru memfasilitasi kegiatan diskusi dan menghimbau untuk tidak mengganggu kelompok lain. Namun saat proses kerja kelompok berlangsung, masih banyak siswa yang mengganggu teman kelompok lain dan masih canggung untuk bertanya pada teman dalam satu kelompok. Pada saat bertukar peran, siswa kurang aktif dan ada kelompok yang membicarakan diluar tema yang sudah ditentukan. Pada saat siswa mengerjakan tugas kelompok, guru berkeliling ke satu kelompok ke kelompok lain dengan tujuan untuk memantau diskusi siswa. Saat guru mendekat, masih banyak siswa yang hanya berpura-pura mengerjakan tugas.

Setelah selesai mendiskusikan tugas, perwakilan dari tiap kelompok untuk mempresentasikan hasil diskusinya. Tetapi masih banyak siswa yang tidak bersedia untuk mempresentasikan hasil diskusinya, Dalam presentasi tersebut, guru memberikan arahan bagi siswa yang ingin memberikan saran, yang bertanya ataupun

menjawab pertanyaan dari teman. Pada tahap ini, masih sedikit siswa yang mau bertanya.

Setelah presentasi selesai, siswa dan guru memberikan kesimpulan dari hasil presentasi tersebut. Kemudian siswa diberi tugas yang harus dikerjakan secara individu. Dalam pengerjaan ini, masih banyak siswa yang tidak mengerjakan secara mandiri, melainkan bertanya pada teman. Setelah waktu berjalan 85 menit maka guru menginstruksikan siswa untuk menghentikan pekerjaannya dan menyuruh siswa segera mengumpulkan pekerjaannya. Akan tetapi siswa masih sibuk mengerjakan yang belum selesai. Setelah pekerjaan atau tugas terkumpul semua maka guru menyuruh siswa untuk kembali ke tempat duduk semula, guru bersama-sama siswa menyimpulkan materi yang telah dipelajari dan menyampaikan untuk penghargaan kelompok akan disampaikan guru pada pertemuan minggu depan setelah tugas dikoreksi dan nilai dibandingkan dengan nilai awal siswa sebelum tindakan. Selanjutnya guru memimpin doa dan menutup pelajaran dengan salam.

Pada pelaksanaan metode pembelajaran siklus I pencapaian nilai rata- rata pendahuluan dengan rata- rata 85.19, kegiatan inti 77.70 dan kegiatan penutup 75.40. Dapat disimpulkan bahwa metode pembelajaran *Cooperative Script* dapat diterapkan pada pembelajaran Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan

walaupun hasilnya belum sesuai dengan harapan. Semua fase- fase *cooperative script* terlaksana tetapi tidak berurutan.

- a. Motivasi siswa dalam pembelajaran Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan siklus pertama.

Tabel 16. Peningkatan Motivasi Siswa Per Indkator dalam Pembelajaran Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan Siklus Pertama

Aspek Motivasi	Σ Siswa	Pra Tindakan	Persentase (%)	Siklus I	Persentase (%)
Minat	21	14	72.62%	15	73.81%
Perhatian	21	14	72.62%	15	76.79%
Keaktifan	21	13	62.30%	14	64.68%
Partisipasi	21	13	65.24%	15	78.57%
Ketekunan	21	13	64.29%	14	70.83%
kehadiran	21	18	85.71%	20	90.48%

Hasil lembar observasi motivasi belajar siswa per indikator pada siklus pertama dari 21 siswa menunjukkan aspek- aspek motivasi meningkat, walaupun pada aspek keaktifan siswa perlu ditingkatkan lagi.

Berdasarkan nilai yang disajikan, hasil observasi motivasi belajar siswa pada pra tindakan dari 21 siswa maka kategori skor motivasi belajar siswa sebagai berikut :

Tabel 17. Kategori Skor Motivasi Bealajar Siswa pada siklus pertama

No.	Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	$X \geq 80$	Tinggi	4	19.5%
2.	75 – 79	Sedang	11	52.4%
3.	60 – 74	Rendah	6	28.6%
	Jumlah :		21	100%

Berdasarkan data tabel di atas, hasil perhitungan motivasi belajar siswa pada pra tindakan menunjukkan bahwa siswa yang mencapai kategori tinggi ada 4 (19.5%) orang, kategori sedang ada 11 (52.4%) orang dan kategori rendah ada 6 (28.6%) orang dari 21 siswa.

- b. Hasil belajar siswa pada pembelajaran Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan

Hasil belajar yang diamati dalam pembelajaran metode pembelajaran *Cooperative Script* ini adalah hasil belajar siswa dilihat dari nilai hasil tes soal pilihan ganda.

**Tabel 18. Peningkatan Hasil Belajar Siswa
Pra tindakan dan Siklus I**

No	Nama	Pra Tindakan	Siklus I	Peningkatan %
1	Sekar Maria Ulfa	68	70	2,94
2	Yuni Suhartini	55	74	34,55
3	Ayu Tamara	75	74	-1,33
4	Selly Marselina	60	66	10,00
5	Tika Normalita	82	83	1,22
6	Marisha Wahyuning	65	69	6,15
7	Intan Nur Hakim	65	76	16,92
8	Gita Bamurinda	75	78	4,00
9	Prosa Failasufi	73	76	4,11
10	Sri Sulistio Pratiwi	64	69	7,81
11	Dista Tri Pratiwi	66	70	6,06
12	Hifa Nurul Aini	75	76	1,33
13	Yuni Monica Sari	72	75	4,17
14	Suryani	78	79	1,28
15	Yulianing Astuti	76	83	9,21
16	Dianira Noverita	80	82	2,50
17	Lilian Bunga Royan	78	78	0,00
18	Brilian Marsyactania	75	76	1,33
19	Vivi Agung Puspita	79	80	1,27

20	Heni Mawarti	80	82	2,50
21	Ifah Sunari	77	83	7,79
Jumlah		1518	1599	123,82
Rata-rata		72.29	76,14	5,90

Pada siklus pertama ini dari 21 siswa menunjukkan nilai rata-rata yang dicapai 72.29, dengan nilai tengah 75, yang sering muncul 75, standard deviasi adalah 7.322, nilai tertinggi mencapai 82, sedangkan nilai terendah 55.

Tabel 19 . Kategori Nilai Tes Siswa pada Siklus I

No.	Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	$75 \geq X$	Tuntas	13	61.9%
2	60-74	Belum Tuntas	8	38.1%
	Jumlah :		21	100%

Berdasarkan data tabel di atas, hasil perhitungan nilai tes siswa pada siklus I menunjukkan bahwa siswa yang mencapai kategori tuntas ada 13 (61.9%) orang, kategori belum tuntas ada 8 (38.1%) orang dari 21 siswa.

