

PELAKSANAAN PEMBELAJARAN PELAYANAN PRIMA PADA KELAS  
X BUSANA BUTIK DI SMK NEGERI 1 PANDAK

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta untuk Memenuhi  
Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh :  
Agustina Wulan Asri  
NIM 12513241031

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK BUSANA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2017

## LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

### **PELAKSANAAN PEMBELAJARAN PELAYANAN PRIMA PADA KELAS X BUSANA BUTIK DI SMK NEGERI 1 PANDAK**

Disusun oleh:

Agustina Wulan Asri

NIM.12513241031

telah memenuhi syarat dan disetujui oleh dosen pembimbing  
untuk dilaksanakan Ujian Akhir Tugas Akhir Skripsi bagi yang bersangkutan.


Yogyakarta, Februari 2017

Ketua Program Studi  
Pendidikan Teknik Busana,

Dosen Pembimbing TAS,

  
Dr. Widi Hastuti

NIP.19721115 200003 2 001

  
Sri Emy Yuli Suprihatin, M.Si

NIP.19620503 198702 2 001

## **SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agustina Wulan Asri  
NIM : 12513241031  
Prodi : Pendidikan Teknik Busana  
Judul TAS : Pelaksanaan Pembelajaran Pelayanan Prima pada Kelas  
X Busana Butik di SMK Negeri 1 Pandak

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 kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, Februari 2017

Yang menyatakan,



Agustina Wulan Asri  
NIM . 12513241031

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Skripsi

### PELAKSANAAN PEMBELAJARAN PELAYANAN PRIMA PADA KELAS X BUSANA BUTIK DI SMK NEGERI 1 PANDAK

Disusun oleh:  
Agustina Wulan Asri  
NIM 12513241031

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi  
Pendidikan Teknik Busana Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta  
Pada tanggal 8 Maret 2017

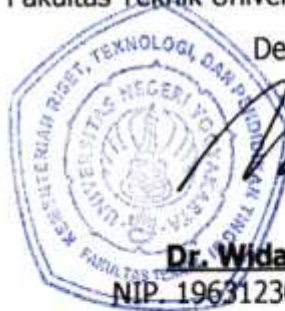
#### TIM PENGUJI

Nama/Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Sri Emy Yuli Suprihatin, M.Si</u> Ketua Penguji/ Pembimbing		06 April 2017
<u>Dr. Widiastuti</u> Sekretaris		06 April 2017
<u>Enny Zuhny Khayati, M.Kes</u> Penguji		06 April 2017

Yogyakarta, April 2017

Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Dekan,



Dr. Widarto, M.Pd.

NIP. 19631230 198812 1 001

## HALAMAN MOTTO

"Jika anda tidak mampu menahan lelahnya belajar, maka anda harus mampu memanggul beratnya kegagalan"

(Bu Milir, 2012)

"God has not called me to be successfull.. He called me to be faithfull."

(Mother Theresa)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Seiring puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya, sebuah karya sederhana ini saya persembahkan untuk orang-orang yang sangat berarti dalam kehidupan saya, sebagai wujud terima kasih saya kepada:

1. Bapak, ibu dan kakak tercinta terimakasih atas curahan doa, perhatian, semangat dan segala bimbingan serta nasehat yang selalu diberikan. Terima kasih juga untuk dukungan materiil yg telah diberikan selama proses pembuatan skripsi ini.
2. Ibu Sri Emy Yuli Suprihatin, M.si sebagai dosen pembimbing Tugas Akhir Skripsi terimakasih atas segala bimbingan dan arahan yang telah diberikan hingga tersusunnya skripsi ini semoga selalu diberi kesehatan dan umur yang panjang.
3. Dosen-Dosen Pendidikan Teknik Busana dan Teknik Busana, terima kasih atas dedikasi, kesabaran, dukungan dan bimbingannya.
4. Untuk almamaterku tercinta Universitas Negeri Yogyakarta, semoga ilmu yang ku peroleh selama menempuh pendidikan dapat bermanfaat baik untuk diriku sendiri, orang tua, agama, nusa dan bangsa
5. Teman-teman seperjuanganku Liana, Putri, Icha, mbk Ayu, mbk Feni, Puji, Risti dan semua teman-teman kelas A, teman-teman seperjuanganku S1 angkatan 2012

# PELAKSANAAN PEMBELAJARAN PELAYANAN PRIMA PADA KELAS X BUSANA BUTIK DI SMK NEGERI 1 PANDAK

Oleh:

Agustina Wulan Asri  
NIM 12513241031

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan : (1) pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima kelas X Busana Butik di SMK Negeri 1 Pandak. (2) pencapaian hasil belajar siswa pada mata pelajaran pelayanan prima kelas X Busana Butik di SMK Negeri 1 Pandak.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan hasil data kuantitatif dan kualitatif. Populasi penelitiannya yaitu semua peserta didik kelas X Busana Butik di SMK Negeri 1 Pandak. Sampel yang digunakan adalah peserta didik kelas X Busana Butik III yang berjumlah 21 peserta didik. Teknik pemilihan sampel ditentukan dengan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan lembar observasi dan angket. Pembuktian validitas isi dilakukan dengan expert judgement. Pembuktian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan antar rater. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dan dengan bantuan spss 16.0 .

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima ditinjau dari kegiatan pembuka terlaksana dengan baik dengan persentase 100%, (2) pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima ditinjau dari kegiatan inti terlaksana dengan baik dengan persentase 90%, (3) pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima ditinjau dari kegiatan penutup terlaksana dengan baik dengan persentase 90%, (4) pencapaian hasil belajar peserta didik dalam mata pelajaran pelayanan prima kelas X di SMK Negeri 1 Pandak masih rendah dan belum maksimal yakni sebanyak 50% peserta belum tuntas dari nilai KKM yang telah ditentukan.

Kata kunci: pelaksanaan pembelajaran, KTSP, pelayanan prima.

# THE IMLEMENTATION OF PRIME SERVICES LEARNING IN GRADE X OF BOUTIQUE CLOTHING OF SMK NEGERI 1 PANDAK

By :  
Agustina Wulan Asri  
NIM 12513241031

## ABSTRACT

This study aims to describe: (1) the implementation of prime services learning in Grade X of SMK Negeri 1 Pandak, and (2) the achievement of the prime services subject of Grade X students of SMK Negeri 1 Pandak.

This was a descriptive study and the results were quantitative and qualitative data. The research population comprised all Grade X students of Boutique Clothing of SMK Negeri 1 Pandak. The sample consisted of 21 students of Grade X of Boutique Clothing III. The sample was selected by means of the purposive sampling technique. The data were collected by an observation sheet and a questionnaire. The content validity was assessed by expert judgment. The reliability was assessed by the inter-rater technique. The data analysis technique was the quantitative descriptive technique using SPSS 16.0.

The results of the study show that: (1) prime services learning in terms of the opening activities has been well implemented by 100%, (2) prime services learning in terms of the main activities has been well implemented by 94%, (3) prime services learning in terms of the closing activities has been well implemented by 93%, and (4) the achievement of the prime services subject of Grade X students of SMK Negeri 1 Pandak is still low and has not been maximal; 50% of them have not attained the mastery or the score of the minimum mastery criterion (MMC).

Keywords: learning implementation, School-Based Curriculum, prime services



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan karunia-Nya, Tugas Akhir Skripsi dalam rangka untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan dengan judul "Pelaksanaan Pembelajaran Pelayanan Prima pada Kelas X Busana Butik di SMK Negeri 1 Pandak" dapat disusun sesuai dengan harapan. Tugas Akhir Skripsi ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan dan kerjasama dengan pihak lain. Berkenaan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Sri Emi Yuli Suprihatin, M.Si selaku Dosen Pembimbing TAS yang telah banyak memberikan semangat, dorongan, dan bimbingan selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini
2. Ibu Enny Zuhni Khayati, M.Kes selaku validator instrumen penelitian TAS yang memberikan saran, masukan dan perbaikan sehingga penelitian TAS dapat terlaksana sesuai dengan tujuan.
3. Ibu Sri Purwanti, S.Pd selaku validator instrumen penelitian TAS yang memberikan saran, masukan dan perbaikan sehingga penelitian TAS dapat terlaksana sesuai dengan tujuan.
4. Ibu Dr. Mutiara Nugraheni dan Ibu Dr. Widiastuti selaku Ketua Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana dan Ketua Program Studi Pendidikan Busana beserta dosen dan staf yang telah memberikan bantuan dan fasilitas selama proses penyusunan pra proposal sampai dengan selesainya TAS ini.
5. Bapak Dr. Widarto, M.Pd selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan persetujuan pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi.
6. Bapak Drs. Bambang Susila selaku Kepala SMK Negeri 1 Pandak yang telah memberi ijin dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.
7. Para pendidik dan staf SMK Negeri 1 Pandak yang telah memberi bantuan sehingga memperlancar pengambilan data selama proses penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.

8. Semua pihak secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan di sini, atas bantuan dan perhatiannya selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.

Akhirnya, semoga segala bantuan yang telah diberikan semua pihak di atas menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Allah SWTserta Tugas Akhir Skripsi ini menjadi informasi bermanfaat bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkannya.

Yogyakarta,                      2017  
Penulis,

Agustina Wulan Asri  
NIM 12513241031

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL .....	I
HALAMAN JUDUL.....	Ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Batasan Masalah .....	7
D. Rumusan Masalah .....	7
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	9
A. Kajian Teori .....	9
1. Pelaksanaan Pembelajaran .....	9
a. Pengertian Pelaksanaan Pembelajaran .....	9
b. Komponen Pelaksanaan Pembelajaran .....	12
c. Kegiatan Pelaksanaan Pembelajaran .....	32
2. Hasil Belajar Mata Pelajaran Pelayanan Prima.....	46
a. Pengertian Mata Pelajaran Pelayanan Prima .....	46
b. Pengertian Hasil Belajar .....	48
c. Pencapaian Hasil Belajar Mata Pelajaran Pelayanan Prima.....	49
d. Faktor-faktor yang mempengaruhi Hasil Belajar .....	51
e. Evaluasi Hasil Belajar .....	55
B. Hasil Penelitian yang Relevan .....	57
C. Kerangka Pikir .....	62
D. Pertanyaan Penelitian .....	66
BAB III METODE PENELITIAN .....	68
A. Jenis Penelitian .....	68
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	68

C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	69
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	70
E. Teknik dan Instrumen Penelitian .....	70
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	80
G. Teknik Analisis Data .....	84
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	87
A. Deskripsi Data .....	87
B. Hasil Penelitian .....	88
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	93
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN.....	103
A. Simpulan.....	103
B. Implikasi.....	103
A. Keterbatasan Penelitian.....	104
B. Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA.....	107
LAMPIRAN.....	109

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. KerangkaPikir PelaksanaanPembelajaranPelayanan Prima...	Hlm 63
---	-----------

## DAFTAR TABEL

	Hlm
Tabel 1	Macam-macam Metode dalam Pembelajaran ..... 18
Tabel 2	Kegiatan Penelitian ..... 65
Tabel 3	Populasi Siswa Kelas X Busana Butik di SMK Negeri 1 Pandak .. 66
Tabel 4	Jawaban Alternatif dalam Skala Guttman ..... 68
Tabel 5	Kisi-Kisi instrument Observasi Pelaksanaan Pembelajaran Pelayanan Prima Pada Kelas X Busana Butik di SMK Negeri 1 Pandak ..... 69
Tabel 6	Kisi-Kisi instrument Angket Pelaksanaan Pembelajaran Pelayanan Prima Pada Kelas X Busana Butik di SMK Negeri 1 Pandak ..... 74
Tabel 7	Hasil Validasi Instrumen Angket dengan Para Ahli ..... 77
Tabel 8	Hasil Validasi Instrumen Lembar Observasi dengan para Ahli ... 78
Tabel 9	Indikator Pernyataan yang Diajukan Pada Rater Terhadap Instrumen Angket ..... 79
Tabel 10	Hasil Penyekoran Rater Terhadap Instrumen Angket ..... 79
Tabel 11	Indikator Pernyataan yang Diajukan pada Rater terhadap Instrumen Observasi ..... 80
Tabel 12	Hasil Penyekoran Rater Terhadap Instrumen Observasi ..... 80
Tabel 13	Kecenderungan Kategori Skor Instrumen Angket ..... 82
Tabel 14	Hasil Observasi Pelaksanaan Pembelajaran Pelayanan Prima ... 85
Tabel 15	Kategori Keterlaksanaan Pembelajaran Pelayanan Prima Ditinjau Dari Hasil Angket ..... 86
Tabel 16	Distribusi Kecenderungan Kategori Keterlaksanaan Pembelajaran Pelayanan Prima pada Kegiatan Pembuka ..... 87
Tabel 17	Distribusi Kecenderungan Kategori Keterlaksanaan Pembelajaran Pelayanan Prima pada Kegiatan Inti ..... 88
Tabel 18	Distribusi Kecenderungan Kategori Keterlaksanaan Pembelajaran Pelayanan Prima pada Kegiatan Penutup ..... 88

## DAFTAR LAMPIRAN

	Hlm
Lampiran 1. Validitas dan reliabilitas .....	108
Lampiran 2. Instrumen Peneltian .....	123
Lampiran 3. Data Mentah .....	131
Lampiran 4. Hasil Analisis Data .....	135
Lampiran 5. Hasil Belajar Siswa .....	140
Lampiran 6. Surat Ijin Penelitian .....	144

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Ilmu pengetahuan dan teknologi selalu berkembang dan mengalami kemajuan, sesuai dengan perkembangan zaman dan perkembangan cara berpikir manusia. Bangsa Indonesia sebagai salah satu negara yang berkembang tidak akan menjadi sebuah negara maju sebelum memperbaiki kualitas sumber daya manusia bangsa kita. Kualitas hidup dapat meningkat jika ditunjang dengan sistem guruan yang mapan. Dengan sistem guruan yang mapan, memungkinkan kita berpikir kritis, kreatif dan produktif.

Tujuan bangsa Indonesia yang termuat dalam Undang-Undang Dasar 1945 salah satunya adalah mencerdaskan kehidupan bangsa. Guruan merupakan sarana paling tepat untuk mewujudkan tujuan tersebut, sebab kemajuan dan masa depan bangsa terletak sepenuhnya pada kemampuan anak didik dalam mengikuti kemajuan pengetahuan dan teknologi.

Guruan merupakan kegiatan yang dilakukan dengan sengaja agar anak didik memiliki sikap dan kepribadian yang baik, sehingga penerapan guruan harus diselenggarakan sesuai dengan Sistem Guruan Nasional berdasarkan UU No.20 th 2003. Menurut UU No. 20 th 2003 tentang Sistem Guruan Nasional jenis dari guruan menengah salah satunya adalah Sekolah Menengah Kejuruan (SMK).

Istilah belajar dan pembelajaran mempunyai keterkaitan yang sangat erat dalam proses guruan. Pembelajaran merupakan kegiatan yang dilakukan untuk



menciptakan suasana atau memberikan pelayanan agar siswa belajar. Maka dari itu harus dipahami bagaimana siswa memperoleh pengetahuan dari kegiatan belajarnya.

Jenjang guruan di Indonesia terdiri dari guruan dasar, menengah, dan guruan tinggi. Guruan menengah terdiri dari dua kelompok yakni Sekolah Menengah Atas (SMA) dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan salah satu bentuk satuan guruan formal yang menyelenggarakan guruan kejuruan pada jenjang guruan menengah sebagai lanjutan dari SMP, MTs, atau bentuk lain yang sederajat. Sekolah di jenjang guruan dan jenis kejuruan dapat bernama Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) atau Madrasah Aliyah Kejuruan (MAK), atau bentuk lain yang sederajat (Undang-undang Sisdiknas Nomor 20 Tahun 2003).

Sekolah Menengah Kujuruan (SMK) merupakan salah satu jenis lembaga guruan formal sebagai akibat dari perkembangan ilmu dan teknologi. SMK saat ini bertujuan mempersiapkan siswa menguasai ketrampilan tertentu untuk memasuki lapangan pekerjaan dan sekaligus memberikan bekal untuk melanjutkan guruan kejuruan yang lebih tinggi.

Bidang keahlian Tata Busana adalah salah satu program keahlian yang ada di SMK yang membekali siswa dengan ketrampilan, pengetahuan dan sikap agar kompeten dalam hal : 1) mengukur, membuat pola, menjahit dan menyelesaikan busana; 2) memilih bahan tekstil dan bahan pembantu secara tepat; 3) menggambar macam-macam busana sesuai kesempatan; 4) menghias busana sesuai desain; 5) mengelola usaha busana.

Sesuai dengan kurikulum yang digunakan yakni KTSP, maka pada pelaksanaan pembelajaran yang dilaksanakan yakni kegiatan pembuka, kegiatan inti dan kegiatan penutup. Kegiatan pembuka, guru membuka pelajaran, memberikan apersepsi dan motivasi kepada siswa. Kegiatan inti terdiri dari kegiatan eksplorasi, elaborasi dan konfirmasi. Kegiatan yang terakhir adalah kegiatan penutup, yakni guru memberikan kesimpulan dan evaluasi terhadap pembelajaran yang telah berlangsung dan menutup pelajaran. Pada pelaksanaan pembelajaran menemui banyak kendala yang kemudian mempengaruhi proses pembelajaran, kendala yang biasanya dihadapi antara lain belum adanya media yang digunakan pada saat proses pembelajaran, belum siapnya siswa mengikuti pembelajaran yang akan dilakukan, siswa belum mengetahui gambaran besar mata pelajaran yang akan diikuti. Penggunaan media papan tulis dan metode ceramah menyebabkan siswa kurang aktif dalam mengikuti proses pembelajaran. Hal ini dimungkinkan siswa kurang tertarik dalam mengikuti mata pelajaran yang diberikan guru, terlebih mata pelajaran teori misal pada mata pelajaran Pelayanan Prima siswa menjadi kurang berminat mengikuti pelajaran yang sedang berlangsung.

Kompetensi pelayanan prima adalah pelajaran yang membahas tentang memberikan pelayanan secara prima kepada pelanggan yang berisi tentang melakukan komunikasi di tempat kerja, memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal serta melakukan pekerjaan tim, sehingga pelajaran ini harus dikuasai siswa karena siswa SMK disiapkan untuk menghadapi dunia kerja. Dengan adanya kompetensi pelayanan prima ini diharapkan setelah lulus dan memasuki dunia kerja anak dapat melayani konsumen dengan baik.

Pada umumnya kebanyakan sekolah menggunakan metode ceramah, namun jika ceramah sering dilakukan siswa akan cenderung bosan dan kurang memperhatikan dalam menerima materi tersebut. Selain itu ketika guru menyampaikan materi di depan kelas terdapat siswa yang mengerjakan tugas praktik menyulam atau menghias busana, siswa yang duduk di belakang mengobrol sendiri dengan teman sebangkunya, dan ada pula siswa yang terlihat mengantuk.

Metode ceramah yang dilakukan oleh guru di SMK N 1 Pandak sudah baik, yaitu guru mampu membangun komunikasi yang baik dengan siswa selama pelajaran berlangsung, namun masih terdapat kecenderungan bahwa fokus dan perhatian belajar siswa pada mata pelajaran pelayanan masih rendah.

Pelaksanaan pembelajaran dalam kelas merupakan implementasi dari Rencana Pelaksanaan Pembelajaran, yakni meliputi kegiatan pembuka, inti dan penutup. Guru dan siswa hendaknya mengikuti serangkaian kegiatan tersebut dengan baik sehingga pada akhirnya siswa dapat memperoleh hasil belajar yang maksimal pada pembelajaran Pelayanan Prima. Namun selama kegiatan observasi yang dilakukan oleh peneliti, terdapat kecenderungan bahwa sebagian siswa tidak bisa mengikuti kegiatan pembelajaran dengan baik, terutama pada kegiatan inti, padahal kegiatan inti merupakan kegiatan pokok dalam pelaksanaan pembelajaran di kelas.

Observasi yang dilakukan di kelas X Busana Butik 1, dapat digambarkan sebagai berikut, dalam membuka pelajaran guru mengucapkan salam, melakukan presensi kemudian guru memberikan sedikit pengantar dengan mengulang materi yang telah disampaikan pada pertemuan sebelumnya. Guru

menggunakan metode pelajaran ceramah, diskusi dan tanya jawab. Guru sangat komunikatif sehingga siswa senang mengikuti pelajaran. Memantau kesiapan siswa dengan memberikan pertanyaan kepada siswa tentang materi yang telah lalu. Pemberian pertanyaan dengan mengarahkan siswa. Menutup pelajaran dengan mengutarakan apa yang dipelajari pada minggu depan dan mengingatkan peralatan apa saja yang digunakan untuk mendukung materi minggu depan. Perilaku siswa tenang dan kondusif, namun terkadang ada satu dua yang mengobrol. Gerak tubuh guru cukup bervariasi, dari duduk, berdiri mengelilingi kelas, melakukan bimbingan secara langsung kepada siswa.

Proses belajar mengajar mempunyai tujuan yakni salah satunya adalah untuk mengetahui hasil belajar siswa dalam mata pelajaran tertentu. KKM adalah tingkat pencapaian kompetensi dasar yang harus dicapai oleh siswa tiap mata pelajaran. Siswa yang belum mencapai nilai KKM dikatakan belum tuntas. siswa yang belum tuntas dituntut untuk bisa tuntas dengan mengikuti remedial atau pengayaan. Masing-masing kelas yang mengikuti mata pelajaran Pelayanan Prima, terdapat beberapa siswa yang belum tuntas. Hal ini dapat dilihat dari hasil ujian mid semester yang telah berlangsung. Kelas X Busana Butik I, sebanyak 6 siswa yang belum tuntas. kelas X Busana Butik II sebanyak 8 siswa yang belum tuntas, sedangkan untuk kelas X Busana Butik III sebanyak 11 siswa yang belum tuntas. sehubungan dengan hasil yang diperoleh, kelas X Busana Butik III adalah kelas yang paling banyak siswanya yang belum tuntas.

Pelaksanaan pembelajaran yang berlangsung di kelas Busana Butik I, Busana Butik II, dan Busana Butik III, mulai dari kegiatan pembuka, kegiatan inti dan kegiatan penutup diampu oleh satu guru dengan materi dan metode serta

sumber dan media yang sama. Namun kelas Busana Butik III 50 % siswanya belum tuntas dari nilai KKM yang telah ditentukan.

Oleh karena itu perlu diketahui pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima ditinjau dari kegiatan pendahuluan, inti dan penutup untuk mengetahui hasil belajar siswa dalam pembelajaran Pelayanan Prima. Sehubungan dengan berbagai uraian yang telah disampaikan di atas, maka peneliti ingin mengangkat sebuah judul “Pelaksanaan Pembelajaran Pelayanan Prima Pada Kelas X Busana Butik di SMK N 1 Pandak”. Dengan penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pembelajaran Pelayan Prima di SMK N 1 Pandak.

#### B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pembelajaran sudah mencakup kegiatan pembukaa, kegiatan inti dan kegiatan penutup
2. Siswa kurang fokus mengikuti pembelajaran
3. Kurangnya motivasi siswa mengikuti pembelajaran
4. Pencapaian hasil belajar masih rendah
5. Metode pembelajaran guru menggunakan metode konvensional, lebih banyak ceramah
6. Media yang digunakan selama proses pembelajaran hanya menggunakan buku dari perpustakaan sekolah
7. Kelas sulit dikendalikan
8. Pelajaran pelayanan prima berlangsung pada siang hari

### C. Batasan Penelitian

Sehubungan dengan identifikasi masalah yang telah diuraikan, nampak bahwa permasalahan yang ada hubungannya dengan topik penelitian. Aspek-aspek yang tercakup di dalamnya sangat luas dan mendalam. Dalam penelitian ini pembatasan masalah dimaksudkan untuk memfokuskan permasalahan yang dibahas, selain itu dengan mengingat keterbatasan dan kesediaan waktu, biaya dan kemampuan yang dimiliki oleh peneliti, sehubungan dengan itu maka penelitian ini akan dibatasi pada:

1. Pelaksanaan pembelajaran mata pelajaran prima yang berlangsung pada kelas X di SMK Negeri 1 Pandak ditinjau dari kegiatan pembuka
2. Pelaksanaan pembelajaran mata pelajaran prima yang berlangsung pada kelas X di SMK Negeri 1 Pandak ditinjau dari kegiatan inti
3. Pelaksanaan pembelajaran mata pelajaran prima yang berlangsung pada kelas X di SMK Negeri 1 Pandak ditinjau dari kegiatan penutup
4. Pencapaian hasil belajar siswa pada mata pelajaran pelayanan prima kelas X di SMK Negeri 1 Pandak

### D. Rumusan Penelitian

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka dapat rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pembelajaran mata pelajaran prima yang berlangsung pada kelas X di SMK Negeri 1 Pandak?
2. Bagaimana pencapaian hasil belajar siswa pada mata pelajaran pelayanan prima kelas X di SMK Negeri 1 Pandak?

#### E. Tujuan Penelitian

Setelah dilakukan perumusan masalah, maka diperoleh tujuan penelitian ini, yaitu untuk mengetahui :

1. Pelaksanaan pembelajaran mata pelajaran prima yang berlangsung pada kelas X di SMK Negeri 1 Pandak
2. Hasil belajar siswa pada mata pelajaran pelayanan prima kelas X di SMK Negeri 1 Pandak

#### F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini yakni sebagai berikut:

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi atau bahan kajian dalam pengembangan penelitian selanjutnya.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk:
  - a. Bagi Penulis, dapat memberikan pengalaman mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang didapat di bangku kuliah ke dalam suatu karya atau penelitian
  - b. Bagi guru pengajar, penelitian ini dapat memberikan masukan dalam menunjang pembelajaran siswa.
  - c. Bagi Sekolah khususnya penyelenggara guruan, dapat memberikan masukan dalam merumuskan kebijakan penyelenggaraan guruan
  - d. Bagi siswa, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk meningkatkan hasil belajar siswa pada pelajaran pelayanan prima

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Kajian Teori

Untuk memperjelas penelitian ini, maka perlu dijelaskan beberapa istilah yang berkaitan dengan masalah penelitian, berikut penjelasannya:

##### 1. Pelaksanaan Pembelajaran

###### a. Pengertian Pelaksanaan Pembelajaran

Pembelajaran menurut Winke (1991) (dalam Eveline Siregar & Hartini Nara 2011: 12) adalah seperangkat tindakan yang dirancang untuk mendukung proses belajar siswa, dengan memperhitungkan kejadian-kejadian ekstrim yang berperan terhadap rangkaian kejadian-kejadian intern yang dialami siswa. Dalam pengertian lain Winke juga mendefinisikan pembelajaran sebagai pengaturan dan penciptaan kondisi-kondisi ekstern sedemikian rupa sehingga menunjang proses belajar siswa dan tidak menghambatnya. Pembelajaran menurut Eveline & Hartini (2011 : 13) :“Pembelajaran merupakan usaha yang dilaksanakan secara sengaja, terarah dan terencana, dengan tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu sebelum proses dilaksanakan, serta pelaksanaannya terkendali, dengan maksud agar terjadi belajar pada diri seseorang.”

Menurut Ibrahim & Masitoh (dalam Toto Ruhimat dkk : 2011 : 128) pembelajaran adalah suatu upaya yang dilakukan oleh seorang guru atau pendidik untuk membelajarkan siswa yang belajar. Pada pendidik formal (sekolah), pembelajaran merupakan tugas yang dibebankan kepada guru, karena guru merupakan tenaga profesional yang dipersiapkan untuk itu.



Menurut Sanjaya (2008 : 102) (dalam Jamil Suprihatiningrum 2014 : 76) pembelajaran adalah terjemahan dari kata instruction, yang diasumsikan dapat mempermudah siswa mempelajari segala sesuatu melalui berbagai macam media, seperti bahan-bahan cetak, program televisi, gambar, audio, dan lain sebagainya sehingga semua itu mendorong terjadinya perubahan peranan guru dalam mengelola proses belajar mengajar, dari guru sebagai sumber belajar menjadi guru sebagai fasilitator dalam belajar mengajar. Media pembelajaran merupakan sarana pembelajaran yang digunakan sebagai perantara dalam proses pembelajaran untuk mempertinggi efektivitas dan efisiensi dalam mencapai tujuan pembelajaran. Pembelajaran menurut Jamil Suprihatiningrum (2014 : 75) : "Pembelajaran adalah serangkaian kegiatan yang melibatkan informasi dan lingkungan yang disusun secara terencana untuk memudahkan siswa dalam belajar."

Menurut Sugihartono,dkk (2012:81) pembelajaran ialah

"...upaya yang dilakukan dengan sengaja oleh pendidik untuk menyampaikan ilmu pengetahuan, mengorganisasi dan menciptakan sistem lingkungan dengan berbagai metode sehingga siswa dapat melakukan kegiatan belajar secara efektif dan efisien serta dengan hasil optimal"

Menurut Miarso (2004 : 545) (dalam Rusmono 2012 : 6) mengemukakan bahwa pembelajaran adalah suatu usaha yang disengaja, bertujuan, dan terkendali agar orang lain belajar atau terjadi perubahan yang relatif menetap pada diri orang lain. Usaha ini dapat dilakukan oleh seseorang atau suatu tim yang memiliki suatu kemampuan atau kompetensi dalam merancang dan atau mengembangkan sumber belajar yang diperlukan. Pembelajaran menurut Rusman (2012 : 6) : "Pembelajaran merupakan suatu upaya untuk menciptakan suatu

kondisi bagi terciptanya suatu kejadian belajar yang memungkinkan siswa memperoleh pengalaman belajar yang memadai.”

Kegiatan pembelajaran supaya mencapai hasil yang maksimal perlu diusahakan faktor penunjang seperti kondisi pelajar yang baik, fasilitas dan lingkungan yang mendukung, serta proses belajar yang tepat. Proses pembelajaran merupakan suatu sistem yang terdiri dari komponen siswa sebagai input, komponen perangkat keras dan lunak sebagai instrumental input, komponen lingkungan sebagai environmental input, pelaksanaan pembelajaran sebagai komponen proses, dan akhirnya menghasilkan keluaran hasil belajar siswa sebagai output. Proses pembelajaran menurut Jamil Suprihatiningrum (2014 : 81) : “Proses pembelajaran merupakan proses interaksi komunikasi aktif antara siswa dengan guru dalam kegiatan pendidikan.”

Pelaksanaan pembelajaran menunjukkan bagaimana kemampuan guru ketika melaksanakan pembelajaran di kelas. Agar pelaksanaan pembelajaran dapat berjalan dengan efektif dibutuhkan ketrampilan-ketrampilan guru yang mampu secara akademik menguasai subjek yang akan diajarkan, terutama dalam menggunakan metode dan media pembelajaran. Pelaksanaan pembelajaran menurut Jamil Suprihatiningrum (2014 : 119) : “Pelaksanaan pembelajaran merupakan cara melakukan atau menyajikan, menguraikan, memberikan contoh, dan memberi latihan isi pelajaran kepada siswa untuk mencapai tujuan tertentu.”

Berdasarkan beberapa pendapat ahli diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa pelaksanaan pembelajaran adalah berlangsungnya proses interaksi peserta didik dengan pendidik pada suatu lingkungan belajar yang telah diatur

sedemikian rupayang bertujuan memudahkan dalam proses belajar mengajar demi mencapai tujuan belajar dan hasil belajar siswa yang maksimal.

#### b. Komponen Pelaksanaan Pembelajaran

Pelaksanaan pembelajaran mempunyai beberapa komponen yang dapat mendukung terlaksananya pembelajaran dengan baik antara lain, yakni:

##### 1) Model Pembelajaran

###### a) Pengertian Model Pembelajaran

Model pembelajaran menurut Adi(2000 : 45) (dalam Jamil Suprihatiningrum 2014 : 142) merupakan kerangka konseptual yang menggambarkan prosedur dalam mengorganisasikan pengalaman pembelajaran untuk mencapai tujuan pembelajaran. Model pembelajaran berfungsi sebagai pedoman bagi guru dalam merencanakan dan melaksanakan kegiatan pembelajaran. Sedangkan model pembelajaran menurut Jamil Suprihatiningrum (2014 : 143):

“...model pembelajaran memiliki empat ciri khusus, antara lain: (1) rasional teoritik yang disusun oleh para pencipta atau pengembangnya; (2) landasan pemikiran tentang apa dan bagaimana siswa belajar (tujuan pembelajaran yang akan dicapai); (3) tingkah laku mengajar yang diperlukan agar model tersebut dapat dilaksanakan dengan berhasil; (4) lingkungan belajar yang diperlukan agar tujuan pembelajaran dapat tercapai.”

Sehubungan dengan beberapa pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa model pembelajaran adalah kerangka / rencana yang disusun oleh pencipta dengan landasan demi tercapainya tujuan pembelajaran yang dapat dimanfaatkan guru sebagai pedoman dalam melaksanakan pembelajaran.

###### b) Macam-macam Model Pembelajaran

### (1) Model Pembelajaran Kooperatif

Menurut Nur & Wikandari (2004 : 25) (dalam Jamil Suprihatiningrum 2014 : 192) khas pembelajaran kooperatif, siswa ditempatkan pada kelompok-kelompok kooperatif dan tinggal bersama sebagai satu kelompok untuk beberapa minggu atau bulan. Mereka biasanya dilatih ketrampilan-ketrampilan khusus untuk membantu mereka berkerja sama dengan baik, sebagai misal menjadi pendengar yang baik, memberikan penjelasan dengan baik, mengajukan pertanyaan dengan benar, dan sebagainya. Sedangkan menurut Jamil Suprihatiningrum (2014 : 191) : "Pembelajaran kooperatif mengacu pada metode pembelajaran, yang mana siswa bekerja bersama dalam kelompok kecil saling membantu dalam belajar."

### (2) Model Pembelajaran Langsung

Menurut Arends (1997) (dalam Jamil Suprihatiningrum 2014 : 230) model pembelajaran langsung memerlukan pengelolaan guru dengan cermat, dalam hal alokasi waktu, kejelasan dalam memberikan pengetahuan atau ketrampilan baru harus disiapkan tahap demi tahap. Selain itu guru harus mampu menciptakan kondisi (suasana) belajar yang berorientasi pada tugas. Hal ini mungkin terjadi bila guru memiliki kemampuan mengajar yang efektif. Sedangkan menurut Jamil Suprihatiningrum (2014 : 238) : "Model pembelajaran langsung adalah model pembelajaran yang berpusat pada guru dan melandaskan pada tiga ciri : tipe siswa yang dihasilkan, alur atau sintaks dalam proses pembelajarannya, dan lingkungan (suasana) belajarnya."

### (3) Model Pembelajaran Penemuan

Menurut Nur (2000) (dalam Jamil Suprihatiningrum 2014 : 241) pembelajaran penemuan , siswa didorong untuk belajar aktif melalui keterlibatan aktif mereka sendiri dengan konsep-konsep, prinsip-prinsip dan guru mendukung siswa untuk memiliki pengalaman dan melakukan percobaan yang memungkinkan mereka menemukan untuk diri mereka sendiri. Sedangkan menurut Jamil Suprihatiningrum (2014 : 242), melalui pembelajaran penemuan diharapkan siswa terlibat dalam penyelidikan suatu hubungan, mengumpulkan data, dan menggunakannya untuk menemukan hukum atau prinsip-prinsip yang berlaku pada kejadian tersebut.

#### (4) Model Pembelajaran Terpadu

Menurut Cohen & Manion (1992) (dalam Jamil Suprihatiningrum 2014 : 252) pembelajaran terpadu menunjuk pada kegiatan belajar yang terorganisasikan secara lebih terstruktur yang bertolak pada tema-tema tertentu atau pelajaran tertentu sebagai titik pusatnya. (center core center of interest). Kedua, pembelajaran terpadu adalah suatu proses pembelajaran dengan melibatkan/ mengaitkan berbagai bidang studi. Sedangkan menurut Jamil Suprihatiningrum (2014 : 252) pembelajaran terpadu merupakan model pembelajaran yang melibatkan beberapa bidang studi. Model pembelajaran seperti ini diharapkan akan dapat memberikan pengalaman yang bermakna kepada anak didik. Arti bermakna disini disebabkan dalam pembelajaran terpadu diharapkan anak akan memperoleh pemahaman terhadap konsep-konsep yang mereka pelajari secara integral melalui pengalaman langsung dan menghubungkannya dengan konsep lain yang sudah mereka pahami.

Sehubungan dengan beberapa model pembelajaran yang ada, pelaksanaan pembelajaran pada kelas X Busana Butik III SMK Negeri 1 Pandak menerapkan model pembelajaran langsung. Sebagai mana sudah dijelaskan di atas, bahwa pembelajaran langsung adalah model pembelajaran yang berpusat pada guru. Guru mengatur segala sesuatu yang terjadi pada kelas dan siswa mengikuti arahan dari guru.

## 2) Strategi Pembelajaran

### a) Pengertian Strategi Pembelajaran

Menurut Gulo (2008: 3)(dalam Jamil Suprihatiningrum 2014 : 148) menyatakan bahwa strategi pembelajaran merupakan rencana dan cara membawakan agar segala prinsip dasar dapat terlaksana dan segala tujuan pengajaran dapat dicapai secara efektif. Cara-cara membawakan pengajaran ini merupakan pola dan urutan umum perbuatan guru-murid dalam perwujudan kegiatan belajar-mengajar. Pola dan urutan umum perbuatan guru-murid tersebut merupakan suatu kerangka umum kegiatan belajar-mengajar yang tersusun dalam suatu rangkaian bertahap menuju tujuan yang telah ditetapkan.

Sedangkan menurut Jamil Suprihatiningrum (2014 : 160) strategi pembelajaran dapat dikatakan sebagai implementasi dari model pembelajaran.

Menurut Toto Fathoni dan Cepi Riyana dalam Toto Ruhimat (2011 : 153) strategi pembelajaran merupakan salah satu komponen di dalam sistem pembelajaran, yang tidak dapat dipisahkan dari komponen lain di dalam sistem tersebut. Dengan kata lain, strategi pembelajaran dipengaruhi oleh faktor-faktor

lain. Faktor-faktor (variabel) yang mempengaruhi strategi pembelajaran ialah: (1) tujuan, (2) materi, (3) siswa, (4) fasilitas, (5) waktu, dan (6) guru.

Menurut Eveline Siregar dan Hartini Nara (2011:77), "strategi pembelajaran adalah cara sistematis yang dipilih dan digunakan seorang pembelajar untuk menyampaikan materi pembelajaran, sehingga memudahkan pembelajar mencapai tujuan pembelajaran tertentu".

Sehubungan dengan beberapa pendapat di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa strategi penelitian adalah implementasi cara membawakan pola dan urutan dalam kegiatan belajar mengajar di dalam kelas. Yang dipengaruhi oleh faktor-faktor yakni, tujuan, materi, siswa, fasilitas, waktu dan guru itu sendiri.

#### b) Macam-macam Strategi Pembelajaran

##### a) Strategi Pembelajaran Ekspositori Klasikal

Strategi pembelajaran ekspositori klasikal, guru lebih banyak menjelaskan pesan yang sebelumnya telah diolah sendiri, sementara siswa lebih banyak menerima pesan yang telah jadi. Strategi seperti ini biasanya apabila :

- (a) Jumlah siswa cukup banyak.
- (b) Sumber pelajaran jumlahnya sangat terbatas, apabila hanya satu, yaitu yang dipergunakan oleh guru.
- (c) Media lain tidak ada, kecuali buku sumber yang dipergunakan oleh guru dan papan tulis.

(d) Waktu yang tersedia sangat sedikit dibandingkan dengan materi pelajaran yang relatif lebih banyak tujuan yang ingin dicapai lebih banyak bersifat pengetahuan.

b) Strategi Heuristik

Menurut Sund (1975) (dalam Toto Ruhimat 2011 : 159) terdapat dua sub strategi mengajar pada strategi heuristik, yaitu discovery dan inquiry, kadang-kadang disebut juga metode diskoveri dan inkuiri atau metode penemuan. Discovery adalah proses mental, dimana individu mengasimilasi konsep dan prinsip. Atau dengan kata lain, proses diskoveri terjadi apabila siswa terlibat dalam menggunakan proses mentalnya untuk menemukan beberapa konsep atau prinsip. Sedangkan inquiry mengandung proses-proses mental yang lebih tinggi tingkatannya daripada discovery. Jadi inkuiri adalah perluasan proses diskoveri yang digunakan dengan cara yang lebih terbuka.

Segubungan beberapa strategi pembelajaran yang ada, strategi yang dilakukan saat pelaksanaan pembelajaran pada kelas X di SMK Negeri 1 Pandak mengarah kepada strategi ekspositori klasikal. Walaupun sumber dan media pembelajaran yang digunakan mencukupi untuk siswa, namun saat pembelajaran berlangsung guru lebih sering memberikan pesan dan siswa lebih banyak menerima pesan dari guru tersebut.

3) Metode Pembelajaran

a) Pengertian Metode Pembelajaran

Menurut kamus Besar Bahasa Indonesia Kontemporer, metode merupakan cara yang teratur dan ilmiah dalam mencapai maksud untuk memperoleh atau



juga merupakan cara mendekati, mengamati, menganalisa, dan menjelaskan suatu fenomena dengan menggunakan landasan teori.

Menurut Muslich (2007) (dalam Jamil Suprihatiningrum 2014 : 154) memberi pengertian tentang metode pembelajaran sebagai cara untuk melakukan aktivitas yang tersistem dari sebuah lingkungan yang terdiri atas pendidik dan siswa untuk saling berinteraksi dalam melakukan suatu kegiatan sehingga proses belajar mengajar berjalan dengan baik dalam arti tujuan pembelajaran tercapai. Menurut Jamil Suprihatiningrum (2014 : 60): "Metode merupakan cara kerja yang sistematis menunjukkan sifatnya yang sangat operasional."

Sedangkan menurut Martinis Yamin (2008 : 145) :

"Metode pembelajaran merupakan bagian dari strategi instruksional, metode pembelajaran berfungsi sebagai cara untuk menyajikan, menguraikan, memberi contoh, dan memberi latihan kepada siswa untuk mencapai tujuan tertentu, tetapi tidak setiap metode pembelajaran sesuai digunakan untuk mencapai tujuan pembelajaran tertentu."

Sehubungan beberapa pendapat di atas, peneliti menyimpulkan bahwa metode pembelajaran adalah cara yang teratur untuk melakukan aktivitas belajar mengajar yang berfungsi untuk menyajikan, menguraikan, memberi contoh, dan memberi latihan pada siswa untuk mencapai tujuan tertentu.

#### b) Macam-macam Metode Pembelajaran

Berikut ini akan diutarakan berbagai macam metode pembelajaran yang memungkinkan diterapkan di dalam kelas, masing-masing metode memiliki keunggulan dan keterbatasan masing-masing metode itu.