Setelah tugas dikoreksi guru, maka siswa dengan dua kelompok terbaik mendapat penghargaan kelompok berupa bingkisan. Adapun yang mendapat penghargaan pada siklus pertama adalah:

Tabel 20. Penghargaan Kelompok Terbaik Siklus Pertama

No	Kelompok
1	9
2	5

d) Refleksi Siklus Pertama

Refleksi dilakukan dengan mengkaji hasil observasi serta permasalahan yang dihadapi selama tindakan berlangsung pada siklus pertama. Pada siklus pertama ini terlihat bahwa penerapan metode pembelajaran *Cooperative Script* dapat meningkatkan motivasi belajar siswa dalam berkomunikasi dengan pelanggan. Adapun kekurangan yang dihadapi antara lain:

- a. Penggunaan metode belum sesuai dengan langkah-langkah metode pembelajaran *Cooperative Script*. Hal ini dikarenakan guru belum terbiasa menggunakan model pembelajaran kooperatif, khususnya metode pembelajaran *Cooperative Script*.
- b. Pembentukan kelompok belum berjalan lancar karena masih banyak siswa yang protes agar kelompok dibentuk berdasarkan kemauan siswa. Akibatnya masih ada beberapa siswa yang merasa terpaksa untuk melakukan kerja kelompok.
- c. Kerja kelompok belum berjalan lancar. Interaksi siswa dengan siswa dalam satu kelompok belum maksimal karena masih banyak siswa yang pasif dalam diskusi kelompok. Mereka belum terbiasa dengan teman kelompoknya yang baru, ini dikarenakan siswa sudah terbiasa mengerjakan tugas kelompok dengan teman karibnya atau teman yang disukainya.
- d. Pada pelaksanaan diskusi kelompok masih ada siswa yang membicarakan diluar dari tema diskusi yang telah ditentukan dan

pada saat bertukar peran berlangsung tidak tertib karena ada pasangan yang tidak bertukar peran dalam diskusi.

Berdasarkan hasil refleksi terhadap kekurangan-kekurangan yang dihadapi pada siklus pertama, maka peneliti dan kolaborator (guru) sepakat untuk melanjutkan penelitian pada siklus kedua pada materi Berkomunikasi di tempat kerja tetap melalui metode pembelajaran *Cooperative Script* dengan mengadakan perbaikan sesuai hasil refleksi siklus pertama yaitu sebagai berikut:

- (1) Guru membiasakan diri untuk menggunakan metode pembelajaran *Cooperative Script*.
- (2) Guru menjelaskan kepada siswa bahwa anggota kelompok masih sama dengan pertemuan pada siklus pertama. Kelompok yang telah dibentuk sudah dipertimbangkan kemaslahatannya, sehingga tidak akan ada yang dirugikan dan dapat berkompetisi dengan sehat.
- (3) Guru menyampaikan bahwa kesuksesan kelompok dapat dicapai jika semua anggota kelompok benar-benar menguasai materi yang sedang dipelajari. Jadi diharapkan siswa bekerjasama dengan anggota kelompoknya untuk mencapai tujuan kesuksesan.
- (4) Guru juga mengarahkan jika ada siswa yang belum bisa memahami materi, untuk bertanya kepada teman terlebih dahulu, jika teman tidak bisa menjawab atau menjelaskan, maka dapat bertanya pada guru.

Proses belajar mengajar yang telah direncanakan diharapkan juga dapat meningkatkan hasil belajar siswa. Pada siklus pertama hasil belajar siswa dalam Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan sudah baik.

Alasan peneliti melanjutkan pada siklus kedua karena kriteria motivasi belajar siswa dalam pembelajaran Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan belum maksimal dengan menerapkan kembali metode pembelajaran *Cooperative Script*.

2) Siklus Kedua

Penelitian siklus kedua ini dilakukan dalam satu kali pertemuan yaitu pada hari Senin 6 Agustus 2012 jam ke 1-2. Pelajaran dimulai pukul 7.15 dan diakhiri pukul 8.45. Satu jam pelajaran adalah 45 menit, sehingga 2 jam pelajaran adalah 90 menit. Tahapan-tahapan yang dilakukan pada siklus kedua adalah sebagai berikut:

a) Perencanaan Siklus Kedua

Perencanaan pembelajaran dibuat oleh peneliti berkolaborasi dengan guru. Sesuai dengan hasil refleksi pertama maka guru akan tetap menggunakan metode pembelajaran *Cooperative Script*. Materi yang akan disampaikan adalah Berkomunikasi dengan Pelanggan. Peneliti mempersiapkan instrumen yang akan digunakan dalam penelitian antara lain: Silabus, RPP, *handout*, lembar observasi, dan lembar penilaian.

b) Tindakan Siklus Kedua

Tindakan yang dilakukan adalah mengadakan kegiatan pembelajaran Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan melalui metode pembelajaran *Cooperative Script*

Kegiatan pembelajaran dilaksanakan di kelas X Tata Busana tepatnya di ruang teori Tata Busana.

Adapun langkah-langkah pelaksanaan tindakan tersebut adalah sebagai berikut:

(1) Pendahuluan

- a. Guru mengucapkan salam dan membimbing siswa untuk berdoa.
- b. Guru melakukan presensi.
- c. Guru menyampaikan informasi:
 - (i) Guru menyampaikan kepada siswa bahwa dalam pembelajaran ini masih diterapkan metode pembelajaran *Cooperative Script*.
 - (ii) Guru menjelaskan kepada siswa bahwa pola kerjasama antar siswa dalam suatu kelompok serta kriteria penilaian yang akan digunakan guru dalam menilai tugas siswa masih sama dengan siklus pertama. Guru menetapkan nilai kompetensi siswa siklus pertama untuk digunakan sebagai nilai awal/dasar siswa.

- (iii) Menyampaikan tujuan pembelajaran yang ingin dicapai dan menyampaikan secara garis besar materi yang akan dipelajari (fase 1).
- (iv) Memotivasi siswa untuk belajar (fase 1).
- (v) Mengulang sekilas pelajaran yang lalu yang mempunyai hubungan dengan bahan yang akan diajarkan (fase 2).
- (vi) Appresiasi, membuat pertanyaan yang berhubungan dengan bahan yang akan diajarkan untuk memancing minat siswa (fase 2).

(2) Pelaksanaan

- (3) Siswa dibagi dalam kelompok berdasarkan nilai sebelum tindakan, setiap kelompok terdiri dari 2 siswa (fase 3). Setiap siswa mendapat peran (pendengar dan pembicara) didalam kelompoknya.
- (4) Menyampaikan materi berkomunikasi dengan pelanggan berdasarkan *hand out* yang sudah dibagikan oleh guru.
- (5) Guru memberikan pertanyaan-pertanyaan secara lisan berhubungan dengan materi berkomunikasi dengan pelanggan yang dipelajari.
- (6) Guru membagikan wacana/ materi kepada kelompok untuk dibaca, membuat ringkasan dan tugas diskusi (fase 3).