Tabel 1. Macam-macam Metode dalam Pembelajaran

No.	Metode	Kemampuan Yang Akan Dicapai Berdasarkan Indikator
1.	Ceramah	Menjelas konsep/prinsip/prosedur
2.	Demonstrasi	Menjelaskan suatu ketrampilan berdasarkan standar prosedur tertentu
3.	Tanya Jawab	Mendapatkan umpan balik/ partisipasi/ menganalisis
4.	Penampilan	Melakukan suatu ketrampilan
5.	Diskusi	Menganalisis/ memecahkan masalah
6.	Studi Mandiri	Menjelaskan/ menerapkan/ menganalisis/ mensintesis/ mengevaluasi/ melakukan sesuatu baik yang bersifat kognitif maupun psikomotorik
7.	Kegiatan Pembelajaran Terprogram	Menjelaskan konsep/ prinsip/ prosedur
8.	Latihan Bersama Teman	Melakukan suatu ketrampilan
9.	Simulasi	Menjelaskan/ menerapkan/ menganalisis suatu konsep atau prinsip
10.	Pemecahan Masalah	Menjelaskan/ menerapkan/ menganalisis konsep/ prosedur/ prinsip tertentu
11.	Studi Kasus	Menganalisis dan memecahkan masalah
12.	Insiden	Menganalisis dan memecahkan masalah
13.	Praktikum	Melakukan suatu ketrampilan

14.	Proyek	Melakukan sesuatu/ menyusun laporan suatu kegiatan
15.	Bermain Peran	Menerapkan suatu konsep/ prinsip/ prosedur
16.	Seminar	Menganalisis/ memecahkan masalah
17.	Simposium	Menganalisis masalah
18.	Tutorial	Menjelaskan/ menerapkan/ menganalisis konsep/ prosedur/ prinsip
19.	Dedukasi	Menjelaskan/ menerapkan/ menganalisis konsep/ prosedur/ prinsip
20.	Induksi	Mensistesis suatu konsep, prinsip atau perilaku
21.	Computer Assisted Learning	Menjelaskan/ menerapkan/ menganalisis/ mensintesis/ mengevaluasi sesuatu

#### (1) Metode Ceramah (lecture)

Metode ceramah berasal dari kata lecture, memiliki arti dosen atau metode dosen, metode ini banyak dipergunakan dikalangan dosen, karena dosen memberikan kuliah mimbar dan disampaikan dengan ceramah dengan pertimbangan dosen berhadapan dengan banyak mahasiswa yang mengikuti perkuliahan. Metode ceramah ini berbentuk penjelasan konsep, prinsip dan fakta, pada akhir perkuliahan ditutup dengan tanya jawab antara dosen dan mahasiswa, namun demikian pada sekolah tingkat lanjutan metode ceramah dapat dipergunakan oleh guru, metode ini divariasai dengan metode lain.

Metode ceramah dapat dilakukan oleh guru :

- (a) Untuk memberikan pengarahan, petunjuk diawal pelajaran
- (b) Waktu terbatas, sedangkan materi/ informasi banyak yang akan disampaikan
- (c) Lembaga pendidikan sedikit memiliki staf pengajar, sedangkan jumlah siswa banyak

Keterbatasan metode ceramah sebagai berikut :

- (a) Keberhasilan siswa tidak terukur
- (b) Perhatian dan motivasi siswa sulit diukur
- (c) Peran serta siswa dalam pembelajaran rendah
- (d) Materi kurang terfokus
- (e) Pembicaraan sering ngelantur

## (2) Metode Demonstrasi dan Eksperimen

Penggunaan metode demonstrasi dapat diterapkan dengan syarat memiliki keahlian untuk mendemonstrasikan penggunaan alat atau melaksanakan kegiatan tertentu seperti kegiatan yang sesungguhnya. Keahlian mendemonstrasikan tersebut harus dimiliki oleh guru dan pelatih yang ditunjuk, setelah didemonstrasikan, siswa diberi kesempatan melakukan latihan ketrampilan seperti yang telah diperagakan oleh guru atau pelatih.

Metode demonstrasi dapat dilaksanakan :

- (a) Manakala kegiatan pembelajaran bersifat formal, magang atau latihan kerja
- (b) Bila materi pelajaran berbentuk ketrampilan gerak, petunjuk sederhana untuk melakukan ketrampilan dengan menggunakan bahasa asing dan perosedur melaksanakan suatu kegiatan

- (c) Manakala guru, pelatih, instruktur bermaksud menyederhanakan penyelesaian kegiatan yang panjang, baik yang menyangkut pelaksanaan suatu prosedur maupun dasar teorinya
- (d) Pengajar bermaksud menunjukkan suatu standar penampilan
- (e) Untuk menumbuhkan motivasi siswa tentang latihan/ praktik yang dilaksanakan
- (f) Untuk mengurangi kesalahan-kesalahan bila dibandingkan dengan kegiatan hanya mendengar ceramah atau membaca di dalam buku, karena siswa memperoleh gambaran yang jelas dari hasil pengamatannya
- (g) Bila beberapa masalah yang menimbulkan pertanyaan pada siswa dapat dijawab lebih teliti waktu proses demonstrasi atau eksperimen
- (h) Bila siswa turut aktif bereksperimen, maka ia akan memperoleh pengalaman-pengalaman praktik untuk mengembangkan kecakapan dan memperoleh pengakuan dan penghargaan dari lingkungan sosial

Batas-batas metode demonstrasi sebagai berikut:

- (a) Demonstrasi akan merupakan metode yang tidak wajar bila alat yang didemonstrasikan tidak dapat diamati dengan seksama oleh siswa
- (b) Demonstrasi menjadi kurang efektif bila tidak diikuti dengan sebuah aktivitas dimana para siswa sendiri dapat ikut bereksperimen dan menjadi aktivitas itu pengalaman pribadi
- (c) Tidak semua hal dapat didemonstrasikan di dalam kelompok
- (d) Kadang-kadang, bila suatu alat dibawa ke dalam kelas kemudian didemonstrasikan, terjadi proses yang berlainan dengan proses dalam situasi nyata

- (e) Manakala setiap individu/ orang diminta mendemonstrasikan dapat menyita waktu yang banyak, dan membosankan bagi peserta yang lain.

### (3) Metode Tanya Jawab

Metode tanya jawab dapat dinilai sebagai metode yang tepat, apabila pelaksanaannya ditujukan sebagai berikut:

- (a) Meninjau ulang pelajaran atau ceramah yang lalu, agar siswa memusatkan lagi perhatian pada jenis dan jumlah kemajuan yang telah dicapai sehingga mereka dapat melanjutkan pelajarannya
- (b) Menyelingi pembicaraan agar tetap mendapatkan perhatian siswa, atau dengan perkataan lain untuk mengikutsertakan mereka
- (c) Mengarahkan pengamatan dan pemikiran mereka

Metode tanya jawab tidak wajar digunakan untuk:

- (a) Menilai kemajuan peserta didik
- (b) Mencari jawaban dari siswa, tetapi membatasi jawaban yang diterima
- (c) Memberi giliran pada siswa tertentu

Kebaikan metode tanya jawab adalah

- (a) Tanya jawab dapat memperoleh sambutan yang lebih aktif bila dibandingkan dengan metode ceramah yang bersifat menolong
- (b) Memberi kesempatan kepada siswa untuk mengemukakan pendapat sehingga nampak mana yang belum jelas atau belum dimengerti
- (c) Mengetahui perbedaan-perbedaan pendapat yang ada, yang dapat dibawa ke arah suatu diskusi

Diantara kelemahannya adalah bahwa tanya jawab bisa menimbulkan penyimpangan dari pokok persoalan. Lebih-lebih jika kelompok siswa memberi

jawaban atau mengajukan pertanyaan yang dapat menimbulkan masalah baru dan menyimpang dari pokok persoalan.

#### (4) Metode Penampilan

Metode penampilan adalah berbentuk pelaksanaan praktik oleh siswa di bawah bimbingan dari dekat oleh pengajar. Praktik tersebut dilaksanakan atas dasar penjelasan atau demonstrasi yang diterima dan diamati siswa.

#### (5) Metode Diskusi

Metode diskusi merupakan interaksi antara siswa dan siswa atau siswa dengan guru untuk menganalisis, memecahkan masalah, menggali atau memperdebatkan topik atau permasalahan tertentu.

#### (6) Metode Studi Mandiri

Metode studi mandiri berbentuk pelaksanaan tugas membaca atau penelitian oleh siswa tanpa bimbingan atau pengajaran khusus

#### (7) Metode Pembelajaran Terprogram

Metode Pembelajaran Terprogram menggunakan bahan pengajaran yang disiapkan secara khusus. Isi pengajaran di dalamnya harus dipecahkan menjadi langkah-langkah kecil, diurut dengan cermat, diarahkan untuk mengurangi kesalahan, dan diikuti dengan umpan balik segera. Siswa mendapatkan kebebasan untuk belajar menurut kecepatan masing-masing

#### (8) Metode Latihan Bersama Teman

Metode Latihan Bersama Teman memanfaatkan siswa yang telah lulus atau berhasil untuk melatih temannya dan ia bertindak sebagai pelatih, dan pembimbing seorang siswa lain. Ia dapat menentukan metode pembelajaran

yang disukainya untuk melatih temannya tersebut. Setelah temannya berhasil atau lulus kemudian ia bertindak sebagai pelatih bagi seorang teman yang lain.

#### (9) Metode Simulasi

Metode Simulasi ini menampilkan simbol-simbol atau peralatan yang menggantikan proses, kegiatan atau benda yang sebenarnya.

#### (10) Metode Pemecahan Masalah

Metode Pemecahan Masalah juga dikenal dengan metode Brain-storming, ia merupakan metode yang merangsang berfikir dan menggunakan wawasan tanpa melihat kualitas pendapat yang disampaikan oleh siswa. Guru disarankan tidak berorientasi pada metode tersebut, tetapi guru hanya melihat jalan pikiran yang disampaikan oleh siswa, pendapat siswa, serta memotivasi siswa untuk mengeluarkan pendapat mereka dan sekali-kali guru tidak boleh tidak mendengarkan pendapat siswa, sekalipun pendapat siswa tersebut salah menurut guru.

#### (11) Metode Studi Kasus

Metode studi kasus ini berbentuk penjelasan tentang masalah, kejadian, atau situasi tertentu, kemudian siswa ditugasi mencari alternatif pemecahannya. Kemudian metode ini dapat juga digunakan untuk mengembangkan berfikir kritis dan menemukan solusi baru dari suatu topik yang dipecahkan.

Metode ini dapat dikembangkan atau diterapkan pada siswa, manakala siswa memiliki pengetahuan awal tentang masalah ini.

Metode ini memiliki keterbatasan sebagai berikut:

- (a) Mendapat kasus yang telah tertulis dengan baik sebagai hasil penelitian lapangan dan sesuai dengan lingkungan kehidupan siswa,



(b) Mengembangkan kasus sangat mahal

#### (12) Metode Insiden

Metode insiden ini hampir sama dengan metode studi kasus, akan tetapi siswa dibekali dengan data dasar yang tidak lengkap tentang suatu kejadian atau peristiwa. Mereka harus mencari data tambahan untuk menyelesaikan tugas yang diberikan kepada mereka tentang kejadian atau peristiwa tersebut. Data ini sudah tersedia di sekolah dan ada pada guru, maka guru harus mempersiapkan data itu untuk diberikan kepada siswa yang membutuhkan.

Metode ini memiliki keunggulan dibanding metode studi kasus, siswa belajar menyelami permasalahan, kemudian mereka berusaha untuk memecahkan masalah, dalam hal ini menumbuhkembangkan cara berfikir siswa sebagaimana yang dikehendaki dalam studi mandiri, siswa berfikir kritis, kreatif. Metode ini dapat berguna bagi kehidupan siswa dalam memecahkan, menyelami masalah kehidupan sehari-hari.

#### (13) Metode Praktikum

Metode praktikum dapat dilaksanakan kepada siswa setelah guru memberikan arahan, aba-aba, petunjuk untuk melaksanakannya. Kegiatan ini berbentuk praktik dengan mempergunakan alat-alat tertentu, dalam hal ini guru melatih ketrampilan siswa dalam penggunaan alat-alat yang telah diberikan kepadanya serta hasil dicapai mereka.

#### (14) Metode Proyek

Metode proyek merupakan pemberian tugas kepada semua siswa untuk dikerjakan secara individual. Siswa dituntut untuk mengamati, membaca, meneliti. Kemudian siswa dimintakan membuat laporan dari tugas yang diberikan

kepadanya dalam bentuk makalah. Metode ini bertujuan membentuk analisis masing-masing siswa.

#### (15) Metode Bermain Peran

Metode bermain peran adalah metode yang melibatkan interaksi antara dua siswa atau lebih tentang suatu topik atau situasi. Siswa melakukan peran masing sesuai dengan tokoh yang ia lakoni, mereka berinteraksi sesama mereka melakukan peran terbuka. Metode ini dapat dipergunakan di dalam mempraktikkan isi pelajaran yang baru, mereka diberi kesempatan seluas-luasnya untuk memerankan sehingga menemukan kemungkinan masalah yang akan dihadapi dalam pelaksanaan sesungguhnya. Metode ini menuntut guru untuk mencermati kekurangan dari peran yang diperagakan.

#### (16) Metode Seminar

Metode seminar merupakan kegiatan belajar sekelompok siswa untuk membahas topik, masalah tertentu. Setiap anggota kelompok seminar dituntut agar berperan aktif, dan kepada mereka dibebankan tanggungjawab untuk mendapatkan solusi dari topik, masalah yang dipecahkannya. Guru bertindak sebagai narasumber.

Seminar merupakan pembahasan yang bersifat ilmiah, topik pembicaraan adalah hal-hal yang bertalian dengan masalah kehidupan sehari-hari. Sebuah seminar adalah sebuah kegiatan pembahasan yang mencari pedoman-pedoman atau pemecahan-pemecahan masalah tertentu. Itulah sebabnya maka seminar selalu diakhiri dengan kesimpulan-kesimpulan dan keputusan-keputusan yang merupakan hasil kesepakatan semua peserta. Malahan tidak jarang seminar melahirkan rekomendasi dan resolusi

#### (17) Metode Simposium

Metode simposium adalah metode yang memaparkan suatu seri pembicara dalam kelompok topik dalam bidang materi tertentu. Materi-materi tersebut disampaikan oleh ahli dalam bidangnya, setelah itu peserta dapat menyampaikan pertanyaan dan sebagainya kepada pembicara.

Sebuah simposium hampir menyerupai panel, karena simposium harus terdiri atas beberapa pembicara, sedikit dua orang. Tetapi simposium berbeda dengan panel di dalam cara pembahasan persolan. Sifatnya lebih formal. Seorang anggota simposium terlebih dahulu menyiapkan pembicaraannya menurut satu titik pandangan tertentu. Terhadap sebuah persolan yang sama diadakan pembahasan dari berbagai sudut pandangan dan disoroti dari titik tolak yang berbeda.

Bentuk pola lain metode simposium dapat dikelompokkan pada sejumlah aspek, dan setiap aspek disoroti tersendiri dan khusus, tidak perlu berbagai sudut pandangan. Prasaran menyiapkan tuisan yang dibagi-bagikan kepada peserta, dan diadakan sanggahan dari ahli tertentu yang disebut penyanggah utama. Pendengar dapat memberikan pandangan umum dan pertanyaan sesudah penyanggah utama.

#### (18) Metode Tutorial

Metode tutorial merupakan cara menyampaikan bahan pelajaran yang telah dikembangkan dalam bentuk modul untuk dipelajari siswa secara mandiri. Siswa dapat mengkonsultasikan tentang masalah-masalah dan kemajuan yang ditemuinya secara periodik. Metode ini biasanya dilakukan pada SLTP terbuka, paket B, C dan belajar jarak jauh dengan tatap muka yang terjadwal.

#### (19) Metode Deduktif

Metode deduktif meruakan pemberian penjelasan tentang prinsip-prinsip isi pelajaran, kemudian dijelaskan dalam bentuk penerapannya atau contoh-contohnya dalam situasi tertentu. Metode ini menjelaskan teoritis ke bentuk realistik atau menjelaskan hal-hal yang bersifat umum ke yang sifat khusus. Guru menjelaskan teori-teori yang telah ditemui para ahli, kemudian menjabarkan kenyataan yang terjadi atau mengambil contoh-contoh, seperti ; makhluk yang bernyawa akan mati. Manusia, binatang adalah makhluk bernyawa maka ia akan mati.

Metode ini tepat dipergunakan bila:

- (a) Siswa belum mengenal pengetahuan yang sedang dipelajari
- (b) Isi pelajaran meliputi terminologi, teknis dan bidang yang kurang membutuhkan proses berfikir kritis
- (c) Pengajaran mengenai pelajaran tersebut mempunyai persiapan yang baik dan pembicaraan yang baik
- (d) Waktu yang tersedia sedikit

#### (20) Metode Induktif

Metode induktif dimulai dengan pembicaraan berbagi kasus, fakta, contoh atau sebab yang mencerminkan suatu konsep atau prinsip. Kemudian siswa dibimbing untuk berusaha keras mensintesis, menemukan atau menyimpulkan prinsip dasar dari pelajaran tersebut. Metode ini disebut metode discovery atau socratic.

Metode ini dapat digunakan manakala:

- (a) siswa telah mengenal atau telah mempunyai pengalaman yang berhubungan dengan mata pelajaran tersebut,
- (b) Yang diajarkan berupa ketrampilan komunikasi antara pribadi, sikap, pemecahan dan pengambilan keputusan
- (c) Pengajar mempunyai ketrampilan fleksibel, terampil mengajukan pertanyaan terampil mengulang pertanyaan dan sabar
- (d) Waktu yang tersedia cukup panjang

Berdasarkan beberapa metode pembelajaran yang telah dijelaskan, metode pembelajaran yang digunakan saat pelaksanaan pembelajaran mata pelajaran pelayanan prima pada kelas X di SMK Negeri 1 Pandak adalah metode ceramah dan tanya jawab. Penggunaan metode ceramah dan tanya jawab dirasa paling tepat karena sesuai dengan mata pelajaran pelayanan prima yang bersifat teori, sehingga memudahkan guru dalam memberikan materi kepada siswa dan siswa dapat memperhatikan guru dengan lebih perhatian. Sehubungan dengan penggunaan metode tanya jawab, guru menjadi tahu seberapa paham siswa terhadap materi yang telah disampaikan dan untuk siswa menjadi tahu seberapa dalam pemahamannya terhadap materi yang telah disampaikan oleh guru.

Sehubungan dengan metode yang telah dilaksanakan oleh guru di dalam kelas, ada metode lain yang bisa diterapkan yakni metode bermain peran. Walaupun pelayanan prima lebih banyak materi tentang teori namun ada beberapa materi yang bisa menggunakan metode bermain peran, seperti materi pelayanan kepada pelanggan secara eksternal dan internal.

#### 4) Sumber dan Media Pembelajaran

##### a) Pengertian Sumber dan Media Pembelajaran

Menurut Abdul Majid (2009 : 170) sumber belajar ditetapkan sebagai informasi yang disajikan dalam berbagai bentuk media, yang dapat membantu siswa dalam belajar sebagai perwujudan dari kurikulum. Bentuknya tidak terbatas apakah dalam bentuk cetakan, video, format perangkat lunak atau kombinasi dari beberapa format yang akan digunakan oleh siswa ataupun guru.

Sedangkan menurut Mulyasa (2002 : 160) untuk mendukung pelaksanaan kegiatan pembelajaran digunakan buku teks, sarana dan media belajar sebagai sumber belajar sesuai dengan tujuan dan kompetensi yang ingin dicapai dalam kurikulum. Peserta didik dapat menggunakan buku teks yang telah disediakan sekolah baik buku pemerintah maupun buku yang diterbitkan oleh penerbit non-pemerintah.

Menurut Hujair (2009 : 3) media pembelajaran adalah sebuah alat yang berfungsi dan digunakan untuk menyampaikan pesan pembelajaran. Bentuk-bentuk stimulus yang dapat dipergunakan sebagai media pembelajaran adalah suara, lihat dan gerakan.

Menurut Sukiman (2012 : 28) media berarti pengantara pesan dari pengirim ke penerima pesan. Sedangkan menurut Azhar Arsyad (1996 : 3) (dalam Sukiman 2012 : 28) pengertian media dalam proses belajar mengajar cenderung diartikan sebagai alat-alat grafis, fotografis, atau elektronis untuk menangkap, memproses dan menyusun kembali informasi visual dan verbal.

Berdasarkan berbagai pendapat di atas peneliti menyimpulkan bahwa sumber belajar adalah informasi atau pesan yang disajikan dan disampaikan

melalui media, sedangkan media pembelajaran adalah segala sesuatu yang dapat digunakan untuk menyalurkan pesan (bahan pembelajaran), sehingga dapat merangsang perhatian, minat, pikiran dan perasaan siswa dalam kegiatan belajar untuk mencapai tujuan belajar.

b) Macam-macam Sumber dan Media Pembelajaran

Menurut Arief S. Sadiman (2003 : 27)(dalam Sukiman 2012 ; 45) membuat taksonomi media dengan pertimbangan yang lebih berfokus pada proses dan interaksi dalam belajar, ketimbang sifat medianya sendiri. Ada 7 kelompok menurut Gagne, yakni : benda yang didemonstrasikan, komunikasi lisan, media cetak, gambar diam, gambar gerak, film bersuara dan mesin belajar.

c. Kegiatan Pelaksanaan Pembelajaran

Pembelajaran pada hakekatnya adalah proses interaksi antara peserta didik dengan lingkungannya, sehingga terjadi perubahan perilaku ke arah yang lebih baik. Selama interaksi tersebut banyak sekali faktor yang mempengaruhinya, baik faktor internal yang datang dari dalam diri individu, maupun faktor eksternal yang datang dari lingkungan.