- (7) Siswa mengerjakan tugas kelompok yang telah diberikan oleh guru, dengan mendiskusikannya dalam kelompok masing-masing (fase 3). Guru memfasilitasi kegiatan diskusi dan memantau siswa dalam diskusi kelompok.
- (8) Guru dan siswa menetapkan siapa yang pertama berperan sebagai pembicara dan siapa yang menjadi pendengar (fase 3).
- (9) Siswa berdiskusi berpasangan (fase 4).
- (10) Siswa bertukar peran, semula sebagai pembicara ditukar menjadi pendengar dan sebaliknya (fase 5).
- (11) Perwakilan dari masing-masing kelompok mempresentasikan hasil diskusinya (fase 4). Guru memberikan arahan kepada siswa yang bertanya, menjawab, memberi saran ataupun mengemukakan pendapat. Pada tahap ini juga dilakukan pemeriksaan hasil diskusi.
- (12) Guru dan siswa memberikan kesimpulan diakhir presentasi.
- (13) Sesudah presentasi selesai, siswa diberi tugas individu. Pada tahap ini setiap siswa tidak diperkenankan mengerjakan tugas secara kelompok tetapi dikerjakan secara individu (fase 5).
- (14) Siswa mengumpulkan tugas individu. Nilai tugas ini kemudian dibandingkan dengan nilai awal/dasar siswa sehingga diketahui nilai peningkatannya. Nilai peningkatan ini digunakan untuk menentukan dua tingkatan kelompok yang akan memperoleh penghargaan.

(15) Penutup

- (a) Guru dan siswa secara bersama-sama menyimpulkan kegiatan pembelajaran yang sudah dilaksanakan. Sekaligus guru memberikan pendalaman materi.
- (b) Memberikan penghargaan kelompok (fase 6). Siswa dengan dua kelompok terbaik mendapat penghargaan kelompok berupa bingkisan.
- (c) Guru menutup pembelajaran.

c) Pengamatan Siklus Kedua

- (1) Penerapan metode pembelajaran *Cooperative Script* pada Pembelajaran Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan Siklus Kedua

Hasil observasi siklus kedua pada pembelajaran Berkomunikasi dengan pelanggan melalui metode pembelajaran *Cooperative Script* dapat dipaparkan sebagai berikut: Saat bel tanda masuk kelas berbunyi, guru segera mempersiapkan untuk masuk kelas. Setelah guru masuk kelas guru segera mengucapkan salam dan memimpin siswa untuk berdoa. Setelah berdoa selesai guru melakukan presensi terhadap siswa, pada siklus kedua ini semua siswa hadir.

Sebelum pembelajaran materi berkomunikasi dengan pelanggan dimulai, maka terlebih dahulu guru mengumumkan dua kelompok yang mendapatkan penghargaan pada siklus pertama dan

memberikan penghargaan berupa bingkisan. Terlihat siswa yang mendapatkan penghargaan sangat senang, sebaliknya yang tidak mendapatkan penghargaan kecewa.

Setelah selesai memberikan penghargaan, guru menginformasikan kepada siswa bahwa dalam pembelajaran ini masih menggunakan metode pembelajaran *Cooperative Script* dan tetap dilaksanakan secara kelompok. Guru menyampaikan kriteria penilaian yang akan digunakan juga masih sama dengan siklus pertama yaitu untuk nilai individu meliputi persiapan, proses, dan hasil. Guru menetapkan nilai kompetensi siswa siklus pertama sebagai nilai awal siswa. Guru juga memberitahukan kepada siswa bahwa diakhir pembelajaran ini berdasarkan nilai kelompok akan ada satu kelompok terbaik yang mendapatkan penghargaan berupa bingkisan.

Guru menyampaikan tujuan pembelajaran yang ingin dicapai, garis besar materi yang akan dipelajari yaitu Berkomunikasi dengan Pelanggan. Guru juga memotivasi siswa untuk belajar. Guru mengulang sekilas tentang pelajaran yang lalu yang berkaitan dengan materi yang akan diajarkan. Setelah itu guru memberikan pertanyaan tentang materi yang akan diajarkan guna memancing minat siswa. Pada tahap ini sudah banyak siswa yang mulai termotivasi untuk mengikuti kegiatan pembelajaran.

Setelah menyampaikan beberapa informasi, maka guru mengarahkan siswa untuk segera berkumpul sesuai kelompoknya pada siklus pertama. Keadaan ini lebih berjalan dengan baik daripada siklus pertama, karena siswa sudah mulai akrab satu dengan yang lainnya dalam kelompok. Siswa juga langsung mempersiapkan tempat duduk sesuai kelompoknya.

Setelah siswa mengelompok sesuai kelompoknya maka guru segera membagikan *hand out*. Guru memberi kesempatan kepada siswa untuk membaca materi yang ada didalam *hand out* sekitar kurang lebih 5 menit. Selanjutnya guru menyampaikan secara singkat materi Berkomunikasi dengan Pelanggan. Guru memberikan beberapa pertanyaan lisan kepada siswa secara acak seputar materi. Guru juga memberikan kesempatan kepada siswa untuk bertanya jika ada yang kurang jelas. Pada tahap ini, siswa aktif dalam bertanya maupun melengkapi jawaban.

Selanjutnya siswa ditugaskan untuk mengerjakan tugas kelompok dengan cara berdiskusi, guru memfasilitasi kegiatan diskusi. Saat diskusi banyak siswa yang sudah aktif. Pada waktu siswa mengerjakan tugas kelompok, guru berkeliling ke satu kelompok ke kelompok lain dengan tujuan untuk memantau siswa dalam melaksanakan diskusi kelompok.

Setelah selesai mendiskusikan tugas, perwakilan dari tiap kelompok untuk mempresentasikan hasil diskusinya. Terlihat siswa

lebih antusias untuk mempresentasikan hasil diskusinya karena mereka termotivasi dengan adanya penghargaan kelompok yang diberikan oleh guru terutama untuk mereka yang belum mendapatkan penghargaan kelompok pada siklus pertama. Setelah presentasi selesai, siswa dan guru memberikan kesimpulan dari hasil presentasi tersebut. Kemudian siswa diberi tugas yang harus dikerjakan secara individu. Dalam pengerjaan ini, siswa mengerjakan secara mandiri, tanpa bertanya kepada temannya. Setelah waktu berjalan 80 menit maka guru menginstruksikan siswa untuk menghentikan pekerjaannya dan menyuruh siswa segera mengumpulkan pekerjaannya. Pada siklus kedua ini siswa lebih banyak yang tepat dalam mengumpulkan tugas bahkan ada beberapa siswa yang sudah selesai sebelum waktunya.

Setelah pekerjaan atau tugas terkumpul semua maka guru bersama-sama siswa menyimpulkan materi yang telah dipelajari dan guru memberikan pendalaman materi serta menyampaikan untuk penghargaan kelompok akan disampaikan guru pada pertemuan minggu depan setelah tugas dikoreksi dan nilai dibandingkan dengan nilai awal siswa pada siklus pertama. Selanjutnya guru memimpin doa dan menutup pelajaran dengan salam.

Berdasarkan pengamatan pada pelaksanaan proses pembelajaran di kelas, guru sudah terbiasa dengan penggunaan metode pembelajaran *Cooperative Script*, hal ini terlihat dari

penguasaan guru tentang langkah-langkah metode pembelajaran *Cooperative Script*. Siswa juga sudah terbiasa dengan kerja kelompok dalam suatu pembelajaran teori karena sudah diterapkan dalam proses pembelajaran pada siklus pertama. Hal ini menunjukkan bahwa proses pembelajaran membaik.

Pada siklus kedua setelah diberikan tindakan berupa penerapan metode pembelajaran *Cooperative Script* pada pembelajaran Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan keterlaksanaan fase- fase kegiatan dalam penerapan metode pembelajaran *cooperative script* terlaksana secara runtut dan teratur.

(a) Motivasi siswa dalam pembelajaran Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan siklus pertama.

Tabel 21. Peningkatan Motivasi Belajar Siswa Pembelajaran Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan Siklus I dan Siklus Kedua

Aspek Motivasi	Σ Siswa	Siklus I	Persentase (%)	Siklus II	Persentase (%)
Minat	21	15	73.81%	17	85.71%
Perhatian	21	15	76.79%	16	79.76%
Keaktifan	21	14	64.68%	15	74.60%
Partisipasi	21	15	78.57%	18	84.29%
Ketekunan	21	14	70.83%	16	75.60%
kehadiran	21	20	90.48%	20	91.67%

Hasil lembar observasi motivasi belajar siswa per indikator pada siklus kedua dari 21 siswa menunjukkan peningkatan persentase motivasi belajar. Persentase ketuntasan per indikator sudah memenuhi kriteria.

Tabel 22. Kategori Skor Motivasi Belajar Siswa pada Siklus II

No	Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	$X \geq 80$	Tinggi	15	71.4%
2	75 – 79	Sedang	6	28.6%
3	60 – 74	Rendah	0	0%
	Jumlah :		21	100%

Berdasarkan data tabel di atas, hasil perhitungan motivasi belajar siswa pada pra tindakan menunjukkan bahwa siswa yang mencapai kategori tinggi ada 15 (71.4%) orang, kategori sedang ada 6 (28.6%) orang dan tidak ada siswa dalam kategori rendah.

- (b) Hasil belajar yang diamati dalam penerapan metode pembelajaran *Cooperative Script* ini adalah hasil belajar siswa dalam bentuk tes soal pilihan ganda.

Tabel 23. Peningkatan Hasil Belajar Siswa dalam Pembelajaran Memberikan Pembelajaran Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan siklus II

No	Nama	Siklus I	Siklus II	Peningkatan %
1	Sekar Maria Ulfa	70	78	11,43
2	Yuni Suhartini	74	76	2,70
3	Ayu Tamara	74	79	6,76
4	Selly Marselina	66	73	10,61
5	Tika Normalita	83	86	3,61
6	Marisha Wahyuning S.P	69	75	8,70
7	Intan Nur Hakim	76	80	5,26
8	Gita Bamurinda	78	85	8,97
9	Prosa Failasufi	76	80	5,26
10	Sri Sulistio Pratiwi	69	71	2,90
11	Dista Tri Pratiwi	70	76	8,57
12	Hifa Nurul Aini	76	80	5,26
13	Yuni Monica Sari	75	82	9,33
14	Suryani	79	80	1,27
15	Yulianing Astuti	83	84	1,20
16	Dianira Noverita	82	83	1,22
17	Lilian Bunga Royan	78	78	0,00

18	Brilian Marsyactania O.	76	83	9,21
19	Vivi Agung Puspita Sari	80	86	7,50
20	Heni Mawarti	82	83	1,22
21	Ifah Sunari	83	86	3,61
Jumlah		1590	1684	114,61
Rata-rata		75,71	80,19	5,46

Pada siklus kedua ini dari 21 siswa menunjukkan nilai rata-rata yang dicapai 79.81, dengan nilai tengah 80, yang sering muncul 80, standard deviasi adalah 4.26, nilai tertinggi mencapai 86, sedangkan nilai terendah 71.

Tabel 24 . Kategori Nilai Tes Belajar Siswa pada Siklus II

No	Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	$75 \geq X$	Tuntas	19	90.5%
2	60-74	Belum Tuntas	2	9.5%
	Jumlah :		21	100%

Berdasarkan data tabel di atas, hasil perhitungan motivasi belajar siswa pada pra siklus II menunjukkan bahwa siswa yang mencapai kategori tuntas ada 19 (90.5%) orang, kategori belum tuntas ada 2 (9.5%) orang dari 21 siswa.

Tabel 25. Penghargaan Kelompok Terbaik Siklus Kedua

No	Kelompok
1	1
2	5

d) Refleksi Siklus Kedua

Sesuai dengan pengamatan yang dilakukan, maka refleksi siklus kedua adalah:

- (1) Penghargaan kelompok memotivasi siswa yang pada siklus pertama belum mendapatkan penghargaan kelompok untuk belajar lebih baik. Terbukti bahwa pada siklus pertama kelompok 1 dan 6 belum mendapatkan penghargaan dan pada siklus kedua kelompok 1 dan 6 berhasil mendapatkan penghargaan kelompok.
- (2) Dengan melakukan perbaikan pada tindakan melalui metode pembelajaran *Cooperative Script* mulai dari siklus pertama sampai siklus kedua, motivasi belajar siswa dalam pembelajaran Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan meningkat.
- (3) Dengan melakukan perbaikan pada tindakan melalui metode pembelajaran *Cooperative Script* mulai dari siklus pertama sampai siklus kedua, motivasi belajar siswa pada pembelajaran Memberikan Layanan secara Prima Kepada Pelanggan meningkat.

Dari refleksi di atas, peneliti dan guru menyimpulkan bahwa melalui metode pembelajaran *Cooperative Script* pada materi berkomunikasi di tempat kerja dapat meningkatkan motivasi belajar siswa.