Implementasi KTSP akan bermuara pada pelaksanaan pembelajaran, yakni bagaimana agar isi atau pesan-pesan kurikulum (SK-KD) dapat dicerna oleh peserta didik secara tepat dan optimal. Guru harus berupaya agar peserta didik dapat membentuk kompetensi dirinya sesuai dengan apa yang digariskan dalam kurikulum (SK-KD), sebagaimana dijabarkan dalam rencana pelaksanaan pembelajaran (RPP). Dalam hal ini akan terjadi interaksi antara peserta didik dengan lingkungannya sehingga terjadi perubahan perilaku ke arah yang lebih

baik. sehubungan dengan hal ini tugas guru yang paling utama adalah mengkondisikan lingkungan agar menunjang terjadinya perubahan perilaku tersebut.

Pelaksanaan pembelajaran merupakan implementasi dari Rencana Pelaksanaan Pembelajaran. Menurut E. Mulyasa (2006:180), pelaksanaan pembelajaran meliputi kegiatan pembuka, pembentukan kompetensi dan penutup, sedangkan dibukunya yang lain E. Mulyasa (2006:255) menyebutkan bahwa pelaksanaan pembelajaran mencakup kegiatan pre-tes, pembentuka kompetensi, dan post test. Selain itu Rusman (2010:10) pelaksanaan pembelajaran meliputi kegiatan pembuka, kegiatan inti dan kegiatan penutup.

Dari beberapa ahli di atas, peneliti menyimpulkan pelaksanaan pembelajaran meliputi:

#### 1) Kegiatan Pembuka

Pembuka adalah kegiatan awal yang harus dilakukan guru untuk memulai atau membuka pembelajaran. Membuka pembelajaran merupakan suatu kegiatan untuk menciptakan kesiapan mental dan menarik perhatian peserta didik secara optimal, agar mereka memusatkan diri sepenuhnya untuk belajar. Untuk kepentingan tersebut, guru dapat melakukan upaya-upaya sebagai yang berikut:

- a) Menghubungkan kompetensi yang telah dimiliki, peserta didik dengan materi yang disajikan
- b) Menyampaikan tujuan yang akan dicapai dan garis besar materi yang akan dipelajari (dalam hal tertentu, tujuan bisa dirumuskan bersama peserta didik).



- c) Menyampaikan langkah-langkah kegiatan pembelajaran dan tugas-tugas yang harus diselesaikan untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan.
- d) Mendayagunakan media dan sumber belajar yang bervariasi sesuai dengan materi yang disajikan.
- e) Mengajukan pertanyaan, baik untuk mengetahui pemahaman peserta didik terhadap pembelajaran yang telah lalu maupun untuk menjajagi kemampuan awal berkaitan dengan bahan yang akan dipelajari.

Di samping upaya-upaya di atas, dalam implementasi KTSP banyak cara yang dapat dilakukan guru untuk memulai atau membuka pembelajaran, antara lain melalui pembinaan keakraban, dan pretes.

a. Pembinaan keakraban

Pembinaan keakraban merupakan upaya yang harus dilakukan guru untuk menciptakan iklim pembelajaran yang kondusif dan mempersiapkan peserta didik memasuki proses pembelajaran. Suasana yang akrab akan menumbuhkan hubungan yang harmonis antara guru dengan peserta didik dan antar peserta didik dengan peserta didik. Dalam pembinaan keakraban ini sebaiknya guru memerhatikan perbedaan individual dan karakteristik peserta didik.

Pembinaan keakraban bertujuan untuk mengkoondisikan para peserta didik agar mereka siap belajar dan agar mereka saling mengenal terlebih dahulu anatar yang satu dengan yang lain. Saling mengenal merupakan persyaratan tumbuhnya keakraban anatar peserta didik dan peserta didik dengan sumber belajar (guru/fasilitator). Terbinanya suasana yang akrab amat penting untuk mengembangkan sikap terbuka dalam kegiatan belajar dan pembentukan kompetensi peserta didik. Suasana keakraban ini dapat mendorong peserta didik

untuk melakukan kegiatan saling belajar sehingga penting ditumbuhkan oleh guru/fasilitator sebelum kegiatan inti pembelajaran dan pembentukan kompetensi dimulai. Hal ini didasarkan atas asumsi bahwa peserta didik tidak dapat berpartisipasi secara optimal dalam kegiatan pembelajaran apabila tidak saling mengenal satu sama lain secara akrab.

Pembinaan keakraban ini dapat dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Pada awal pertemuan pertama, guru memperkenalkan diri kepada peserta didik dengan memberi salam, menyebut nama, alamat, pendidikan terakhir, dan tugas pokok di sekolah.
- 2) Guru melakukan pengecekan kehadiran peserta didik dengan cara memanggil nama-nama mereka berdasarkan buku daftar hadir.
- 3) Berdasarkan urutan dalam daftar hadir, seluruh peserta didik diminta memperkenalkan diri dengan memberi salam, menyebut nama, alamat, pengalaman dalam kehidupan sehari-hari, alasan memilih belajar di sekolah ini, dan harapan-harapan mereka terhadap sekolah.

b. Pretes (tes awal)

Setelah pembinaan keakraban, kegiatan dilanjutkan dengan pretes. Pretes adalah tes yang dilaksanakan sebelum kegiatan ini pembelajaran dan pembentukan kompetensi dimulai, sebagai peninjauan terhadap kemampuan peserta didik terhadap pembelajaran yang akan dilaksanakan. Oleh karena itu, pretes memegang peranan yang cukup penting dalam pelaksanaan pembelajaran.

Dalam kegiatan pendahuluan, guru harus memperhatikan hal-hal berikut:

- 1) Menyiapkan peserta didik secara psikis dan fisik untuk mengikuti proses pembelajaran.
- 2) Mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang mengaitkan pengetahuan sebelumnya dengan materi yang akan dipelajari.
- 3) Menjelaskan tujuan pembelajaran atau kompetensi dasar yang akan dicapai
- 4) Menyampaikan cakupan materi dan penjelasan uraian kegiatan sesuai silabus

Pada umumnya pelaksanaan proses pembelajaran dimulai dengan pre tes. Pre tes ini memiliki banyak kegunaan dalam menjajagi proses pembelajaran yang akan dilaksanakn. Oleh karena itu pre tes memegang peranan yang cukup penting dalam proses pembelajaran. Fungsi pre tes ini antara lain dapat dikemukakan sebagai berikut :

- a. Untuk menyiapkan peserta didik dalam proses belajar, karena dengan pre tes maka pikiran mereka akan terfokus pada soal-soal yang harus mereka kerjakan
- b. Untuk mengetahui tingkat kemajuan peserta didik sehubungan dengan proses pembelajaran yang dilakukan. Hal ini dapat dilakukan dengan membandingkan hasil pre tes dengan post tes
- c. Untuk mengetahui kemampuan awal yang telah dimiliki peserta didik mengenai kompetensi dasar yang akan dijadikan topik dalam proses pembelajaran
- d. Untuk mengetahui darimana seharusnya proses pembelajaran dimulai, kompetensi dasar mana yang telah dikuasai peserta didik, serta kompetensi dasar mana yang perlu mendapat penekanan dan perhatian khusus

Untuk mencapai fungsi yang ketiga dan keempat maka hasil pre tes harus segera diperiksa, sebelum pelaksanaan proses pembelajaran inti dilaksanakan. Pemeriksaan ini harus dilakukan secara cepat dan cermat, jangan sampai mengganggu suasana belajar, dan jangan sampai mengalihkan perhatian peserta didik. Untuk itu, pada waktu guru memeriksa pre tes, peserta didik perlu diberikan kegiatan lain, misalnya membaca hand out, atau text books. Dalam hal ini pre tes sebaiknya dilakukan secara tertulis, meskipun bisa saja dilaksanakan secara lisan atau perbuatan.

## 2) Kegiatan Inti

Pelaksanaan kegiatan inti merupakan proses pembelajaran untuk mencapai kompetensi dasar yang dilakukan secara interaktif, inspiratif, menyenangkan, menantang, memotivasi peserta didik untuk berpartisipasi aktif, serta memberikan ruang yang cukup bagi prakarsa, kreativitas, dan kemandirian sesuai dengan bakat, minat dan perkembangan fisik serta psikologis peserta didik. Kegiatan inti menggunakan metode yang disesuaikan dengan karakteristik peserta didik dan mata pelajaran, yang dapat meliputi proses eksplorasi, elaborasi, dan konfirmasi.

### a) Eksplorasi

Dalam kegiatan eksplorasi, guru harus memperhatikan hal-hal berikut:

- (1) Melibatkan peserta didik mencari informasi yang luas dan dalam tentang topik/ tema materi yang akan dipelajari dengan menerapkan prinsip “alam takambang” jadi guru dan belajar dari aneka sumber.

- (2) Menggunakan beragam pendekatan pembelajaran, media pembelajaran dan sumber belajar lain.
- (3) Memfasilitasi terjadinya interaksi antarpeserta didik serta antara peserta didik dengan guru, lingkungan dan sumber belajar lainnya.
- (4) Melibatkan peserta didik secara aktif dalam setiap kegiatan pembelajaran.
- (5) Memfasilitasi peserta didik melakukan percobaan di laboratorium, studio dan lapangan.

b) Elaborasi

Dalam kegiatan elaborasi, guru harus memperhatikan hal-hal berikut:

- (1) Membiasakan peserta didik membaca dan menulis yang beragam melalui tugas-tugas tertentu bermakna.
- (2) Memfasilitasi peserta didik melalui pemberian tugas, diskusi, dan lain-lain untuk memunculkan gagasan baru baik secara lisan maupun tertulis.
- (3) Memberi kesempatan untuk berpikir, menganalisis, menyelesaikan masalah, dan bertindak tanpa rasa takut.
- (4) Memfasilitasi peserta didik dalam pembelajaran kooperatif dan kolaboratif.
- (5) Memfasilitasi peserta didik berkompetensi secara sehat untuk meningkatkan prestasi belajar.
- (6) Memfasilitasi peserta didik membuat laporan eksplorasi yang dilakukan baik lisan maupun tertulis, secara individual maupun kelompok
- (7) Memfasilitasi peserta didik melakukan pameran, turnamen, festival, serta produk yang dihasilkan.
- (8) Memfasilitasi peserta didik melakukan kegiatan yang menumbuhkan kebanggaan dan rasa percaya diri peserta didik.

c) Konfirmasi

Dalam kegiatan konfirmasi, guru harus memperhatikan hal-hal berikut:

- (1) Memberikan umpan balik positif dan penguatan dalam bentuk lisan, tulisan, isyarat, maupun hadiah terhadap keberhasilan peserta didik.
- (2) Memberikan konfirmasi terhadap hasil eksplorasi dan elaborasi peserta didik melalui berbagai sumber.
- (3) Memfasilitasi peserta didik melakukan refleksi untuk memperoleh pengalaman belajar yang telah dilakukan
- (4) Memfasilitasi peserta didik untuk memperoleh pengalaman yang bermakna dalam mencapai kompetensi dasar
- (5) Berfungsi sebagai narasumber dan fasilitator dalam menjawab pertanyaan peserta didik yang m
- (6) Menghadapi kesulitan, dengan menggunakan bahasa yang baku dan benar. Membantu menyelesaikan masalah.
- (7) Memberi acuan agar peserta didik dapat melakukan pengecekan hasil eksplorasi.
- (8) Memberikan informasi untuk eksplorasi lebih jauh.
- (9) Memberikan motivasi kepada peserta didik yang kurang atau belum berpartisipasi aktif.

Pembentukan kompetensi peserta didik merupakan kegiatan inti pembelajaran, antara lain mencakup penyampaian informasi tentang materi pokok atau materi standar, membahas materi standar untuk membentuk kompetensi peserta didik, serta melakukan tukar pengalaman dan pendapat dalam membahas materi standar atau memecahkan masalah yang dihadapi

bersama. Dalam pembelajaran, peserta didik dibantu oleh guru untuk membentuk kompetensi, serta mengembangkan dan memodifikasi kegiatan pembelajaran, apabila kegiatan itu menuntut adanya pengembangan atau modifikasi. Pembentukan kompetensi peserta didik perlu dilakukan dengan tenang dan menyenangkan. Hal tersebut tentu saja menuntut aktivitas dan kreativitas guru dalam menciptakan lingkungan yang kondusif. Pembentukan kompetensi dikatakan efektif apabila seluruh peserta didik dilibatkan secara aktif, baik mental, fisik, maupun sosialnya.

Pembentukan kompetensi ini ditandai dengan keikutsertaan peserta didik dalam pengelolaan pembelajaran (*participative instruction*), berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab mereka dalam menyelenggarakan program pembelajaran. Tugas peserta didik adalah belajar, sedangkan tanggung jawabnya mencakup keterlibatan mereka dalam membina dan mengembangkan kegiatan belajar yang telah disepakati bersama pada saat penyusunan program.

Pembentukan kompetensi mencakup berbagai langkah yang perlu ditempuh oleh peserta didik dan guru sebagai fasilitator untuk mewujudkan standar kompetensi dan kompetensi dasar. Hal ini ditempuh melalui berbagai cara, bergantung pada situasi, kondisi, kebutuhan, serta kemampuan peserta didik. Prosedur yang ditempuh dalam pembentukan kompetensi adalah sebagai berikut.

- a) Berdasarkan kompetensi dasar dan materi standar yang telah dituangkan dalam rencana pelaksanaan pembelajaran (RPP), guru menjelaskan standar kompetensi minimal (SKM) yang harus dicapai peserta didik dan cara belajar untuk mencapai kompetensi tersebut.

- b) Guru menjelaskan materi standar secara logis dan sistematis, materi pokok dikemukakan dengan jelas atau ditulis di papan tulis. Memberi kesempatan peserta didik untuk bertanya sampai materi standar tersebut benar-benar dapat dikuasai.
- c) Membagikan materi standar atau sumber belajar berupa hand out dan fotokopi beberapa bahan yang akan dipelajari. Materi standar tersebut sebagian terdapat di perpustakaan. Jika materi standar yang diperlukan tidak tersedia di perpustakaan maka guru memfotokopi dari sumber lain, seperti majalah, surat kabar, atau men-download dari internet.
- d) Membagikan lembar kegiatan untuk peserta didik. Lembaran kegiatan berisi tugas tentang materi standar yang telah dijelaskan oleh guru dan dipelajari oleh peserta didik.
- e) Guru memantau dan memeriksa kegiatan peserta didik dalam mengerjakan lembar kegiatan, sekaligus memberikan bantuan dan arahan bagi mereka yang menghadapi kesulitan belajar.
- f) Setelah selesai diperiksa bersama-sama dengan cara menukar pekerjaan dengan teman lain, lalu guru menjelaskan setiap jawabannya.
- g) Kekeliruan dan kesalahan jawaban diperbaiki oleh peserta didik. Jika ada yang kurang jelas, guru memberikan kesempatan bertanya, tugas atau kegiatan mana yang perlu penjelasan lebih lanjut.

Dalam pembentukan kompetensi perlu diusahakan untuk melibatkan peserta didik seoptimal mungkin, dengan memberikan kesempatan dan mengikutsertakan mereka untuk turut ambil bagian dalam proses pembelajaran. Hal ini bertujuan untuk saling bertukar informasi antarpeserta didik dan



antarpeserta didik dengan guru mengenai materi yang dibahas, untuk mencapai kesepakatan, kesamaan, kecocokan dan keselarasan pikiran. Hal ini penting untuk menentukan persetujuan atau kesimpulan tentang gagasan yang bisa diambil atau tindakan yang akan dilakukan berkenaan dengan topik yang dibicarakan.

Pembentukan kompetensi merupakan kegiatan inti dari pelaksanaan proses pembelajaran, yakni bagaimana kompetensi dibentuk pada peserta didik, dan bagaimana tujuan-tujuan belajar direalisasikan. Proses pembelajaran dan pembentukan kompetensi perlu dilakukan dengan tenang dan menyenangkan, hal tersebut tentu saja menuntut aktivitas dan kreativitas guru dalam menciptakan lingkungan yang kondusif. Proses pembentukan kompetensi dikatakan efektif apabila seluruh peserta didik terlibat secara aktif, baik mental, fisik maupun sosialnya.

Kualitas pembentukan kompetensi dapat dilihat dari segi proses dan dari segi hasil. Dari segi proses, pembentukan kompetensi dapat dikatakan berhasil dan berkualitas apabila seluruhnya atau setidaknya sebagian besar (75%) peserta didik terlibat secara aktif, baik fisik, mental maupun sosial dalam proses pembentukan kompetensi dapat, disamping menunjukkan kegairahan belajar yang tinggi, semangat belajar yang besar dan rasa percaya pada diri sendiri. Sedangkan dari segi hasil, proses pembentukan kompetensi dapat dikatakan berhasil apabila perubahan perilaku yang positif pada diri peserta didik seluruhnya atau setidaknya sebagian besar (75%) sesuai dengan kompetensi dasar. Lebih lanjut proses pembentukan kompetensi dapat dikatakan berhasil dan berkualitas apabila masukan merata, menghasilkan output yang

banyak dan bermutu tinggi, serta sesuai dengan kebutuhan, perkembangan masyarakat dan pembangunan.

Untuk memenuhi tuntutan tersebut di atas perlu dikembangkan pengalaman belajar yang kondusif untuk membentuk manusia yang berkualitas tinggi, baik mental, moral maupun fisik. Hal ini berarti kalau kompetensi bersifat afektif psikomotorik, tidak cukup hanya diajarkan dengan ceramah, atau sumber yang mengandung nilai kognitif. Namun perlu penghayatan yang disertai pengalaman-pengalaman nilai-nilai kognitif, afektif yang memanifestasikan dalam perilaku (behavioral skill) sehari-hari. Metode dan strategi belajar-mengajar yang kondusif untuk hal tersebut perlu dikembangkan, misalnya metode inquiry, discovery, problem solving, dan sebagainya. Dengan metode dan strategi tersebut diharapkan setiap peserta didik dapat mengembangkan kompetensi dasar dan potensi secara optimal, sehingga akan lebih cepat dapat menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat apabila mereka telah menyelesaikan suatu program pendidikan pada satuan pendidikan tertentu.

### 3) Kegiatan Penutup

Penutup merupakan kegiatan akhir yang dilakukan guru untuk mengakhiri pembelajaran. Dalam kegiatan penutup ini guru harus berupaya untuk mengetahui pembentukan kompetensi dan pencapaian tujuan pembelajaran, serta pemahaman peserta didik terhadap materi yang telah dipelajari, sekaligus mengakhiri kegiatan pembelajaran. Untuk kepentingan tersebut, guru dapat melakukan kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

- a) Menarik kesimpulan mengenai materi yang telah dipelajari (kesimpulan bisa dilakukan oleh guru, oleh peserta didik atas permintaan guru, atau oleh peserta didik bersama guru).
- b) Mengajukan beberapa pertanyaan untuk mengukur tingkat pencapaian tujuan dan keefektifan pembelajaran yang telah dilaksanakan.
- c) Menyampaikan bahan-bahan pendalaman yang harus dipelajari dan tugas-tugas yang harus dikerjakan (baik tugas individual maupun tugas kelompok) sesuai dengan pokok bahasan yang telah dipelajari.
- d) Memberikan postes baik secara lisan, tertulis, maupun perbuatan.

Dalam implementasi KTSP, kegiatan menutup pembelajaran (penutup) perlu dilakukan secara profesional, agar mendapatkan hasil yang memuaskan dan menimbulkan kesan yang menyenangkan. Untuk kepentingan tersebut, berikut dikemukakan beberapa kegiatan yang dapat dilakukan guru untuk menutup pembelajaran, antara lain dengan meninjau kembali materi yang telah diajarkan, mengadakan evaluasi, dan memberikan tindak lanjut terhadap materi yang telah dipelajari.

#### a. Meninjau kembali

Meninjau kembali pembelajaran yang telah disampaikan dapat dilakukan dengan cara merangkum materi pokok atau menarik kesimpulan yang mengacu pada kompetensi dasar dan tujuan yang telah dirumuskan. Kegiatan ini dilakukan untuk memantapkan pokok-pokok materi yang telah disajikan. Kegiatan merangkum dan menarik kesimpulan dapat dilakukan oleh peserta didik dibawah bimbingan guru, oleh guru, atau oleh peserta didik bersama guru.

#### b. Mengevaluasi

Evaluasi dilakukan untuk mengetahui keefektifan pembelajaran dan pembentukan kompetensi yang dilakukan, serta untuk mengetahui apakah kompetensi dasar dan tujuan-tujuan yang telah dirumuskan dapat dicapai oleh peserta didik melalui pembelajaran. Hasil evaluasi dapat digunakan untuk berbagai kepentingan, memberikan penilaian terhadap peserta didik dan juga sebagai balikan untuk memperbaiki program pembelajaran.

#### c. Tindak lanjut

Tindak lanjut merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan peserta didik setelah pembelajaran dan pembentukan kompetensi. Kegiatan tindak lanjut perlu diberikan guru agar terjadi pementapan pada diri peserta didik terhadap pembentukan kompetensi dasar dan pencapaian tujuan pembelajaran yang telah dirumuskan.