F. Pembahasan

Dalam penelitian ini, peneliti akan membahas hasil penelitian yang diperoleh dari lapangan dengan bertitik tolak pada fokus masalah yang dihubungkan dengan teori yang telah disajikan pada bab II.

Secara garis besar pada bagian ini akan disajikan hasil analisis tentang penerapan metode pembelajaran *Cooperative Script*, motivasi belajar siswa dalam proses pembelajaran Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan, serta pencapaian ketuntasan hasil belajar siswa.

1. Penggunaan Metode Pembelajaran *Cooperative Script* pada Pembelajaran Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan

Metode pembelajaran *Cooperative Script* merupakan metode pembelajaran secara kelompok, dimana dalam pembentukan kelompok dibuat berdasarkan kemampuan akademik yang berbeda-beda (tinggi, sedang, rendah). Dalam kelompok, siswa belajar bersama dan bertanggungjawab atas pembelajarannya sendiri dan pembelajaran teman-teman kelompoknya. Karena kesuksesan kelompok dapat dicapai jika semua anggota kelompok benar-benar menguasai materi yang sedang dipelajari. Dalam pembelajaran ini siswa bekerjasama antar anggota kelompok sehingga dapat memberikan peluang kepada siswa yang berkemampuan rendah untuk meningkatkan kemampuannya karena termotivasi oleh siswa lain yang mempunyai kemampuan tinggi. Dalam penerapan metode pembelajaran *Cooperative Script*, guru berkeliling untuk memantau dan membimbing siswa saat belajar kelompok.

Sebelum tindakan, penerapan metode pembelajaran *Cooperative Script* masih belum kelihatan sebab pembelajaran yang dilaksanakan adalah ceramah secara klasikal. Pembelajaran masih berpusat pada guru, siswa hanya

mendengarkan, mencatat dan mengerjakan tugas setelah diperintah oleh guru. Motivasi belajar siswa masih rendah karena semua berpusat pada guru.

Berdasarkan hasil observasi sebelum tindakan, maka siklus pertama pembelajaran dilaksanakan dengan menerapkan metode pembelajaran *Cooperative Script* pada pembelajaran Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan diperoleh nilai rata-rata fase pendahuluan sebesar 85.19%, fase kegiatan inti sebesar 77.70% dan fase penutup sebesar 75.40%. Penerapan metode *cooperative script* dimana siswa diskusi dalam kelompok dan berdiskusi secara berpasangan dan bertukar peran, kemudian mengerjakan tugas secara individu. Proses pelaksanaan pembelajaran Dalam mengerjakan tugas individu, masih banyak siswa yang bertanya kepada temannya. Pembentukan kelompok kurang berjalan dengan baik karena kelompok ditentukan berdasarkan nilai siswa sebelum tindakan sehingga banyak siswa yang protes agar kelompok dibentuk sendiri oleh siswa. Penyampaian materi secara singkat dilanjutkan dengan memberikan pertanyaan kepada siswa tentang materi yang sudah dijelaskan. Pada tahap ini masih banyak siswa yang menjawab pertanyaan guru secara bersama-sama. Ada juga siswa yang menjawab pertanyaan setelah ditunjuk oleh guru. Guru juga memberi kesempatan untuk bertanya, tetapi siswa hanya berbisik-bisik dengan teman bahkan sebagian besar hanya diam. Diskusi sudah berjalan dengan baik tetapi siswa belum maksimal. Interaksi antar siswa belum berkembang secara maksimal, karena belum terbiasa dengan anggota-anggota kelompoknya. Pemantauan dilaksanakan guru dengan berkeliling dari satu kelompok ke

kelompok lain. Pembelajaran sudah menunjukkan ke arah “*student center*” walaupun guru belum menguasai metode pembelajaran *Cooperative Script* secara maksimal. Penghargaan kelompok diberikan kepada kelompok dengan nilai peningkatan rata-rata tertinggi, yaitu kelompok 9 dan 5.

Berdasar hasil refleksi dari siklus pertama maka penelitian berlanjut ke siklus kedua dengan melaksanakan pembelajaran melalui metode pembelajaran *Cooperative Script* pada pembelajaran memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan diperoleh nilai rata-rata fase pendahuluan sebesar 94.71%, fase kegiatan inti sebesar 90.24% dan fase penutup sebesar 88.36%. Pembentukan kelompok sudah berjalan dengan lancar karena sebelum siswa membentuk kelompok guru memberikan pemahaman kepada siswa tentang manfaat pembentukan kelompok berdasarkan nilai siswa, selain itu siswa juga sudah terbiasa dengan anggota kelompoknya. Penyampaian materi pada siklus kedua ini dilanjutkan dengan memberikan pertanyaan kepada siswa tentang materi yang sudah dijelaskan. Pada tahap ini sudah banyak siswa yang aktif untuk bertanya, menjawab atau memberikan pendapat. Diskusi kelompok sudah berjalan dengan baik, siswa sudah menunjukkan keaktifannya dalam berdiskusi kelompok. Interaksi siswa dengan siswa atau siswa dengan guru sudah berkembang dengan baik. Pembelajaran sudah menunjukkan ke arah “*student center*”, guru juga sudah menguasai metode pembelajaran *Cooperative Script*. Selain itu guru lebih berperan sebagai fasilitator dan mediator dalam proses pembelajaran. Dengan adanya penghargaan kelompok, dapat memotivasi siswa yang belum mendapatkan penghargaan kelompok.

Adapun kelompok yang mendapatkan penghargaan pada siklus kedua ini adalah kelompok 1 dan 5.

Berdasarkan uraian di atas maka, dapat disimpulkan bahwa melalui penerapan metode pembelajaran *Cooperative Script* lebih berpusat pada siswa “*student center*”. Guru lebih banyak berperan sebagai fasilitator dan pembimbing individu siswa yang masih pasif dalam pembelajaran Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan. Pelaksanaan pembelajaran sudah berjalan lancar, terlihat dari penguasaan guru dalam menggunakan metode pembelajaran *Cooperative Script* pada pembelajaran Memberikan Layanan Secara Prima Kepada Pelanggan, pembagian kelompok yang berjalan lancar, keaktifan siswa dalam diskusi kelompok dan presentasi, interaksi antar anggota kelompok dan guru sudah berjalan baik, pengerjaan tugas individu yang dikerjakan secara mandiri oleh siswa, dan penghargaan yang memotivasi siswa untuk belajar lebih baik.