Dalam kegiatan penutup, guru harus memperhatikan hal-hal berikut:

1. Bersama-sama dengan peserta didik dan/atau sendiri membuat rangkuman/kesimpulan pelajaran.
2. Melakukan penilaian dan/atau refleksi terhadap kegiatan yang sudah dilaksanakan secara konsisten dan terprogram.
3. Memberikan umpan balik terhadap proses dan hasil pembelajaran.
4. Merencanakan kegiatan tindak lanjut dalam bentuk pembelajaran remedi, program pengayaan, layanan konseling dan/atau memberikan tugas, baik tugas individual maupun kelompok sesuai dengan hasil belajar peserta didik.
5. Menyampaikan rencana pembelajaran pada pertemuan berikutnya.

Pada umumnya pelaksanaan pembelajaran diakhiri dengan post tes. Sama halnya dengan pre tes, post tes juga memiliki banyak kegunaan, terutama dalam melihat keberhasilan pembelajaran dan pembentukan kompetensi. Fungsi post tes antara lain dapat dikemukakan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui tingkat penguasaan peserta didik terhadap kompetensi yang telah ditentukan, baik secara individu maupun kelompok. Hal ini dapat diketahui dengan membandingkan antara hasil pre tes dan post tes.
- b. Untuk mengetahui kompetensi dan tujuan-tujuan yang belum dikuasainya. Sehubungan dengan kompetensi dan tujuan yang belum dikuasai ini, apabila sebagian besar belum menguasainya maka perlu dilakukan pembelajaran kembali (remedial teaching).
- c. Untuk mengetahui peserta didik yang perlu mengikuti kegiatan remedial, dan yang perlu mengikuti kegiatan pengayaan, serta untuk mengetahui tingkat kesulitan belajar yang dihadapi.

Sebagai bahan acuan untuk melakukan perbaikan terhadap kegiatan pembelajaran dan pembentukan kompetensi yang telah dilaksanakan, baik terhadap perencanaan, pelaksanaan maupun evaluasi.

## 2. Hasil Belajar Mata Pelajaran Pelayanan Prima

### a. Pengertian Mata Pelajaran Pelayanan Prima

Menurut Suyetty, dkk (2004:46) Pelayanan prima (*exelent service*) secara harafiah berarti pelayanan yang sangat baik. Pelayanan merupakan suatu usaha membantu menyiapkan apa yang diperlukan oranglain, sedangkan prima adalah terbaik, bermutu, bermanfaat. Jadi pelayanan prima adalah pelayanan terbaik

yang diberikan sesuai standar mutu pelayanan yang memuaskan dan sesuai harapan atau melebihi harapan. Konsep pelayanan kepada pembeli (pelanggan) dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus mengalami perkembangan, kepedulian kepada pelanggan dalam manajemen modern telah dikembangkan menjadi satu pola layanan terbaik yang disebut layanan prima. Layanan terbaik kepada pelanggan tersebut terwujud, apabila dilakukan hal-hal berikut :

- 1) Menonjolkan kemampuan
- 2) Menonjolkan sikap yang baik, ramah dan penuh perhatian
- 3) Penampilan menarik
- 4) Tindakan dan tanggung jawab yang baik
- 5) Terkoordinasikan.

Sedangkan menurut Ernawati, dkk (2008:42) Layanan prima adalah upaya maksimal yang mampu diberikan oleh petugas pelayanan dari suatu perusahaan industri jasa pelayanan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai suatu kepuasan. Hakikat pelayanan prima itu sendiri adalah kemampuan maksimum seseorang melalui sentuhan kemanusiaannya dalam melayani atau berhubungan dengan orang lain. Persoalannya adalah bagaimana dapat menyenangkan, memberikan pelayanan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan harapan-harapannya.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima adalah upaya pelayanan yang maksimal dan memuaskan kepada pelanggan/konsumen sesuai dengan keinginan pelanggan atau konsumen.

#### b. Pengertian Hasil Belajar

Menurut Snelbeker (1974 : 12) (dalam Rusmono, 2012 : 8) mengatakan bahwa perubahan atau kemampuan baru yang diperoleh siswa setelah melakukan perbuatan belajar adalah merupakan hasil belajar, karena belajar pada dasarnya bagaimana perilaku seseorang berubah sebagai akibat dari pengalaman.

Hasil belajar, menurut Bloom (1996 : 35)(dalam Rusmono, 2012 : 8) merupakan perubahan perilaku yang meliputi tiga ranah, yaitu ranah kognitif, ranah afektif dan ranah psikomotorik. Ranah kognitif meliputi tujuan-tujuan belajar yang berhubungan dengan memanggil kembali pengetahuan dan pengembangan kemampuan intelektual dan ketrampilan. Ranah afektif meliputi tujuan-tujuan belajar yang menjelaskan perubahan sikap, minat, nilai-nilai, dan pengembangan apresiasi serta penyesuaian. Ranah psikomotorik mencakup perubahan perilaku yang menunjukkan bahwa siswa telah mempelajari ketrampilan manipulatif fisik tertentu.

Sedangkan menurut Miller (2009) (dalam Herman Yosep & Yustiana Wahyu, 2014 : 31) hasil belajar siswa adalah kemampuan atau kompetensi yang dimiliki atau dikuasai siswa setelah siswa memperoleh atau menerima pengalaman belajarnya.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli di atas peneliti menyimpulkan bahwa hasil belajar adalah perubahan perilaku individu yang meliputi ranah kognitif, afektif dan psikomotor. Perubahan perilaku tersebut diperoleh setelah siswa menyelesaikan program pembelajarannya melalui interaksi dengan berbagai sumber belajar dan lingkungan belajar. Penilaian dilakukan oleh guru terhadap

hasil pembelajaran untuk mengukur tingkat pencapaian kompetensi peserta didik, serta digunakan sebagai bahan penyusunan laporan kemajuan hasil belajar, dan memperbaiki proses pembelajaran.

c. Pencapaian Hasil Belajar Mata Pelajaran Pelayanan Prima

Pencapaian menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti cara, proses, perbuatan mencapai. Sedangkan hasil belajar adalah pencerminan dari kemampuan peserta didik dalam proses pembelajaran. Sehingga, dapat diartikan pencapaian hasil belajar adalah proses, cara yang ditempuh oleh siswa guna mendapatkan pencerminan kemampuan nya dalam pembelajaran yang diikuti secara maksimal. Pada penelitian ini pencapaian hasil belajar siswa meliputi ranah afektif, kognitif, dan psikomotorik.

Pada proses pembelajaran mata pelajaran pelayanan prima terdapat kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh satuan pendidikan, sehingga seorang siswa dapat dikatakan berhasil dalam pembelajaran ini. Untuk dapat mengetahuinya guru perlu melakukan penilaian sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Penilaian ini dilakukan dengan beberapa metode yaitu melalui tes untuk mengetahui kemampuan kognitif, pengamatan sikap saat pembelajaran untuk kemampuan afektif, serta tes unjuk kerja untuk kemampuan psikomotorik. Setelah mendapatkan seluruh nilai dari masing – masing ranah kemudian nilai tersebut diolah baru kemudian mendapat hasil akhir penilaian yang dijadikan sebagai hasil belajar siswa.

Pengambilan nilai pada masing – masing ranah kompetensi memerlukan alat ukur yang akurat dan tepat. Tepat artinya instrumen atau alat ukur tersebut sesuai dengan apa yang mau diukur atau dinilai, yakni sesuai dengan



karakteristik materi atau tuntutan kompetensi tertentu. Karakteristik materi itu meliputi aspek kognitif, afektif, dan psikomotorik. Akurat artinya hasil penilaian atau pengukuran hasil belajar peserta didik dapat memberikan informasi yang benar tentang tingkat pencapaian kompetensi peserta didik.

- 1) Ranah Kognitif berkenaan dengan hasil belajar intelektual yang terdiri dari enam aspek, yakni pengetahuan atau ingatan, pemahaman, aplikasi, analisis, sintesis, dan evaluasi. Kedua aspek pertama disebut kognitif tingkat rendah dan keempat aspek berikutnya termasuk kognitif tingkat tinggi.
- 2) Ranah afektif berkenaan dengan sikap yang terdiri dari lima aspek, yakni penerimaan, jawaban atau reaksi, penilaian, organisasi dan internalisasi.
- 3) Ranah psikomotoris berkenaan dengan hasil belajar ketrampilan dan kemampuan bertindak. Ada enam aspek ranah psikomotoris, yakni gerakan refleks, ketrampilan gerakan dasar, kemampuan perseptual, keharmonisan dan ketepatan, gerakan ketrampilan kompleks, serta gerakan ekspresif dan interpretatif.

Pencapaian kompetensi siswa dapat dilihat dari hasil belajar yang diukur dengan KKM. Siswa dikatakan tuntas bila nilai yang telah diperoleh lebih dari KKM yang telah ditentukan, sedangkan siswa dikatakan belum tuntas bila nilai yang diperoleh kurang dari KKM yang telah ditentukan.

#### d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Hasil Belajar

Hasil belajar yang dicapai siswa dipengaruhi oleh dua faktor yaitu, faktor ekstern dan intern. Faktor intern berasal dari dalam diri siswa, dan faktor ekstern merupakan faktor dari luar diri siswa. Sugihartono, dkk (2007 :76 – 77)

menyebutkan faktor – faktor yang mempengaruhi hasil belajar adalah sebagai berikut :

- 1) Faktor internal adalah faktor yang ada dalam diri individu yang sedang belajar. Faktor internal meliputi: faktor jasmaniah dan faktor psikologis. Faktor jasmaniah meliputi kesehatan dan cacat tubuh sedangkan faktor psikologis meliputi intelegensi, perhatian, minat, bakat, motif, kematangan dan kelelahan
- 2) Faktor eksternal adalah faktor yang ada di luar individu. Faktor eksternal meliputi: faktor keluarga, faktor sekolah, dan faktor masyarakat.

Pendapat serupa juga diungkapkan oleh Slameto (2013 : 54) yakni, faktor-faktor yang mempengaruhi hasil dalam belajar dapat dibedakan menjadi dua golongan , diantaranya :

1) Faktor Internal

Faktor internal yaitu faktor-faktor yang bersumber dari dalam diri peserta didik itu sendiri, faktor internal yang terkandung tersebut diantaranya berupa:

- a) Faktor jasmaniah, faktor jasmaniah sangatlah penting dalam melakukan kegiatan pembelajaran, yaitu bertujuan agar seseorang dapat belajar dengan baik sehingga akan lebih baik apabila dapat mengusahakan kesehatan badanya tetap terjaga.
- b) Faktor psikologis, sekurang-kurangnya terdapat empat faktor yang tergolong dalam faktor psikologis yang mempengaruhi minat belajar siswa.

Diantaranya adalah :

- (1) Perhatian siswa, guna memperoleh hasil belajar yang baik maka siswa haruslah mempunyai perhatian terhadap materi pelajaran yang dipelajarinya, apabila bahan pelajaran tidak menjadi perhatian siswa maka akan menimbulkan kebosanan, sehingga rasa suka untuk belajarpun hilang. Maka

dari itu bahan pelajaran yang diajarkanpun juga perlu dibuat semenarik mungkin agar siswa tertarik pada pelajaran yang diberikan.

- (2) Minat siswa, minat besar pengaruhnya terhadap kegiatan belajar karena apabila bahan materi pelajaran yang dipelajari tidak sesuai dengan minat siswa, maka siswapun juga akan belajar dengan kurang semangat dikarenakan tidak adanya daya tarik baginya.
- (3) Bakat siswa, bakat sangat mempengaruhi minat belajar siswa. Sehingga materi yang disampaikan akan lebih baik apabila juga memperhatikan bakat siswa seperti dalam hal penyampaian materi ajar yang dikaitkan dengan bakat siswa. Maka dengan begitu siswa akan mencurahkan perhatian terhadap pelajaran dan hasil belajarpun juga dapat lebih baik.
- (4) Motivasi siswa, dalam proses belajar haruslah diperhatikan apa yang dapat mendorong siswa agar dapat belajar dengan baik, dengan cara membentuk motif yang kuat melalui latihan-latihan atau kebiasaan-kebiasaan dan pengaruh lingkungan yang sangat kuat.

## 2) Faktor Eksternal

Faktor Eksternal yaitu faktor-faktor yang bersumber dari luar atau lingkungan sekitar peserta didik itu sendiri, faktor eksternal yang terkandung tersebut diantaranya berupa :

- a) Faktor Keluarga, sekurang-kurangnya terdapat lima faktor yang tergolong dalam faktor keluarga yang mempengaruhi minat belajar siswa. Diantaranya adalah :
  - (1) Cara orang tua mendidik, cara orang tua dalam mendidik anak-anaknya akan berpengaruh pula terhadap belajarnya.

- (2) Relasi antar anggota keluarga, relasi antar anggota keluarga yang terpenting adalah relasi orang tua dengan anaknya.
  - (3) Suasana rumah, suasana rumah yang dimaksudkan adalah situasi atau keadaan yang sering terjadi di dalam keluarga dimana siswa sedang dalam kegiatan belajar.
  - (4) Keadaan ekonomi keluarga, keadaan ekonomi keluarga erat hubungannya dengan belajar siswa. Siswa membutuhkan fasilitas belajar seperti ruang belajar, meja, kursi, dll. Fasilitas tersebut akan dapat terpenuhi apabila perekonomian keluarga cukup baik. Apabila semua hal tersebut terpenuhi, maka siswa pun dapat belajar dengan baik pula.
  - (5) Dorongan dan pengertian orang tua, siswa belajar perlu dorongan dan pengertian dari orang tua. Apabila anak sedang belajar, maka akan lebih baik apabila anak tidak diganggu dengan tugas-tugas rumah serta siswa seharusnya dibantu atau dimengerti kesulitan yang dia hadapi di sekolah.
- b) Faktor Sekolah, sekurang-kurangnya terdapat sembilan faktor yang tergolong dalam faktor sekolah yang mempengaruhi minat belajar siswa. Diantaranya adalah :
- (1) Metode mengajar guru, metode mengajar adalah jalan yang harus dilalui guru dalam mengajar. Agar siswa dapat belajar dengan baik seperti yang diharapkan, maka metode guru dalam mengajar harus diusahakan tepat, efisien, dan efektif.
  - (2) Kurikulum, kurikulum diartikan sebagai sejumlah kegiatan yang diberikan sekolah kepada siswa. Kegiatan itu sebagian besar adalah menyajikan bahan pelajaran agar siswa menerima, menguasai, dan mengembangkan bahan

pelajaran itu. Kurikulum yang kurang baik berpengaruh tidak baik terhadap belajar.

- (3) Relasi guru dengan siswa, proses belajar mengajar terjadi antara guru dan siswa, proses tersebut juga dipengaruhi oleh relasi yang ada dalam pembelajaran itu sendiri.
- (4) Relasi siswa dengan siswa, menciptakan relasi yang baik antar siswa adalah perlu, agar dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap belajar siswa.
- (5) Disiplin sekolah, kedisiplinan sekolah erat hubungannya dengan kerajinan siswa dalam sekolah dan juga dalam belajar. Kedisiplinan sekolah mencakup kedisiplinan guru dalam mengajar dengan melaksanakan tata tertib, kedisiplinan pegawai/ karyawan, gedung sekolah, kedisiplinan kepala sekolah, dll.
- (6) Media belajar, mengusahakan media belajar yang baik dan lengkap adalah perlu, agar guru dapat mengajar dengan baik dan siswa dapat menerima pelajaran dengan baik serta dapat belajar dengan baik pula.
- (7) Waktu sekolah, waktu sekolah adalah waktu terjadinya proses belajar mengajar disekolah, waktu belajar mempengaruhi minat siswa dalam belajar pula.
- (8) Keadanan gedung atau tata ruang kelas, dengan jumlah siswa yang banyak serta karakteristik yang bervariasi keadaan gedung dan tata ruang kelas harus memadai.
- (9) Metode belajar, banyak siswa yang melakukan kegiatan belajar dengan cara yang salah. Dalam hal ini perlulah pembinaan dari guru. Yaitu dengan cara belajar yang tepat agar diperoleh hasil belajar yang efektif.

c) Faktor Masyarakat, sekurang-kurangnya terdapat dua faktor yang tergolong dalam faktor masyarakat yang mempengaruhi minat belajar siswa. Diantaranya adalah:

- (1) Teman bergaul/teman bermain dirumah, pengaruh dari teman bergaul lebih cepat masuk dalam jiwanya daripada apa yang kita duga. Teman bergaul yang baik akan berpengaruh baik pula terhadap siswa, begitupula sebaliknya.
- (2) Kegiatan siswa dalam masyarakat, kegiatan siswa dalam masyarakat dapat menguntungkan terhadap perkembangan pribadinya. Akan tetapi perlu kiranya membatasi kegiatan siswa dalam masyarakat agar jangan sampai mengganggu belajarnya.

e. Evaluasi Hasil Belajar

Dalam sebuah pembelajaran diperlukan suatu evaluasi hasil belajar yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pembelajaran itu berhasil dilaksanakan. Untuk mengukur hasil belajar diperlukan alat, terdapat beberapa cara salah satunya yakni menggunakan tes. Menurut Atwi Suparman (2012 : 220) menyatakan ada tiga tes yang perlu dikenal, yaitu tes esai, tes objektif, tes unjuk kerja.

- 1) Tes esai terdiri-dari pertanyaan yang perlu dijawab peserta tes dengan cara menguraikan jawabannya. Tes esai biasa digunakan untuk mengukur kompetensi peserta didik dalam kawasan kognitif yang kompleks dan tidak dapat diukur dengan tes objektif. Jawaban tersebut dapat berbentuk jawaban terbatas sehingga tesnya disebut restricted-response test atau

jawaban terbuka sehingga tesnya disebut extended-response test. Tes esai memerlukan teknik pemberian skor secara analitik atau secara global. Jawaban tes esai diberi skor tidak secara dikotomis benar salah tetapi menggunakan rentang nilai, misal 1-10 atau 1-100.

- 2) Tes objektif terdiri dari beberapa macam jawaban, yaitu jawaban benar tunggal, jawaban pendek, melengkapi, menjodohkan, benar salah, dan pilihan ganda. Tes objektif dimaksudkan mengukur kompetensi kawasan kognitif dari paling sederhana sampai yang paling kompleks dengan cara memilih salah satu opsi jawaban dari beberapa jawaban yang tersedia. Untuk pengukuran kompetensi kawasan kognitif yang paling kompleks diperlukan keahlian yang tinggi dalam menyusun tes objektif.
- 3) Tes kinerja adalah tes yang digunakan untuk mengukur keberhasilan pelaksanaan tugas peserta didik. Alat penilaian kinerja berupa tes tertulis yang harus dijawab oleh peserta didik dengan melakukan sesuatu sehingga menghasilkan karya cipta nyata. Hasil karya cipta tersebut dapat termasuk kawasan taksonomi kognitif, psikomotor, afektif atau kombinasi dari beberapa kawasan tersebut. Untuk memberi skor dan menilai kinerja biasa digunakan checklist, dikombinasikan dengan skala nilai. Checklist terdiri dari satu kolom berisi daftar komponen atau unsur yang akan dinilai, diikuti dengan kolom berikutnya yang berisi rentang nilai 1-5 atau rentang lain yang sesuai.

Sehubungan dengan adanya alat untuk menilai hasil belajar, menurut Nana Sudjana (2014 : 5) terdapat jenis-jenis penilain yang bisa digunakan, yakni penilaian formatif dan penilaian sumatif.

- 1) Penilaian formatif adalah penilaian yang dilaksanakan pada akhir program belajar-mengajar untuk melihat tingkat keberhasilan proses belajar mengajar itu sendiri. Dengan demikian, penilaian formatif berorientasi kepada proses belajar mengajar. Dengan penilaian formatif diharapkan guru dapat memperbaiki program pengajaran dan strategi pelaksanaannya.
- 2) Penilaian sumatif adalah penilaian yang dilaksanakan pada akhir unit program, yaitu pada akhir catur wulan, akhir semester dan kahir tahun. Tujuannya adalah untuk melihat hasil yang dicapai oleh para siswa, yakni seberapa jauh tujuan-tujuan kulikuler dikuasai oleh siswa. Penilaian ini berorientasi pada produk, bukan pada proses.

#### B. Kajian Hasil Penelitian yang Relevan

Penelitian ini tidak hanya terbatas pada deskripsi teoritis saja, tetapi juga perlu mengkaji hasil penelitian yang relevan agar dapat dijadikan bahan perbandingan. Meski judul penelitian tersebut tidak berasal dari bidang yang sama. Adapun hasil penelitian sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Pembelajaran Pengantar Pariwisata Kelas X Busana Butik 1 di SMK N 6 Yogyakarta oleh Hesti Ariyani NIM 10513244028.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pembelajaran pengantar pariwisata pada kelas X Busana Butik 1 di SMK N 6 Yogyakarta ditinjau dari kegiatan pendahuluan, inti dan penutup. Penelitian ini menggunakan pendekatan survey dengan teknik pengumpulan data menggunakan lembar observasi. Uji validitas



instrument berdasarkan judgment expert. Uji reliabilitas menggunakan kesepakatan antar rater. Analisis data dengan analisis deskriptif. Hasilnya menunjukkan bahwa pelaksanaan kegiatan pembelajaran ditinjau dari kegiatan pendahuluan, inti dan penutup terlaksana dengan kategori baik.