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

Pencapaian hasil belajar siswa sebelum tindakan dari 21 siswa menunjukkan nilai rata-rata (*mean*) 72.29, dengan nilai tengah (*median*) 75.00, dan nilai yang sering muncul (*mode*) adalah 75.00. Kriteria ketuntasan belajar dibagi dalam dua kategori yaitu tuntas dan belum tuntas, jumlah siswa dalam kategori tuntas ada 12 siswa (57.1%) dan 9 (42.9%) siswa dalam kategori belum tuntas dari 21 siswa.

Pada siklus I setelah diterapkan metode pembelajaran *cooperative script* menunjukkan nilai rata- rata meningkat 5.34 yaitu dari nilai rata- rata 72.29 menjadi 75.71. Hasil belajar siswa pada siklus pertama dari 21 siswa menunjukkan nilai rata- rata (*mean*) 72.29, dengan nilai tengah (*median*) 75.71, dan nilai yang sering muncul (*mode*) adalah 75.00. 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. Pencapaian hasil belajar siswa menunjukkan sebagian besar siswa memahami materi berkomunikasi di tempat kerja melalui penerapan metode pembelajaran *cooperative script*.

Siklus kedua pencapaian hasil belajar siswa meningkat lagi 5.57% dari nilai rata- rata siklus pertama yang hanya 75.71 menjadi 79.81. pencapaian hasil belajar siklus kedua dari 21 siswa menunjukkan nilai rata- rata (*mean*) 79.81, dengan nilai tengah (*median*) 80.00, dan nilai yang sering muncul (*mode*) adalah 80.00. Berdasarkan kriteria ketuntasan hasil belajar jumlah siswa 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 siklus kedua ini, maka penelitian tindakan kelas ini dianggap berhasil karena telah memenuhi 70% siswa dalam kategori tuntas.

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

Motivasi belajar siswa sebelum tindakan dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu terlihat setiap aspek. Aspek minat rata-rata 72.62 aspek perhatian 72.62, aspek keaktifan 62.30, aspek partisipasi 65.25, aspek ketekunan 64.29, aspek kehadiran 85.71. Berdasarkan kriteria penilaian motivasi belajar siswa terbagi dalam tiga kategori yaitu tinggi, sedang dan rendah. Dengan jumlah siswa 3 siswa (14.3%) kategori tinggi, 5 siswa (23.8%) kategori sedang dan 13 siswa (61.9%) kategori rendah.

Hal ini menunjukkan bahwa motivasi belajar siswa masih rendah terlihat dari banyaknya siswa yang berada dalam kategori rendah. Berdasarkan hasil temuan dari observasi sebelum tindakan ditemukan masih banyaknya siswa yang pasif. Hal ini terlihat pada waktu pembelajaran berlangsung sebagian besar siswa tidak memperhatikan penjelasan guru karena pembelajaran yang dilaksanakan adalah ceramah secara klasikal, guru menerangkan di depan kelas sedangkan siswa hanya mendengarkan, mencatat dan mengerjakan tugas jika diperintah guru. Pada saat guru memberikan pertanyaan tentang materi yang dipelajari, siswa menjawab pertanyaan guru secara bersama-sama. Ada juga siswa yang menjawab pertanyaan setelah ditunjuk oleh guru. Guru juga memberi kesempatan untuk bertanya, tetapi siswa hanya berbisik-bisik dengan teman bahkan sebagian besar hanya diam. Banyak juga siswa yang ramai, mengobrol dengan teman sebangku dan melamun.

Pada siklus pertama setelah diberikan tindakan melalui metode pembelajaran *Cooperative Script* pada materi Berkomunikasi di tempat Kerja, motivasi belajar siswa pada materi ini meningkat. Terlihat dari aspek minat meningkat dari rata-rata 72,62 menjadi 73.81, aspek perhatian meningkat dari rata-rata 72.62 menjadi 76.79, aspek keaktifan dari rata-rata 62.30 menjadi 64.68, aspek partisipasi dari rata-rata 65.24 meningkat 78.57, aspek ketekunan 64.29 menjadi 70.83, aspek kehadiran 85.71 menjadi 90.48. Pada siklus I Berdasarkan kriteria penilaian motivasi belajar siswa maka 4 siswa (19.0%) kategori tinggi, 11 siswa (52.4%) kategori sedang dan 6 siswa (28.6%) kategori rendah. Pencapaian motivasi belajar siswa menunjukkan belum maksimal, terlihat pada sebagian siswa memiliki motivasi materi sedang pada pembelajaran berkomunikasi di tempat kerja melalui penerapan metode pembelajaran *cooperative script*, tetapi belum memenuhi kriteria keberhasilan tindakan, maka tindakan dilanjutkan untuk siklus II

Siswa sudah mulai memperhatikan penjelasan guru saat proses pembelajaran berlangsung. Siswa juga sudah banyak yang bertanya, menjawab pertanyaan dari guru ataupun teman, mengeluarkan pendapat dalam diskusi kelompok ataupun dalam proses pembelajaran. Masih ada siswa yang mengganggu temannya dengan mengobrol di luar dari tema pelajaran.

Pada siklus kedua pembelajaran tetap menerapkan metode pembelajaran *Cooperative Script* pada materi Berkomunikasi dengan Pelanggan. Motivasi belajar siswa meningkat, yaitu pada Aspek minat meningkat dari rata-rata 73.81 menjadi 85.71, aspek perhatian meningkat dari rata-rata 76.79 menjadi

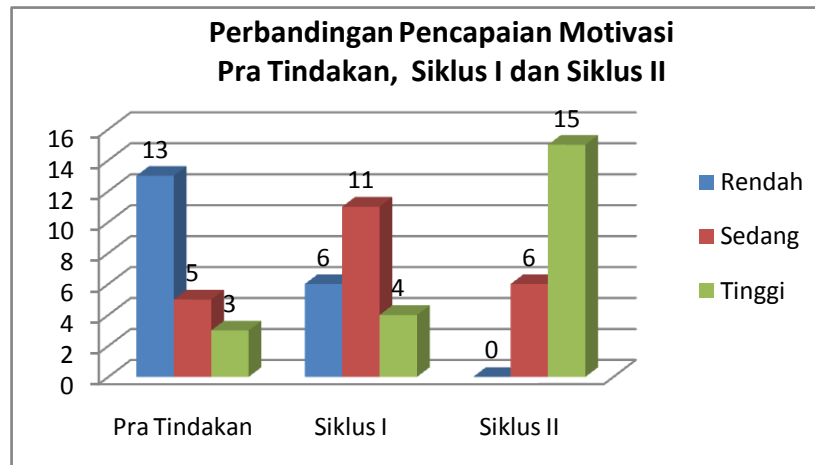
79.76, aspek keaktifan dari rata-rata 64.68 menjadi 74.60, aspek partisipasi dari rata-rata 78.57 meningkat 84.29, aspek ketekunan 70.83 menjadi 75.60, aspek kehadiran 90 menjadi 92. Pada siklus II Berdasarkan kriteria penilaian motivasi belajar siswa maka 15 siswa (71.4%) kategori tinggi, 6 siswa (28.6%) kategori sedang dan tidak ada siswa dalam kategori rendah.