2. Pelaksanaan Pembelajaran Muatan Lokal Membatik Kelas X di SMK Negeri 1 Sewon Bantul oleh Heryanti 09513247010

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pembelajaran muatan lokal membatik kelas X di SMK Negeri 1 Sewon Bantul ditinjau dari komponen tujuan, komponen materi pembelajaran, komponen guru, komponen peserta didik, komponen metode pembelajaran, komponen media pembelajaran, komponen lingkungan pembelajaran, komponen evaluasi pembelajaran. Penelitian ini menggunakan pendekatan survei yang digolongkan dalam metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan lembar angket. Uji validitas instrument berdasarkan judgment expert. Uji reliabilitas menggunakan uji koefisien Alpha Cronbach. Analisis data dengan analisis deskriptif dengan persentase. Hasilnya menunjukkan bahwa pelaksanaan kegiatan pembelajaran ditinjau dari komponen tujuan, komponen materi pembelajaran, komponen guru, komponen peserta didik, komponen metode pembelajaran, komponen media pembelajaran, komponen lingkungan pembelajaran, komponen evaluasi pembelajaran terlaksana dengan kategori baik.

3. Pelaksanaan Pembelajaran Busana Pria Kelas XI Program Keahlian Tata Busana di SMK Ma'arif Nurul Haromain Sentolo yang Berbasis Pondok Pesantren oleh Feni Nur 'Aini 12513241009

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pembelajaran Busana Pria Kelas XI Program Keahlian Tata Busana di SMK Ma'arif Nurul Haromain Sentolo yang Berbasis Pondok Pesantren ditinjau dari kegiatan pendahuluan, inti dan penutup serta untuk mengetahui keunggulan dan kekurangan pelaksanaan pembelajaran busana pria Kelas XI Program Keahlian Tata Busana di SMK Ma'arif Nurul Haromain Sentolo yang Berbasis Pondok Pesantren. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan hasil data kuantitatif dan kualitatif. Teknik pengumpulan data lembar observasi, angket, dan pedoman wawancara. Uji validitas instrument berdasarkan judgment expert. Pembuktian validitas isi dilakukan dengan expert judgement. Pembuktian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan antar rater. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Hasilnya menunjukkan bahwa pelaksanaan kegiatan pembelajaran ditinjau dari kegiatan pendahuluan, inti dan penutup terlaksana dengan kategori baik. Keunggulan pelaksanaan pembelajaran busana pria terdapat pada indikator penyampaian salam dan do'a, presensi, strategi pembelajaran, dan penutup. Kekurangan pelaksanaan pembelajaran busana pria terdapat pada indikator sumber belajar dan laporan praktik.

4. Peningkatan Hasil Belajar Mata Kuliah Instalasi Listrik Melalui Pendekatan Learning Cycle Five "E" (Lc 5 E) oleh Zamtinah, Hafidz (2014)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses pelaksanaan pembelajaran dengan pendekatan LC 5 E pada Mata Kuliah Instalasi Listrik untuk meningkatkan motivasi dan prestasi belajar mahasiswa Jurusan Pendidikan Teknik elektro Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta; dan mengetahui peningkatan aktivitas, motivasi dan hasil belajar mahasiswa Jurusan Pendidikan Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah Learning Cycle 5 E yaitu suatu siklus pembelajaran 5 tahap mulai Engagement, Exploration, Explain, Extend, dan Evaluation. Jenis penelitian adalah Penelitian Tindakan Kelas Model Kemmis and Taggart. Data dikumpulkan dengan metode dokumentasi, angket, observasi dan tes. Selanjutnya data yang sudah terkumpul kemudian dianalisis secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendekatan pembelajaran Learning Cycle 5 E dapat meningkatkan prestasi belajar, aktivitas belajar, dan motivasi belajar. Ditinjau dari prestasi belajar, nilai rerata yang dicapai sebesar 79, nilai ini berada di atas nilai minimum yang ditargetkan sebesar 60. Ditinjau dari aktivitas belajar terjadi peningkatan, siklus I sebesar 1,25; siklus II sebesar 2,42; dan siklus III meningkat menjadi 2,92. Selanjutnya ditinjau dari motivasi belajar dari siklus I sampai III juga terjadi peningkatan mulai dari 2,5; 2,8; dan di siklus ketiga menjadi 3,2.

5. Pengembangan Multimedia Interaktif Pengukuran Teknik untuk Meningkatkan Hasil Belajar Siswa SMK oleh Suyitno (2016)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) proses pengembangan media interaktif untuk pembelajaran pengukuran teknik; dan (2) efektivitas pengembangan media interaktif untuk pembelajaran pengukuran teknik. Penelitian ini merupakan research and development. Pengumpulan data dilakukan menggunakan angket dan tes. Hasil penelitian antara lain: (1) proses pembuatan media pembelajaran dilakukan melalui tiga tahap yaitu: analisis kebutuhan, pengembangan produk, uji coba satu-satu, uji coba kelompok kecil dan implementasi produk akhir; dan (2) produk multimedia ini dapat digunakan sebagai salah satu media untuk meningkatkan pemahaman materi pengukuran teknik. Terdapat perbedaan hasil belajar antara siswa yang menggunakan media interaktif dan siswa yang menggunakan media konvensional. Media interaktif lebih efektif daripada media konvensional, dapat dilihat dari rerata kelas eksperimen sebesar 78,83 yang lebih besar dari rerata kelas kontrol sebesar 69,78.

6. Penerapan Model Konstruktivistik dengan Media File Gambar 3D untuk Meningkatkan Motivasi dan Prestasi Hasil Belajar oleh Marsudi (2016)

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan motivasi dan prestasi hasil belajar siswa pada pembelajaran Rencana Anggaran Biaya (RAB) melalui model konstruktivistik dengan media file gambar 3 dimensi pada siswa kelas III Teknik Konstruksi Kayu SMK Negeri 2 Pengasih. Penelitian ini adalah Penelitian Tindakan Kelas yang dilaksanakan dalam dua siklus. Subyek

penelitian adalah siswa kelas III Teknik Konstruksi Kayu SMK Negeri 2 Pengasih semester genap tahun pelajaran 2014/ 2015 yang berjumlah 28 siswa. Data tentang motivasi siswa diperoleh dengan metode angket model dari John Keller yaitu; Action, Relevance, Confidence, dan Satisfaction (ARCS), sedangkan prestasi hasil belajar diperoleh dengan metode tes. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan model konstruktivistik dapat meningkatkan motivasi dan prestasi belajar siswa. Peningkatan motivasi belajar siswa dari siklus I ke siklus II sebesar 28,52%. Sedangkan pada aspek lain dari siklus I ke siklus II yaitu terdapat peningkatan

Berdasarkan penelitian yang relevan tersebut maka peneliti akan meneliti kegiatan pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima pada kelas X di SMK Negeri 1 Pandaka ditinjau dari kegiatan pembuka, inti dan penutup serta untuk mengetahui pencapaian kompetensi hasil belajar siswa.

### C. Kerangka Berfikir

Tidak semua pelaksanaan pembelajaran berlangsung dengan baik, termasuk juga pembelajaran teori. Tidak semua pelaksanaan pembelajaran di SMK dapat dilaksanakan dengan baik, sesuai dengan tujuan pembelajaran, standar kompetensi dan kompetensi dasar. Materi yang disampaikan secara menarik, cara penyampaiannya jelas, dan mudah dipahami siswa karena metode yang digunakan menarik siswa untuk belajar lebih dalam tentang mata pelajaran pelayanan prima, dengan demikian siswa akan memperoleh hasil belajar yang maksimal.

Sehubungan dengan hal tersebut hendaknya pelaksanaan pembelajaran harus dilakukan dengan baik, mulai dari kegiatan pembuka, kegiatan inti, dan kegiatan penutup. Penggunaan model, metode, strategi dan media juga harus sesuai dengan kebutuhan siswa dan sesuai dengan materi yang diajarkan. Sehingga memperoleh hasil yang maksimal.

Pelaksanaan pembelajaran dikatakan baik jika memenuhi beberapa komponen yang harus dilakukan, yakni dari kegiatan pembuka, kegiatan inti dan kegiatan penutup. Kegiatan pembuka adalah kegiatan yang dilakukan pendidik untuk menciptakan suasana pembelajaran yang memungkinkan peserta didik siap secara mental untuk mengikuti kegiatan pembelajaran. Pada kegiatan pembuka, pendidik harus mampu menimbulkan perhatian dan motivasi peserta didik, menginformasikan cakupan materi yang akan dipelajari, memberikan gambaran mengenai metode atau pendekatan-pendekatan yang akan digunakan maupun kegiatan pembelajaran yang akan dilakukan siswa, melakukan apersepsi, yakni mengaitkan materi yang telah dipelajari dengan materi yang akan dipelajari, kemudian mengaitkan peristiwa aktual dengan materi baru.

Pada pelaksanaan kegiatan pembuka pendidik seharusnya membuka pelajaran dengan berdoa, mengecek kesiapan siswa bisa dilakukan dengan presensi, kemudian melakukan apersepsi, lalu menyampaikan materi yang akan dipelajari. Kegiatan selanjutnya adalah kegiatan inti. Kegiatan inti adalah kegiatan paling penting dalam pembelajaran, karena pada kegiatan inilah pendidik memberikan materi kepada peserta didik. Kegiatan inti berisi langkah-langkah yang dilakukan dalam pembelajaran. Sebaiknya langkah-langkah pembelajaran diusahakan sesuai dengan metode dan pendekatan pembelajaran serta

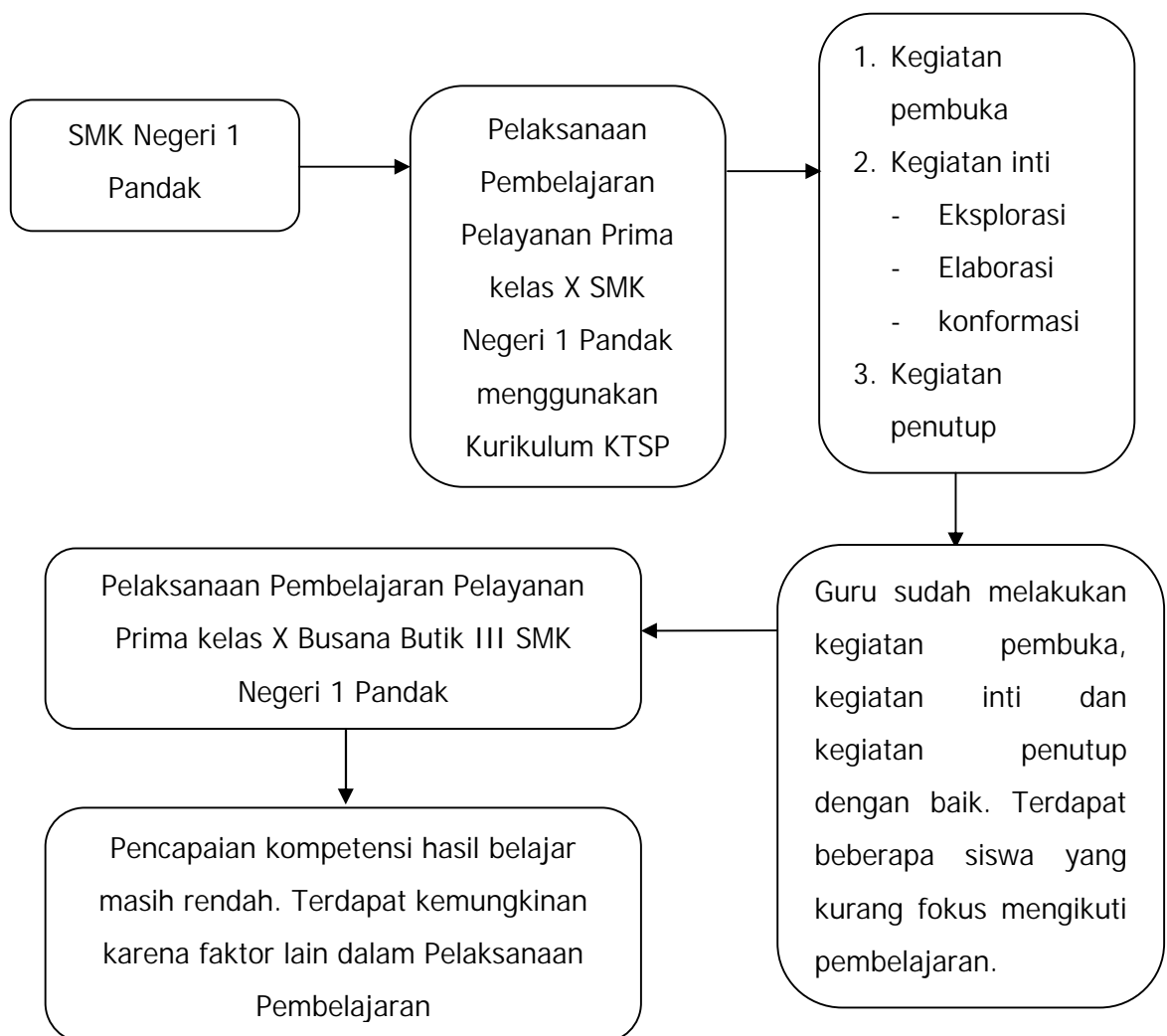
mengutamakan aktivitas peserta didik sebagaimana rumusan pengalaman belajar yang telah dirumuskan silabus.

Sehubungan dengan kurikulum yang digunakan adalah KTSP, jadi dalam kegiatan inti, harus terdapat tiga komponen pokok yakni eksplorasi, elaborasi dan konfirmasi. Kegiatan eksplorasi merupakan kegiatan penyediaan kumpulan materi yang banyak sehingga peserta didik dapat mempelajari sesuatu yang baru tanpa dibimbing pendidik. Peserta didik bebas memilih pengalaman belajar yang dia inginkan untuk menguasai pengetahuan baru. Pada kegiatan eksplorasi, pendidik melibatkan peserta didik mencari informasi dari aneka sumber, memfasilitasi terjadinya interaksi belajar, melibatkan peserta didik aktif dalam kegiatan pembelajaran, menggunakan sumber belajar, media, strategi dan metode pembelajaran yang beragam. Kegiatan selanjutnya adalah elaborasi. Pada kegiatan elaborasi, pendidik memberikan tugas-tugas kepada peserta didik dan memfasilitasi peserta didik untuk memunculkan gagasan baru secara lisan maupun tertulis. Kemudian pendidik memberikan kesempatan kepada peserta didik untuk berpikir, menganalisa, menyelesaikan masalah, dan bertindak tanpa rasa takut. Kemudian kegiatan terakhir pada kegiatan inti adalah kegiatan konfirmasi. Kegiatan konfirmasi dilaksanakan dengan merefleksi kegiatan pembelajaran. Kegiatan konfirmasi dilakukan pendidik dengan memberikan umpan balik, memberi konfirmasi terhadap hasil eksplorasi dan elaborasi, memfasilitasi peserta didik melakukan refleksi untuk memperoleh pengalaman belajar yang telah dilakukan.

Kegiatan terakhir adalah kegiatan penutup. Kegiatan menutup pelajaran adalah kegiatan yang dilakukan pendidik untuk mengakhiri kegiatan inti

pembelajaran. Kegiatan penutup biasanya berisi evaluasi terhadap proses pelaksanaan pembelajaran. Meninjau kembali materi yang telah disampaikan kepada siswa, mengevaluasi hasil belajar siswa, membuat simpulan atau ringkasan materi, dan memberikan tugas yang signifikan (sesuai, bermakna dan bermanfaat)

Dengan demikian menelaah, mengkaji dan menganalisa Pelaksanaan Pembelajaran Pelayanan Prima pada kelas X di SMK Negeri 1 Pandak diasumsikan memiliki manfaat yang baik.



Gb. 1. Kerangka Pikir Pelaksanaan Pembelajaran Pelayanan Prima



D. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana pelaksanaan pembelajaran mata pelajaran prima yang berlangsung pada kelas X di SMK Negeri 1 Pandak ditinjau dari kegiatan pembuka
2. Bagaimana pelaksanaan pembelajaran mata pelajaran prima yang berlangsung pada kelas X di SMK Negeri 1 Pandak ditinjau dari kegiatan inti
3. Bagaimana pelaksanaan pembelajaran mata pelajaran prima yang berlangsung pada kelas X di SMK Negeri 1 Pandak ditinjau dari kegiatan penutup
4. Bagaimana pencapaian hasil belajar siswa pada mata pelajaran pelayanan prima kelas X di SMK Negeri 1 Pandak

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif ditujukan untuk mendeskripsikan pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima ditinjau dari kegiatan pembuka, inti dan penutup.

##### B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMK Negeri 1 Pandak yang berlokasi di Kadekrowo, Gilangharjo, Pandak, Bantul, Yogyakarta pada bulan Februari 2016 sampai selesai. Sedangkan subjek penelitian ini adalah siswa kelas X Busana Butik SMK Negeri 1 Pandak.

Tabel 2. Kegiatan Penelitian

No	Waktu Penelitian	Kegiatan
1	Agustus 2015	Observasi sekolah
2	September 2015 – Januari 2016	Penyusunan proposal dan instrumen
3	Februari – Agustus 2016	Validasi Instrumen dan pengajuan surat ijin penelitian
4	Oktober 2016	Penelitian
5	November 2016	Analisis data dan pembahasan

### C. Populasi dan Sampel Penelitian

#### 1. Populasi

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh siswa kelas X Busana Butik SMK N 1 Pandak. Jumlah populasi 64 orang. Dasar pertimbangan dalam menentukan siswa kelas X Busana Butik sebagai populasi karena kelas X Busana Butik sedang menempuh mata pelajaran pelayanan prima.

Tabel 3. Populasi Siswa Kelas X Busana Butik di SMK Negeri 1 Pandak

No	Kelas	Jumlah Populasi
1	XI Busana Butik 1	21 siswa
2	XI Busana Butik 2	22 siswa
3	XI Busana Butik 3	21 siswa
Jumlah		64 siswa

#### 2. Sampel penelitian

Sampel dalam penelitian ini dipilih dengan menggunakan teknik purposive yaitu pemilihan sampel secara sengaja oleh peneliti berdasarkan tujuan dan kriteria atau pertimbangan tertentu. Kriteria yang dimaksud dalam menentukan subjek penelitian ini adalah orang atau informan yang bersinggungan langsung dengan pelaksanaan pembelajaran. Adapun sampel penelitian ini yakni siswa kelas X Busana Butik III yang mengikuti mata pelajaran pelayanan prima dengan pencapaian KKM/ hasil belajar masih rendah.

#### D. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Untuk menghindari ketidakjelasan dari variabel yang digunakan dalam penelitian, maka perlu dibatasi dalam hal pengertiannya. Variabel yang digunakan adalah pelaksanaan pembelajaran. Pelaksanaan pembelajaran merupakan aktivitas yang dilakukan oleh guru dan siswa agar siswa memiliki pengalaman belajar melalui serangkaian kegiatan pendahuluan, kegiatan inti dan kegiatan penutup.

#### E. Teknik dan Instrumen Penelitian

##### 1. Teknik Pengumpulan Data

Mengumpulkan data memang pekerjaan yang melelahkan dan kadang-kadang sulit. Metode pengumpulan data adalah teknik-teknik atau cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Berjalan dari rumah ke rumah mengadakan intervu atau membagi angket, belum lagi kalau satu atau dua kali datang belum berhasil bertemu dengan orang yang dicari, sungguh merupakan pekerjaan yang membosankan dan memerlukan ketahanan mental. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data menggunakan angket atau kuesioner dan observasi.

##### a. Angket

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Metode angket digunakan untuk mengumpulkan data tentang pelaksanaan

pembelajaran dan memperoleh informasi dari responden yakni siswa Kelas X Busana Butik III terhadap pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima.

#### b. Observasi

Observasi dilakukan peneliti dengan masuk ke dalam kelas mengikuti proses pembelajaran. Peneliti melihat apa yang terjadi selama pembelajaran pelayanan prima yang berlangsung di kelas X Busana Butik III kemudian menuliskan dalam lembar observasi.

### 2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengumpulkan data. Sebagai alat bantu mengumpulkan data maka instrumen harus dapat mencari informasi tentang responden yang sesuai dengan keadaan sesungguhnya. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa instrumen lembar angket dan lembar observasi.

#### a. Angket

Instrumen angket dimaksudkan untuk mengungkap pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima. Instrumen angket disusun berdasarkan indikator-indikator yang diturunkan dari kajian teori. Dari indikator-indikator tersebut kemudian disusun menjadi kisi-kisi dan dijabarkan kedalam butir-butir pernyataan untuk setiap indikator. Skala pengukuran yang digunakan dalam instrumen ini adalah skala Likert. Variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel kemudian dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pernyataan. Jawaban setiap item instrumen yang

menggunakan skala Likert yang mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.

Tabel 4. Jawaban Alternatif dalam Skala Guttman

Alternatif Jawaban	Skor alternatif jawaban
Ya	1
Tidak	0

Skor jawaban responden tertinggi adalah "satu" dan skor jawaban terendah adalah "nol". Pada alternatif jawaban "Ya" diberi skor "satu" dan jawaban "Tidak" diberi skor "nol". Responden diminta dapat memberikan jawaban atau tanggapan terhadap pernyataan yang disajikan dengan cara memberikan tanda checklist (√) pada alternatif jawaban yang dipilih. Selain menggunakan instrumen berupa lembar angket, peneliti juga menggunakan instrumen lain berupa lembar observasi, yang bertujuan untuk mengumpulkan data pada saat mengamati secara langsung pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima yang di kelas. Sesuai dengan kajian pustaka yang telah dijabarkan sebelumnya, ditetapkan indikator-indikator pelaksanaan pembelajaran yaitu: kegiatan pembuka, kegiatan inti dan kegiatan penutup. Berikut ini merupakan kisi-kisi lembar observasi yang digunakan untuk mengamati proses pembelajaran. Adapun kisi-kisi instrumen angket dan lembar observasi disajikan dalam Tabel 5 dan Tabel 6.

Tabel 5. Kisi – Kisi instrumen Angket Pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima  
Pada Kelas X di SMK Negeri 1 Pandak

NO	Variabel	Sub Variabel	Aspek	Indikator	Sub indikator	No. Butir soal	Jml butir
1.	Pelaksanaan pembelajaran	Kegiatan pembuka	Melakukan apersepsi dan motivasi	Menyiapkan fisik dan psikis peserta didik dalam mengawali kegiatan pembelajaran	- Membuka pembelajaran dengan berdoa - Melakukan presensi	1,2	2
		Kegiatan Inti	Eksplorasi	Melaksanakan pembelajaran sesuai dengan kompetensi yang akan dicapai	- Menggunakan strategi pembelajaran yang sesuai demi tercapainya kompetensi pembelajaran	3	1
				Melaksanakan pembelajaran secara runtut	- Materi yang disampaikan sesuai dengan kompetensi dan tujuan dilaksanakan sesuai jadwal	4	1
				Menunjukkan ketrampilan dalam menggunakan penggunaan sumber belajar pembelajaran	- Menggunakan lebih dari satu sumber referensi - Mengaitkan beberapa sumber tersebut	5,6	2
				Menunjukkan ketrampilan dalam menggunakan penggunaan media pembelajaran	- Menggunakan media yang sesuai dengan materi - Penggunaan media efisien dan efektif terkait dengan pembelajaran	7,8	2
				Menghasilkan pesan yang menarik	- Peserta didik tertarik mengikuti pembelajaran karena sumber belajar dan media pembelajaran yang menarik dan sesuai	9	1
				Melibatkan peserta didik dalam pemanfaatan sumber dan media	- Sumber belajar dan media mudah didapatkan - Melibatkan	10,11,12	3

				belajar pembelajaran	peserta didik mencari sumber belajar lain yang terkait dengan materi - Menyesuaikan materi yang diperoleh peserta didik dengan materi yang akan diajarkan		
			Elaborasi	Kemampuan menyesuaikan materi dengan tujuan pembelajaran	- Menyampaikan materi sesuai dengan tujuan pembelajaran - Peserta didik dapat menerima materi dengan baik dan jelas	13,14	2
				Merespon positif partisipasi peserta didik	- Bersikap hangat ketika peserta didik berpartisipasi aktif - Memberikan tanggapan yang sesuai dengan partisipasi peserta didik	15,16	2
				Menunjukkan sikap terbuka terhadap respons peserta didik	- Tidak acuh terhadap respon dari peserta didik - Membuka diri terhadap respon peserta didik yang positif maupun negatif	17,18	2
				Menumbuhkan keceriaan dan antusiasme peserta didik dalam belajar	- Membuat suasana kelas menjadi ceria dan bersemangat	19	1
				Melaksanakan pembelajaran sesuai dengan alokasi waktu yang direncanakan	- Menyampaikan materi tepat waktu - Materi disampaikan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan	20,21	
			Konfirmasi	Menggunakan bahasa lisan secara jelas dan lancar	- Menggunakan Bahasa Indonesia sesuai EYD	22	1
				Menggunakan	- Penulisan	23,24	2



				bahasa tulis yang baik dan benar	pembelajaran sesuai dengan EYD - Menggunakan bahasa tulis yang mudah dipahami peserta didik		
				Menyampaikan pesan dengan gaya yang sesuai	- Gerak-gerik tubuh sopan dan tidak berlebihan - Gerak tubuh sesuai untuk menyampaikan materi	25,26	2
				Menguasai kelas dengan baik	- Kelas menjadi tenang dan kondusif untuk belajar - Menarik perhatian siswa untuk mengikuti pembelajaran	27,28	2
		Kegiatan penutup	Guru mengakhiri pembelajaran dengan efektif	Melakukan refleksi atau membuat rangkuman dengan melibatkan peserta didik	- Menarik kesimpulan mengenai materi - Memberikan pertanyaan untuk mengukur tingkat pencapaian tujuan pembelajaran - Melakukan evaluasi terkait dengan pembelajaran	29,30 ,31	3
				Melaksanakan tindak lanjut dengan memberikan alasan, atau kegiatan atau tugas sebagai bagian remidi/ pengayaan	- Menyampaikan bahan-bahan pembelajaran selanjutnya - Memberikan umpan balik terkait dengan materi yang telah berlangsung - Melakukan post-test - Melakukan remidi/ pengayaan	32,33 ,34,35	4

Tabel 6. Kisi – Kisi instrumen Observasi Pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima Pada Kelas X di SMK Negeri 1 Pandak

NO	Variabel	Sub Variabel	Aspek	Indikator	Sub indikator	No. Butir soal	Jml butir
1.	Pelaksanaan pembelajaran	Kegiatan pembuka	Melakukan apersepsi dan motivasi	Menyiapkan fisik dan psikis peserta didik dalam mengawali kegiatan pembelajaran	- Membuka pembelajaran dengan berdoa - Melakukan presensi	1,2	2
				Mengaitkan materi pembelajaran sekarang dengan pengalaman peserta didik dalam perjalanan menuju sekolah atau dengan tema sebelumnya	- Menanyakan pengalaman peserta didik terkait perilaku menjadi konsumen saat membeli suatu barang - Menanyakan pengalaman peserta didik terkait perilaku menjadi konsumen saat menggunakan jasa tertentu	3,4	2
				Mengajukan pertanyaan yang ada keterkaitannya dengan tema yang dibelajarkan	- Melakukan tanya jawab terkait materi yang diajarkan - Melakukan pre-test sebelum pelajaran	5,6	2
		Kegiatan inti	Eksplorasi	Melaksanakan pembelajaran sesuai dengan kompetensi yang akan dicapai	- Menyampaikan kompetensi pembelajaran - Menggunakan strategi pembelajaran yang sesuai demi tercapainya kompetensi pembelajaran	7,8	2
				Melaksanakan pembelajaran secara runtut	- Pembelajaran berlangsung sesuai dengan jadwal - Materi yang disampaikan sesuai dengan kompetensi dan tujuan dilaksanakan sesuai jadwal	9,10	2
				Menunjukkan	- Menggunakan	11,12	2

				ketrampilan dalam menggunakan penggunaan sumber belajar pembelajaran lebih dari satu sumber referensi - Mengaitkan beberapa sumber tersebut		
				Menunjukkan ketrampilan dalam menggunakan penggunaan media pembelajaran - Menggunakan media yang sesuai dengan materi - Penggunaan media efisien dan efektif terkait dengan pembelajaran	13,14	2
				Menghasilkan pesan yang menarik - Peserta didik tertarik mengikuti pembelajaran karena sumber belajar dan media pembelajaran yang menarik dan sesuai	15	1
				Melibatkan peserta didik dalam pemanfaatan sumber belajar pembelajaran - Melibatkan peserta didik mencari sumber belajar lain yang terkait dengan materi - Menyesuaikan materi yang diperoleh peserta didik dengan materi yang akan diajarkan	16,17	2
				Melibatkan peserta didik dalam pemanfaatan media pembelajaran - Melibatkan peserta didik dalam penggunaan media pembelajaran - Mengarahkan siswa untuk membuat media pembelajaran yang sesuai	18,19	2
			Elaborasi	Kemampuan menyesuaikan materi dengan tujuan pembelajaran - Menyampaikan materi sesuai dengan tujuan pembelajaran	20	1
				Kemampuan mengaitkan materi dengan pengetahuan lain - Memanfaatkan perkembangan IPTEK untuk membantu	21,22	2

				yang diintegrasikan secara relevan dengan perkembangan IPTEK dan kehidupan nyata	pembelajaran - Mengaitkan perkembangan IPTEK dengan materi yang akan diajarkan		
				Menumbuhkan partisipasi aktif peserta didik melalui interaksi guru, peserta didik, sumber belajar	- Meminta peserta didik untuk menjawab pertanyaan - Meminta peserta didik untuk memanfaatkan sumber dan media pembelajaran	23,24	2
				Merespon positif partisipasi peserta didik	- Bersikap hangat ketika peserta didik berpartisipasi aktif - Memberikan tanggapan yang sesuai dengan partisipasi peserta didik	25,26	2
				Menunjukkan sikap terbuka terhadap respons peserta didik	- Tidak acuh terhadap respon dari peserta didik - Membuka diri terhadap respon peserta didik yang positif maupun negatif	27,28	2
				Menumbuhkan keceriaan dan antusiasme peserta didik dalam belajar	- Membuat suasana kelas menjadi ceria dan bersemangat - Menumbuhkan keadaan yang kondusif untuk belajar	29,30	2
				Melaksanakan pembelajaran sesuai dengan alokasi waktu yang direncanakan	- Menyampaikan materi tepat waktu - Materi disampaikan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan	31,32	
			Konfirmasi	Menggunakan bahasa lisan	- Menggunakan Bahasa	33,34	2

				secara jelas dan lancar	Indonesia sesuai EYD - Memudahkan peserta didik dalam memahami pembelajaran dengan penggunaan bahasa lisan yang jelas dan lancar		
				Menggunakan bahasa tulis yang baik dan benar	- Penulisan pembelajaran sesuai dengan EYD - Menggunakan bahasa tulis yang mudah dipahami peserta didik	35,36	2
				Menyampaikan pesan dengan gaya yang sesuai	- Gerak-gerik tubuh sopan dan tidak berlebihan - Gerak tubuh sesuai untuk menyampaikan materi	37,38	2
				Menguasai kelas dengan baik	- Kelas menjadi tenang dan kondusif untuk belajar - Menarik perhatian siswa untuk mengikuti pembelajaran	39,40	2
		Kegiatan penutup	Guru mengakhiri pembelajaran dengan efektif	Melakukan refleksi atau membuat rangkuman dengan melibatkan peserta didik	- Menarik kesimpulan mengenai materi - Memberikan pertanyaan untuk mengukur tingkat pencapaian tujuan pembelajaran - Melakukan evaluasi terkait dengan pembelajaran	41,42 ,43	3
				Melaksanakan tindak lanjut dengan memberikan alasan, atau kegiatan atau	- Menyampaikan bahan-bahan pembelajaran selanjutnya - Memberikan umpan balik	44,45 ,46,4 7	4

				tugas sebagai bagian remidi/ pengayaan	terkait dengan materi yang telah berlangsung - Melakukan post-test - Melakukan remidi/ pengayaan		
--	--	--	--	--	--	--	--

## F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Sebelum menggunakan instrumen untuk mengambil data, maka langkah yang harus dilakukan adalah memastikan bahwa instrumen yang akan digunakan valid dan reliable. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mengambil data dapat mengukur apa yang hendak diukur. Instrumen yang reliabel adalah instrumen apabila digunakan berulang kali untuk mengukur objek yang sama maka akan menghasilkan data yang sama pula.

### 1. Validitas instrumen

Validitas atau kesahihan instrumen adalah ukuran seberapa tepat instrumen tersebut mampu menghasilkan data sesuai dengan ukuran yang sesungguhnya ingin diukur. Instrumen yang digunakan dalam penelitian harus valid dan reliabel, untuk itu maka dilakukan pembuktian validitas terkait isi. Validitas terkait isi dilakukan dengan mengkonsultasikan instrumen yang telah disusun kepada para ahli (expert judgement). Validitas isi berkaitan dengan pertanyaan mengenai seberapa lengkap butir-butir yang digunakan telah memadai atau dapat mengungkap sebuah konsep. Instrumen yang dibuktikan validitasnya berupa instrumen lembar angket dan lembar observasi. Berikut hasil validasi dalam penelitian ini:

Tabel 7. Hasil Validasi Instrumen Angket Dengan Para Ahli

No.	Validator	Keterangan	Saran	Hasil
1.	Validator 1	Valid	Sudah baik	Layak untuk digunakan
2.	Validator 2	Valid	Sub indikator perlu disederhanakan sesuai dengan kebutuhan	Layak untuk perbaikan

Tabel 8. Hasil Validasi Instrumen Lembar Observasi dengan Para Ahli

No.	Validator	Keterangan	Saran	Hasil
1.	Validator 1	Valid	Sudah baik	Layak untuk digunakan
2.	Validator 2	Valid	Indikator pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima dibenahi sesuai dengan teori	Layak untuk perbaikan

Berdasarkan hasil pembuktian validitas isi yang dikonsultasikan kepada dosen pembimbing, 1 dosen ahli instrumen, dan 1 guru pengampu mata pelajaran, ketiganya menyatakan bahwa instrumen angket, observasi yang digunakan dalam penelitian ini layak untuk digunakan. Maka dari itu, instrumen tersebut dapat dikatakan valid.

## 2. Reliabilitas Instrumen

Pembuktian reliabilitas instrumen dalam penelitian ini dengan metode inter-rater. Tujuannya untuk mengukur konsistensi penyekoran, bila sebuah tes diskor dua orang rater atau lebih. Hasil dari penyekoran rater akan dihitung tingkat presentase persetujuan (percentage of agreement) masing-masing rater. Terdapat lima pertanyaan yang diajukan kepada rater dengan dua alternatif

jawaban yaitu “ya” dan “tidak”. Pernyataan yang dijawab “ya” diberi skor “1” dan pernyataan yang dijawab “tidak” diberi skor “0”.

a. Reliabilitas instrumen angket

Instrumen lembar angket ini memiliki 35 item pernyataan yang sudah valid. Selanjutnya dikonsultasikan kepada 1 orang dosen dan 1 orang guru. Kemudian, hasil dari para ahli, dimasukkan ke dalam rumus presentage of agreement. Berikut ini pertanyaan yang diajukan kepada rater:

Tabel 9. Indikator Pernyataan yang Diajukan Pada Rater Terhadap Instrumen Angket

NO	INDIKATOR	RATER 1	RATER 2
1	Instrumen pelaksanaan pembelajaran sesuai dengan kisi-kisi instrumen angket	1	1
2	Menggunakan bahasa indonesia yang baku	1	1
3	Kalimat dalam angket mudah dipahami	1	1
4	Kalimat dalam angket tidak menimbulkan makna ganda	1	1
5	Instrumen angket sudah mencakup hal yang akan digali tentang pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima	1	1
Jumlah skor maksimal		5	5

Skor yang diperoleh dari masing-masing rater adalah 5. Hasil dari kedua orang rater menunjukkan bahwa semuanya menjawab dengan jawaban “ya” sehingga masing-masing memberi skor 5.

Tabel 10. Hasil Penyebaran Rater Terhadap Instrumen Angket

NO	RATER	SKOR	HASIL
1	Rater 1	5	Layak digunakan untuk penelitian
2	Rater 2	5	Layak untuk perbaikan



Hasil penskoran rater kemudian dimasukkan ke dalam rumus prcentage of agreement berikut:

$$p o a = \frac{a}{di + a} \times 100\%$$

$$= \frac{5}{5} \times 100\% = 100\%$$

Berdasarkan perhitungan di atas, diperoleh hasil 100% dalam pembuktian reliabilitas instrumen angket sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen angket telah reliabel.

#### b. Reliabilitas instrumen lembar observasi

Instrumen lembar observasi memiliki 47 item pertanyaan yang sudah valid. Selanjutnya dikonsultasikan kepada 1 orang dosen ahli dan 1 orang guru pengampu mata pelajaran. Kemudian, hasil dari para ahli, dimasukkan ke dalam rumus precentage of agreement. Berikut ini daftar pertanyaan yang diajukan kepada rater:

Tabel 11. Indikator Pernyataan yang Diajukan pada Rater terhadap Instrumen Observasi

NO	INDIKATOR	RATER 1	RATER 2
1	Instrumen pelaksanaan pembelajaran sesuai dengan kisi-kisi instrumen angket	1	1
2	Menggunakan bahasa indonesia yang baku	1	1
3	Kalimat dalam angket mudah dipahami	1	1
4	Kalimat dalam angket tidak menimbulkan makna ganda	1	1
5	Instrumen angket sudah mencakup hal yang akan digali tentang pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima	1	1
Jumlah skor maksimal		5	5

Skor yang diperoleh dari masing-masing rater adalah 5. Hasil dari kedua orang rater menunjukkan bahwa semuanya menjawab dengan jawaban “ya” sehingga masing-masing memberi skor 5.

Tabel 12. Indikator Pertanyaan yang Diajukan pada Rater terhadap Instrumen Observasi

NO	RATER	SKOR	HASIL
1	Rater 1	5	Layak digunakan untuk penelitian
2	Rater 2	5	Layak untuk perbaikan

Hasil penskoran rater kemudian dimasukkan ke dalam rumus psentage of agreement berikut:

$$p o a = \frac{a}{di + a} \times 100\%$$

$$= \frac{5}{5} \times 100\% = 100\%$$

Berdasarkan perhitungan di atas, diperoleh hasil 100% dalam pembuktian reliabilitas instrumen angket sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen observasi telah reliabel.

#### G. Teknik Analisis Data

Data yang telah diperoleh dalam penelitian ini selanjutnya diolah untuk dianalisis terlebih dahulu secara benar agar dapat ditarik suatu kesimpulan yang merupakan jawaban yang tepat dari permasalahan yang diajukan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan dalam skripsi ini dilakukan pada data angket dan lembar observasi. Dengan hasil data kuantitatif dan kualitatif berbantuan SPSS 16.0.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif. Teknik analisis deskriptif kuantitatif adalah mengubah data dalam bentuk angka dengan menggunakan statistik deskriptif, dengan tujuan untuk meringkas data agar lebih mudah dilihat dan dimengerti. Analisis deskriptif dilakukan terhadap data yang sudah terkumpul untuk memperjelas data dari masing-masing variabel.

Instrumen angket merupakan instrumen yang dijadikan data utama dari penelitian ini. Data yang diperoleh kemudian dikelompokkan dan dikategorikan ke dalam beberapa kategori. Skor masing-masing variabel penelitian menggunakan kriteria skor ideal, yaitu:

Pengelompokan sumber data penelitian ini dibagi ke dalam tiga kategori yang didasarkan pada kriteria ideal dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Kategori pertama, berada pada luas daerah kurva sebesar 27% atau sebesar 0,73, kurva normal dengan  $Z = 0,61$ ;
- 2) Kategori kedua, berada pada luas daerah kurva sebesar 46% atau letaknya terentang antara 0,72 kurva normal dengan  $Z = -0,61$  sampai dengan  $Z = +0,61$ ;
- 3) Kategori ketiga, berada pada luas daerah kurva sebesar 27% atau 0,23 kurva normal dengan  $Z = -0,61$

Hasil perhitungan dengan rumus di atas setelah diformulasikan ke dalam konversi yang disajikan pada Tabel 13.

Tabel 13. Kecenderungan KategoriSkor Instrumen Angket

No	Skor	Kategori
1.	$X \geq X_{id} + 0,61$	Baik
2.	$X_{id} - 0,61 < X < X_{id} + 0,61$	Cukup Baik
3.	$X \leq X_{id} - 0,61$	Kurang Baik

(Riduwan, 2004: 215)

Instrumen lembar observasi sebagai pendukung data angket, dalam penghitungannya menggunakan rumus :

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

(Anas Sudijono, 2008: 43)

Dengan keterangan sebagai berikut :

f = frekuensi yang sedang dicari persentasenya

N = Number of Cases (jumlah frekuensi/ banyaknya individu)

P = angka persentase

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Data

Penelitian dalam skripsi ini dilakukan di SMK Negeri 1 Pandak yang beralamatkan di Kadek Rowo, Gilangharjo, Pandak, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Berdasarkan observasi yang dilakukan, sekolah ini masih menerapkan kurikulum tingkat satuan guru (KTSP). Adapun program keahlian yang ada di dalamnya yakni Busana, Pertanian dan Peternakan. Program keahlian busana memiliki beberapa mata pelajaran yang diberikan antara lain : konstruksi pola, menggambar busana, membuat busana wanita, membuat busana wanita, membuat busana bayi, pelayanan prima, K3, membuat hiasan pada busana, memilih bahan baku busana. Mata pelajaran Pelayanan Prima adalah salah satu mata pelajaran teori yang diikuti oleh semua siswa kelas X di SMK Pandak. Pembelajaran Pelayanan Prima pada kelas Busana Butik III dilaksanakan setiap hari Senin pada pukul 08.00-09.30 WIB dengan didampingi oleh satu guru pengampu. Tempat pembelajaran dilakukan di ruang kelas.

Data yang diperoleh berasal dari angket yang diberikan kepada 21 responden sebagai subjek penelitian, didukung oleh data yang diperoleh dari lembar observasi selama proses pembelajaran berlangsung. Data yang diperoleh akan menjelaskan pelaksanaan pembelajaran mata pelajaran pelayanan prima serta mengetahui bagaimana pencapaian hasil belajar ditinjau dari hasil nilai mid semester/ ujian tengah semester.

Data yang diperoleh dari 21 siswa pada masing-masing variabel kemudian dianalisis dengan menggunakan SPSS 16.0 for windows.

## B. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan, pelaksanaan pembelajaran mata pelajaran pelayanan prima pada kelas X di SMK Negeri 1 Pandak menerapkan kurikulum KTSP. Ditinjau dari pelaksanaan pembelajarannya, kegiatan yang dilakukan berupa kegiatan pembukaa, kegiatan inti dan kegiatan penutup. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini ada 2 macam, yaitu lembar obeservasi dan lembar angket. Berikut disajikan data hasil penelitian pelaksanaan pembelajaran mata pelajaran pelayanan prima pada kelas X di SMK Negeri 1 Pandak dan pencapaian hasil belajar siswa yaitu sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Pembelajaran Pelayanan Prima yang berlangsung pada kelas X Busana Butik di SMK Negeri 1 Pandak.