Pada siklus kedua sebagian besar siswa sudah memperhatikan penjelasan guru dan melaksanakan perintah guru dengan baik. Sudah banyak siswa yang bertanya, menjawab pertanyaan dari guru ataupun teman, mengeluarkan pendapat dalam diskusi kelompok ataupun dalam proses pembelajaran. Peningkatan ketekunan siswa tampak antusias dalam berdiskusi dan mempresentasikan hasil diskusinya. Dalam presentasi siswa banyak yang aktif, hal ini terlihat dari banyaknya siswa yang mengeluarkan pendapatnya dan bertanya jawab. Siswa juga antusias mengerjakan tugas individunya, dalam pengerjaannya siswa mengerjakan secara mandiri. Selain itu 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*. Adapun peningkatan

Motivasi Belajar Siswa pada Pembelajaran Memberikan Layanan Secara Prima

Kepada Pelanggan dapat dilihat pada tabel di bawah ini :



Gambar 02. Grafik Perbandingan Peningkatan Motivasi Belajar Siswa Sebelum Tindakan, Siklus Pertama, dan Siklus Kedua

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasar data dari hasil penelitian tindakan kelas ini dapat ditarik kesimpulan antara lain:

1. Penerapan metode pembelajaran *cooperative script* pada kompetensi Memberikan Layanan Prima Kepada Pelanggan di Smk Karya Rini Yogyakarta.

Penelitian ini dilaksanakan dengan berkolaborasi dengan guru. Pelaksanaan dilakukan menurut Kemmis dan McTaggart (Depdiknas, 2004: 2), pelaksanaan tindakan dalam Penelitian Tindakan Kelas (PTK) meliputi empat empat tahap yaitu perencanaan, tindakan, pengamatan, dan refleksi. Pada tahap perencanaan pra siklus dilakukan oleh guru dengan metode pembelajaran konvensional. Pada siklus I dan II peneliti berkolaborasi dengan guru merencanakan pembelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan.

Pada pelaksanaan tindakan guru dan peneliti menjelaskan langkah-langkah kerja dalam metode pembelajaran *Cooperative Script*. Tahap-tahap metode pembelajaran *Cooperative Script* antara lain, pembagian kelompok secara berpasangan, pemberian tugas, diskusi kelompok dan bertukar pasangan, presentasi, dan dilanjutkan dengan ulasan materi. Penghargaan dilakukan bagi kelompok yang mencapai nilai tertinggi berdasarkan hasil diskusi.

1. Pencapaian Hasil belajar siswa dalam memberikan layanan secara prima kepada pelanggan.

Hasil belajar siswa pra tindakan , jumlah siswa dalam kategori tuntas ada 12 siswa (57.1%) dan 9 (42.9%) siswa dalam kategori belum tuntas dari 21 siswa. Pada siklus I ketuntasan hasil belajar siswa dalam kategori tuntas ada 13 siswa (61.9%) dan 8 (38.1%) siswa dalam kategori belum tuntas dari 21 siswa. 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 ada 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.

2. Motivasi belajar siswa dalam kompetensi Memberikan layanan secara prima kepada pelanggan

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. Terbukti untuk observasi, data awal pra tindakan diperoleh persentase 14.3% untuk kategori tinggi, 23.8% kategori sedang dan 61.5% kategori rendah mengalami peningkatan pada siklus I sebesar 4.7% untuk kategori tinggi, 28.6%

untuk kategori sedang dan kategori rendah menurun 33,3%. Dari data siklus I tersebut mengalami peningkatan pada siklus II sebesar 52.4% untuk kategori tinggi dan penurunan sebesar 23.8% untuk kategori sedang dan tidak ada siswa dalam kategori rendah. 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.

Dapat disimpulkan bahwa 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. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian tindakan kelas tentang motivasi belajar siswa pada kompetensi memberikan secara prima kepada pelanggan melalui metode pembelajaran *cooperative script* di SMK Karya Rini Yogyakarta mengalami peningkatan pada setiap siklus. Motivasi belajar siswa pada pra siklus masih sangat rendah, terbukti dengan sikap siswa yang cenderung pasif dalam pembelajaran, sibuk dengan urusan pribadi di luar materi pembelajaran. Maka diperlukan pembelajaran yang dapat menarik perhatian siswa, mengaktifkan siswa, dan menumbuhkan minat belajar siswa guna tercapainya tujuan pembelajaran yang diinginkan. Metode pembelajaran *cooperative script* yang diterapkan pada pembelajaran memberikan layanan secara prima kepada pelanggan telah terbukti sebagai metode pembelajaran yang bisa mengefektifkan pembelajaran, dapat melatih kerja sama siswa, dapat mengaktifkan siswa, dan dapat meningkatkan motivasi belajar siswa selama pembelajaran berlangsung.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut:

1. Guru
 - 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.
- c. Pada saat kegiatan diskusi, kelompok diskusi yang ditentukan oleh guru membuat siswa kurang senang, untuk membuat suasana belajar yang lebih menyenangkan sebaiknya diberikan kebebasan dalam memilih pasangan dalam diskusi.

2. Sekolah

- a. Peneliti menyarankan agar sekolah dapat menggunakan metode pembelajaran sebagai salah satu strategi pada pembelajaran teori agar meningkatkan motivasi belajar siswa dan pencapaian hasil belajar siswa.
- b. Pihak sekolah sebaiknya mengadakan monitoring mengenai kompoen- komponen pada proses belajar mengajar (peserta didik, guru, tujuan pembelajaran, isi pembelajaran, metode, dan media).

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Suprijono. 2009. *Cooperative Learning*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Ahmad Rohani & Abu Ahmad. *Pengelolaan pengajaran*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Ahmad Sudrajat. 2008. *Memilih Metode yang Tepat dalam Pembelajaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Mandiri
- Akhmad Sudrajat. 2007. “*Pembelajaran Kooperatif*”. Diakses dari <http://akhmadsudrajat.com> pada tanggal 10 April 2012 pukul: 21.35 WIB.
- Anas Sudijono.2011. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta:PT Raja Grafindo Persada.
- Anita Lie.2007. *Constructivist Learning*. Jakarta: Grasindo
- Arisandi. 2011. “*Model Pembelajaran*”. Diakses dari <http://arisandi.com>. Pada tanggal 29 Maret 2012 pukul 06.23 WIB.
- Depdiknas. 2006. *Model Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan SMK*. Jakarta : BP. Pustaka.
- Dewi Salman Prawiradja. 2007. *Prinsip Desain Pembelajaran*. Jakarta : Putra Grafika.
- Dimyanti, M. 1989. *Belajar & Pembelajaran*. Jakarta : Dirjen Pendidikan Tinggi DEPDIKBUD.
- Djaali & Pudji Muldjono.2008. *Pengukuran dalam Bidang pendidikan*. Jakarta: Grasindo.
- Djaali.2008.*Psikologi Pendidikan* . Jakarta: PT Bumi Aksara
- Ella Yulaewati. 2004. *Kurikulum & Pembelajaran Filosofi Teori dan Aplikasi*. Bandung : Pakar Raya.
- E.Mulyasa. 2006. *Menjadi Guru yang Profesional Menciptakan Pembelajaran Kreatif dan Menyenangkan*. Bandung : Remaja Roska karya
- Hamzah B. Uno. 2006. *Teori motivasi & pengukurannya Analisis dibidang Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Heru Hernadi. 2009. “*Skrip kooperatif (Cooperatif Script)*”. Diakses dari <http://heruhernadi.com>. Pada tanggal 01 April 2012 pukul 14.37WIB.
- Hisyam Zaini dkk.2006. *Strategi \pembelajaran Aktif*. Yogyakarta: Insan Madani
- Hutabarat, E.P (1995). *Cara belajar pedoman praktis untuk Belajar secara efisien dan efektif Pegangan bagi siapa saja yang belajar di Perguruan Tinggi*. Jakarta: PT BPK Gunung Mulia.
- Ibrahim dan Syaodih, Hana. 1996. *Perencanaan Pengajaran*. Jakarta : Rhineka Cipta.
- Indriya. 2011. *Inspirasi Gaya Jumpsuit Untuk Muslimah*. Jakarta : Demedia Pustaka.

- Isjoni. 2009. *Pembelajaran Kooperatif Meningkatkan Kecerdasan Komunikasi Antar Peserta Didik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Joomla. 2009. *Strategi Mengembangkan Motivasi Belajar Siswa*. Bandung: PPKG Bandung.
- Keke T. Aritonang. 2008. *Minat dan Motivasi dalam Meningkatkan Hasil Belajar Siswa*. Jurnal Pendidikan Penabur (nomor 10 tahun 7). Hlm. 11-12.
- Kusnandar. 2008. *Langkah Mudah Penelitian Tindakan kelas Sebagai Pengembangan Profesi Guru*. Jakarta: Rajawali Pers
- L. Pasaribu dan B. Simanjuntak. .1983. *Proses belajar mengajar*. Bandung: Tarsito.
- Lexy J. Moleong. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung : PT.Raja Rosdakarya.
- Martinis Yamin. 2007. *Strategi Pembelajaran Berbasis Kompetensi*. Jakarta : Gaung Persada Pers.
- Mulyasa. 2007. *Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Munawaroh. 2004. *Mengembangkan Motivasi Belajar Siswa*. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Nana Syaodah Sukmadinata (2004). *Landasan Psikologi Proses Pendidikan* Bandung
- Nana Sudjana. 2001. *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar. Cet.ketujuh*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Nana Sudjana. 2005. *Dasar-dasar Proses Belajar Mengajar*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Nana sudjana & Rivai, A. 1992. *Media Pengajaran*, Bandung : CV Sinar Baru.
- Ngalm Purwanto. 2010.*Psikologi Pendidikan* . Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- Nur Asma. 2006. *Model Pembelajaran Kooperatif*. Jakarta : Universitas Negeri Yogyakarta.
- Oemar Hamalik. 1990. *Pendidikan Tenaga Kerja Nasional, Kejuruan, Kewiraswastaan, dan Manajemen*. Bandung : PT.Citra Aditya Bhakti.
- Oemar Hamalik.1990. *Metode Belajar & Kesulitan- kesulitan Belajar*. Bandung: Tarsito.
- Oemar Hamalik. 2004. *Strategi Belajar Mengajar*. Bandung : Mandar Maju.
- Oemar Hamalik.2005. *Perencanaan Pengajaran Berdasar Pendekatan Sistem Cet 4*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Oemar Hamalik. 2002. *Psikologi Belajar dan Mengajar*. Bandung: Sinar Baru: Algesindo.
- Pardjono, dkk. 2007. *Panduan Penelitian Tindakan Kelas*. Yogyakarta:Lembaga Penelitian Universitas Negeri Yogyakarta.
- Paul Suparno. 2004. *Guru Demokratis di Era Reformasi Pendidikan*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan.

- Rachel Hertz, Lazarowitz & Norman Miller. 1992. *Interaction in Cooperative Groups The Theoretical Anatomy Of Group Learning*. United States of Amerika: Press Syndicate of the university of Cambridge
- Sardiman A.M. 2004. *Interaksi & Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta : Rajawali Press.
- Saifudin Azwar. 1997. *Reliabilitas & Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar Offset.
- Sri Wening. 1996. *Penilaian Pencapaian Hasil Belajar*. Yogyakarta : FPTK IKIP Yogyakarta.
- Suciati Prasetya Irawan. 2001. *Teori Belajar & Motivasi*. Jakarta: Depdiknas
- Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Tindakan Kuantitatif Kualitatif & R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suharsimi Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Suharsimi Arikunto. 2009. *Manajemen Penelitian. Catatan ke 10*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Suharsimi Arikunto, Suhardjono & Supardi. 2006. *Penelitian Tindakan Kelas. Jakarta*. PT Bumi Aksara.
- Sugihartono dkk. 2007. *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta : Universitas Negeri Yogyakarta.
- Suhaenah Suparno. 2001. *Membangun Kompetensi Belajar*. Yogyakarta : Departemen Pendidikan Nasional.
- Sukardi. 2009. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi & Praktiknya*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sulchan Yasyin. 1997. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya : Amanah.
- Suryosubroto. 1986. *Metode paengajaran di Sekolah & Pendekatan Baru dalam Proses Belajar Mengajar*. Yogyakarta : Amarta Buku.
- Suwarsih Madya. 1994. *Panduan Panalitian Tindakan*. Yogyakarta: Lembaga Penelitian IKIP Yogyakarta.
- Syaiful Bahri Djaramah & Aswan Zain. 2002. *Strategi Belajar Mengajar*. Jsksrta: PT Rineka Cipta.
- Tengku Zahara Djaafar. 2001. *Kontribusi Strategi Pembelajaran Terhadap Hasil Belajar*. Jakarta : Universitas Negeri Padang.
- Tim peneliti Proyek PGSM (1999). Jakarta: Depdikbud
- Winkel. W.S. 2004. *Psikologi Pengajaran*. Yogyakarta : Media Abadi.