### a. Hasil data observasi

Instrumen observasi pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima memiliki 47 item pertanyaan. Pada lembar observasi ini, peneliti menggunakan skala Guttman sehingga masing-masing item memiliki skala jawaban "ya" dan "tidak". Skor untuk "ya" (dilaksanakan) adalah 1 dan skor untuk skala "tidak" (tidak dilaksanakan) adalah 0. Skor tertinggi ideal pada observasi adalah 47 dan skor terendah ideal adalah 0. Pada hasil observasi skor yang diperoleh adalah 36. Klasifikasi pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima disajikan pada tabel 14

Tabel 14. Hasil Observasi Pelaksanaan Pembelajaran Pelayanan Prima

No.	Jumlah frekuensi	Total Skor	Persentase
1.	47	36	77%

Pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima pada kelas X di SMK Negeri 1 Pandak sudah terlaksana sebesar 77%.

## b. Hasil Data Angket

Jumlah item pertanyaan pada angket pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima yakni 35 item. Masing masing butir soal memiliki skala jawaban 1 (dilaksanakan) dan 0 (tidak dilaksanakan). Data hasil angket yang telah diperoleh kemudian digolongkan ke dalam kecenderungan kategori seperti yang disajikan pada tabel 15.

Tabel 15. Kategori Keterlaksanaan Pembelajaran

Pelayanan Prima Ditinjau Dari Hasil Angket

Kategori	Skor	f	Persentase
Baik	X 21	21	100%
Cukup Baik	$14 < x < 20$	0	0%
Kurang Baik	X 13	0	0%
Total		21	100%

Tabel 15 menunjukkan bahwa pada kategori baik terdapat frekuensi 21 dengan persentase 100%. Pada kategori sedang dan rendah frekuensinya 0 dengan persentase 0%. Kesimpulannya adalah, pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima pada kelas X Busana Butik di SMK Negeri 1 Pandak sudah terlaksana dengan baik karena sudah terlaksana 100%.

### 1. Kegiatan Pembuka

Jumlah keseluruhan item pada kegiatan pembuka pada angket pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima kelas X Busana Butik di SMK Negeri 1 Pandak sebanyak 2 item. Kecenderungan kategori pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima pada kegiatan pembuka disajikan dalam tabel 16.

Tabel 16. Distribusi Kecenderungan Kategori Keterlaksanaan Pembelajaran  
Pelayanan Prima pada Kegiatan Pembuka

No.	Skor	Frekuensi	Persentase	Kategori
1	X 2	21	100%	Baik
2	0 x 2	0	0%	Cukup Baik
3	X 0	0	0%	Kurang Baik
Total		21	100%	

Tabel menunjukkan bahwa pada katerogi baik terdapat frekuensi 21 dengan persentase 100%. Pada kategori cukup baik dan kurang baik frekuensinya 0 dengan persentase 0%. Kesimpulannya adalah, pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima pada kelas X Busana Butik di SMK Negeri 1 Pandak pada kegiatan pembuka sudah terlaksana dengan baik karena sudah terlaksana 100%.

## 2. Kegiatan Inti

Jumlah keseluruhan item pada kegiatan inti pada angket pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima kelas X Busana Butik di SMK Negeri 1 Pandak sebanyak 26 item. Kecenderungan kategori pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima pada kegiatan inti disajikan dalam tabel 17.

Tabel 17. Distribusi Kecenderungan Kategori Keterlaksanaan Pembelajaran  
Pelayanan Prima pada Kegiatan Inti

No.	Skor	Frekuensi	Persentase	Kategori
1	X 17	19	90%	Baik
2	11 x 16	2	10%	Cukup Baik
3	X 11	0	0%	Kurang Baik
Total		21	100%	



Tabel 17 menunjukkan bahwa pada kategori baik terdapat frekuensi 19 dengan persentase 90%. Pada kategori sedang terdapat frekuensi 2 dengan persentase 10%. Pada kategori kurang frekuensinya 0 dengan persentase 0%. Kesimpulannya adalah, pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima pada kelas X Busana Butik di SMK Negeri 1 Pandak pada kegiatan inti sudah terlaksana dengan baik karena sudah terlaksana 90%.

### 3. Kegiatan Penutup

Jumlah keseluruhan item pada kegiatan penutup pada angket pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima kelas X Busana Butik di SMK Negeri 1 Pandak sebanyak 7 item. Kecenderungan kategori pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima pada kegiatan inti disajikan dalam tabel 18.

Tabel 18. Distribusi Kecenderungan Kategori Keterlaksanaan Pembelajaran Pelayanan Prima pada Kegiatan Penutup

No.	Skor	Frekuensi	Persentase	Kategori
1	X 5	19	90%	Baik
2	3 x 4	2	10%	Cukup Baik
3	X 2	0	0%	Kurang Baik
Total		21	100%	

Tabel 18 menunjukkan bahwa pada kategori baik terdapat frekuensi 19 dengan persentase 90%. Pada kategori sedang terdapat frekuensi 2 dengan persentase 10%. Pada kategori kurang frekuensinya 0 dengan persentase 0%. Kesimpulannya adalah, pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima pada kelas X Busana Butik di SMK Negeri 1 Pandak pada kegiatan pembuka sudah terlaksana dengan baik karena sudah terlaksana 90%.

## 2. Pencapaian Hasil Belajar Siswa kelas X Busana Butik dalam Mata Pelajaran Pelayanan Prima di SMK Negeri 1 Pandak

Pelaksanaan pembelajaran mempunyai banyak tujuan, salah satu tujuannya adalah untuk mengetahui bagaimana pencapaian kompetensi hasil belajar siswa pada mata pelajaran tertentu. Sehubungan dengan hal tersebut, SMK Negeri 1 Pandak menetapkan KKM sebagai acuan atau pedoman untuk mengetahui tingkat pencapaian kompetensi hasil belajar siswa.

Pengertian pelayanan prima pelayanan terbaik yang diberikan sesuai standar mutu pelayanan yang memuaskan dan sesuai harapan atau melebihi harapan. Konsep pelayanan kepada pembeli (pelanggan) dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus mengalami perkembangan, kepedulian kepada pelanggan dalam manajemen modern telah dikembangkan menjadi satu pola layanan terbaik yang disebut layanan prima. Sehingga diharapkan siswa setelah lulus dari SMK bisa siap untuk terjun didunia kerja.

Hasil belajar/ pencapaian kompetensi adalah perubahan perilaku individu yang meliputi ranah kognitif, afektif dan psikomotor. Perubahan perilaku tersebut diperoleh setelah siswa menyelesaikan program pembelajarannya melalui interaksi dengan berbagai sumber belajar dan lingkungan belajar. Penilaian dilakukan oleh guru terhadap hasil pembelajaran untuk mengukur tingkat pencapaian kompetensi siswa, serta digunakan sebagai bahan penyusunan laporan kemajuan hasil belajar, dan memperbaiki proses pembelajaran.

Pencapaian kompetensi hasil belajar siswa dapat dilihat dari hasil belajar yang diukur dengan KKM. Siswa dikatakan tuntas bila nilai yang telah diperoleh lebih dari KKM yang telah ditentukan, sedangkan siswa dikatakan belum tuntas bila nilai yang diperoleh kurang dari KKM yang telah ditentukan.

KKM adalah tingkat pencapaian kompetensi dasar yang harus dicapai oleh siswa tiap mata pelajaran. Siswa yang belum mencapai nilai KKM dikatakan belum tuntas. Siswa yang belum tuntas dituntut untuk bisa tuntas dengan mengikuti remedial atau pengayaan. Dari masing-masing kelas yang mengikuti mata pelajaran Pelayanan Prima, terdapat beberapa siswa yang belum tuntas.

Sehubungan dengan hasil yang diperoleh, kelas X Busana Butik III adalah kelas yang paling banyak siswanya yang belum tuntas. Pelaksanaan pembelajaran yang berlangsung di kelas Busana Butik I, Busana Butik II, dan Busana Butik III, mulai dari kegiatan pembukaa, kegiatan inti dan kegiatan penutup diampu oleh satu guru dengan materi dan metode serta sumber dan media yang sama. Namun kelas Busana Butik III 50 % siswanya belum tuntas dari nilai KKM yang telah ditentukan.

Pencapaian kompetensi hasil belajar mata pelajaran pelayanan pada kelas X Busana Butik III di SMK Negeri 1 Pandak masih kurang, karena 50% siswanya belum tuntas dari nilai KKM yang telah ditentukan.

### C. Pembahasan Hasil Penelitian

Pada penelitian ini, akan dibahas pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima pada kelas X Busana Butik di SMK Negeri 1 Pandak ditinjau dari hasil observasi dan angket serta pencapaian kompetensi hasil belajarnya.

1. Pelaksanaan Pembelajaran Pelayanan Prima yang berlangsung pada kelas X Busana Butik di SMK Negeri 1 Pandak.

Pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima ini menggunakan 2 metode dalam mengambil data yakni observasi dan angket. Keduanya akan dijelaskan

pada pembahasan berikut ini. Kegiatan pelaksanaan pembelajaran ini terbagi menjadi tiga tahap yakni pembuka, inti, dan penutup. Berdasarkan hasil data observasi, secara keseluruhan hasil observasi pelaksanaan pembelajaran sudah berlangsung dengan cukup baik dengan persentase sebesar 77%. Sedangkan berdasarkan hasil angket secara keseluruhan pelaksanaan sudah berlangsung dengan baik dengan persentase sebesar 100%. Pada kegiatan pembuka, hasil data menunjukkan bahwa kegiatan pembuka sudah berlangsung dengan baik dengan persentase sebesar 100%. Pada indikator membuka pelajaran dengan do'a dan salam sudah dilaksanakan dengan baik oleh guru maupun siswa. Kegiatan pembuka pada mata pelajaran pelayanan prima di kelas X di SMK Negeri 1 Pandak diawali dengan membuka doa sesuai dengan agama dan keyakinan masing-masing siswa. Hal ini bertujuan untuk menguatkan iman dari masing-masing siswa dan supaya diberi kemudahan dan kelancaran dalam mengikuti pembelajaran. Kemudian pada indikator presensi, guru sudah melakukan presensi dengan menanyakan kepada siswa siapa saja yang tidak masuk dengan cara memanggil nama siswa satu persatu sesuai dengan daftar presensi yang ada, dengan hal tersebut guru dapat mengetahui siapa saja yang mengikuti mata pelajaran pelayanan prima, sehingga guru dapat merencanakan pembelajaran yang akan berlangsung dengan mempertimbangkan siswa yang mengikuti pembelajaran. Siswa juga memberikan respon dengan baik terhadap pertanyaan guru. Pada saat dilakukan penelitian semua siswa hadir dan mengikuti pembelajaran dengan baik. Lalu pada indikator kesiapan siswa, guru sudah melakukan pengecekan, yakni mengecek kesiapan sumber dan media belajar siswa. Siswa sudah menyiapkan buku referensi yang digunakan untuk pelajaran dengan baik. Artinya pada kegiatan ini, guru maupun siswa sudah

melaksanakannya dengan baik. Kemudian pada kegiatan mengaitkan materi dengan pengalaman yang sudah dialami siswa, yakni dengan menanyakan apakah siswa sudah pernah menjadi konsumen membeli barang atau menggunakan jasa. Artinya guru sudah membangun pandangan siswa terhadap materi yang akan diajarkan. Lalu pada indikator mengaitkan materi yang lalu dengan materi yang akan dipelajari, guru sudah mengaitkan materi yang lalu dengan materi yang akan dipelajari. Artinya, guru mampu menyiapkan siswa untuk mengikuti pembelajaran. Secara keseluruhan, kegiatan pembuka yang berfungsi untuk membangkitkan motivasi dan meningkatkan fokus siswa sudah berjalan dengan baik meskipun belum maksimal. Masih perlu adanya evaluasi-evaluasi lebih lanjut yang perlu dilakukan oleh guru terutama pada indikator yang belum dilaksanakan.

Setelah melalui kegiatan pembuka, maka selanjutnya adalah kegiatan inti. Pada kegiatan inti, hasil data menunjukkan bahwa kegiatan inti sudah berlangsung dengan baik dengan persentase sebesar 90%. Dalam kegiatan ini terdapat tiga aspek yakni eksplorasi, elaborasi, dan konfirmasi. Pada kegiatan eksplorasi terdapat beberapa indikator. Pada indikator melaksanakan pembelajaran sesuai dengan kompetensi yang akan dicapai, dalam pelaksanaan pembelajaran penggunaan strategi, metode dan model pembelajaran. Strategi, metode dan model pembelajaran yang digunakan sesuai dengan pembelajaran yang berlangsung. Dengan begitu memudahkan siswa dalam mengikuti pembelajaran dan bisa menarik perhatian siswa dalam mengikuti pembelajaran dalam tahap selanjutnya. Itu berarti bahwa indikator ini sudah terlaksana. Selanjutnya, pada indikator melaksanakan pembelajaran secara runtut, pelaksanaan pembelajaran sudah dilaksanakan secara runtut. Materi yang

disampaikan sudah sesuai dengan kompetensi pembelajaran, hanya saja kompetensi pembelajaran hanya disampaikan satu kali saja ketika awal pembelajaran dimulai. Walaupun kompetensi pembelajaran hanya disampaikan satu kali diawal pembelajaran, namun karena materi yang disampaikan sudah sesuai dengan kompetensi pembelajaran, maka siswa dapat menerima materi dengan baik. Itu berarti bahwa indikator ini sudah terlaksana. Kemudian, pada indikator menunjukkan ketrampilan dalam menggunakan sumber belajar, dalam pelaksanaan pembelajaran sudah menggunakan sumber belajar yang telah disediakan oleh pihak sekolah, hanya saja sumber yang digunakan belum maksimal. Pelaksanaan pembelajaran bisa didukung dengan sumber belajar lain yang materinya sesuai dengan pembelajaran sehingga bisa menambah pengetahuan peserta didik terhadap materi yang akan dipelajari. Lalu, pada indikator ini sudah terlaksana, hanya saja belum maksimal. Pada indikator menunjukkan ketrampilan dalam menggunakan media pembelajaran, dalam pelaksanaan pembelajaran sama dengan penggunaan sumber belajar. Media belajar menggunakan media yang telah disediakan dari pihak sekolah, hanya saja media yang digunakan belum maksimal. Pelaksanaan pembelajaran bisa didukung dengan media pembelajaran lain yang sesuai dengan materi pembelajaran yang akan diajarkan, sehingga bisa menarik perhatian siswa dalam mengikuti pembelajaran. Selanjutnya, pada indikator ini sudah terlaksana, hanya saja belum maksimal. Pada indikator menghasilkan pesan yang menarik, dalam pelaksanaan pembelajaran sudah terlaksana dengan baik karena mampu menarik perhatian siswa dengan mau mengikuti pembelajaran karena adanya sumber dan media yang digunakan, hanya saja terkadang ada beberapa siswa yang lebih

tertarik mengerjakan tugas dari mata pelajaran lain yang menurut mereka lebih menarik atau lebih penting. Pada indikator ini sudah terlaksana, hanya saja belum maksimal. Kemudian, pada indikator melibatkan siswa dalam pemanfaatan sumber dan media belajar dalam pembelajaran, pada pelaksanaan pembelajaran siswa sudah aktif dalam pemanfaatan sumber dan media belajar, misal dengan membacakan materi dari sumber dan media belajar yang digunakan. Hanya saja siswa tidak ikut-serta dalam pembuatan media belajar. Pada indikator ini sudah terlaksana, hanya saja belum maksimal. Selanjutnya adalah kegiatan elaborasi, pada kegiatan ini terdapat beberapa indikator. Pada indikator menyesuaikan materi dengan tujuan pembelajaran, dalam pelaksanaan pembelajaran materi yang disampaikan sudah sesuai dengan tujuan pembelajaran, hanya saja kompetensi pembelajaran hanya disampaikan satu kali saja ketika awal pembelajaran dimulai. Walaupun tujuan pembelajaran hanya disampaikan satu kali diawal pembelajaran, namun karena materi yang disampaikan sudah sesuai dengan tujuan pembelajaran, maka siswa dapat menerima materi dengan baik. Itu berarti bahwa indikator ini sudah terlaksana. Lalu, ada indikator merespon positif partisipasi siswa, dalam pelaksanaan pembelajaran berlangsung dengan hangat, guru dan siswa berpartisipasi aktif dalam pembelajaran dan tanggapan yang diberikan saling memberikan sikap hangat. Pada indikator ini sudah terlaksana. Kemudian, pada indikator menunjukkan sikap terbuka terhadap respons siswa, dalam pelaksanaan pembelajaran, guru tidak acuh dan menanggapi respons dari siswa dan mampu membuka diri terhadap perspon yang diberikan oleh siswa terhadap apa yang telah disampaikan. Pada indikator ini sudah terlaksana. Lalu, pada indikator menumbuhkan keceriaan dan

antusiasme siswa dalam belajar, dalam pelaksanaan pembelajaran suasana kelas menjadi ceria dan bersemangat. Siswa mengikuti pembelajaran dengan senang. Pada indikator ini sudah terlaksana. Selanjutnya, pada indikator melaksanakan pembelajaran sesuai dengan alokasi waktu yang direncanakan, dalam pelaksanaan pembelajaran penyampaian materinya sudah tepat waktu dan tidak melebihi dari waktu yang telah ditetapkan. Sehingga siswa dapat mengikuti pembelajaran dengan baik dan sesuai dengan waktu yang telah dijadwalkan. Pada indikator ini sudah terlaksana. Selanjutnya ada kegiatan konfirmasi, pada kegiatan ini terdapat beberapa indikator. Pada indikator menggunakan bahasa lisan secara jelas dan lancar, dalam pelaksanaan pembelajaran bahasa yang digunakan adalah Bahasa Indonesia yang sesuai dengan EYD, penyampaiannyapun lancar dan jelas. Sehingga memudahkan siswa dalam menerima materi. Pada pelaksanaan pembelajaran ini sudah terlaksana. Kemudian, pada indikator menggunakan bahasa tulis yang baik dan benar, dalam pelaksanaan pembelajaran penulisan dan penggunaan bahasa tulis adalah Bahasa Indonesia dan sudah sesuai dengan EYD, tulisannya pun mudah dipahami siswa, sehingga memudahkan siswa dalam menerima materi. Pada indikator ini sudah terlaksana. Lalu, pada indikator menyampaikan pesan sesuai dengan gaya tubuh yang sesuai, dalam pelaksanaan pembelajaran gerak-gerik tubuh guru saat menyampaikan materi sopan dan tidak berlebihan, tidak menimbulkan gerak yang menarik perhatian siswa secara berlebihan. Gerak tubuh sesuai ketika menyampaikan materi. Pada indikator ini sudah terlaksana. Selanjutnya, pada indikator menguasai kelas dengan baik, dalam pelaksanaan pembelajaran kelas menjadi tenang dan kondusif sehingga memudahkan peserta



didi untuk menerima materi yang disampaikan. Mampu menarik perhatian siswa agar tetap mengikuti pembelajaran. Pada indikator ini sudah terlaksana.

Kegiatan selanjutnya adalah kegiatan penutup. Pada kegiatan penutup, hasil data menunjukkan bahwa kegiatan penutup sudah berlangsung dengan baik dengan persentase sebesar 90%. Kegiatan ini merupakan kegiatan untuk mengakhiri pembelajaran. Indikatornya yang pertama yakni simpulan pembelajaran. Kegiatan ini dilakukan dengan guru menyampaikan materi apa saja yang sudah dikerjakan oleh para siswa selama pertemuan hari itu dan menanyakan apakah ada siswa yang belum selesai pada materi yang terakhir. Kemudian beberapa siswa menjawab dengan jawaban bahwa mereka sudah menyelesaikan sampai akhir materi. Kemudian umpan balik terhadap hasil pembelajaran dilakukan dengan menyampaikan hasil kerja siswa secara umum setelah tadi dinilai. Selanjutnya adalah indikator tindak lanjut berupa remidi, tugas dan konseling. Lalu indikator persiapan pertemuan berikutnya dilakukan dengan guru menyampaikan materi yang akan dilakukan pada pertemuan berikutnya agar siswa dapat membuat persiapan alat dan bahan yang harus dibawa. Kemudian yang terakhir adalah penutup dengan do'a dan salam. Hal ini bertujuan untuk menguatkan iman dari masing-masing siswa dan mengucapkan syukur karena telah diberi kemudahan dan kelancaran dalam mengikuti pembelajaran. Pada indikator ini sudah terlaksana.

## 2. Pencapaian Hasil Belajar Siswa kelas X Busana Butik dalam Mata Pelajaran Pelayanan Prima di SMK Negeri 1 Pandak

Berdasarkan hasil nilai yang telah diberikan guru kepada peneliti, dapat ditarik kesimpulan bahwa pencapaian kompetensi hasil belajar siswa/ siswamasih

rendah. Hal ini dibuktikan dengan sekitar 50% siswa belum tuntas dari nilai KKM yang telah ditentukan. Bahkan ada beberapa siswa yang nilainya jauh di bawah KKM. Sehubungan dengan rendahnya pencapaian kompetensi siswa, dan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti berasumsi bahwa ada aspek yang berpengaruh terhadap rendahnya pencapaian hasil kompetensi tersebut, yakni aspek pemanfaatan sumber dan media belajar. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, aspek pemanfaatan sumber dan media belajar, baru terlaksana dengan baik saja, padahal kegiatan dan aspek yang lain sudah terlaksana dengan sangat baik. Dengan hasil penelitian seperti itu, menguatkan asumsi peneliti bahwa rendahnya pencapaian kompetensi siswa dipengaruhi oleh rendahnya pemanfaatan sumber dan media belajar. Dalam hal ini, guru hanya menggunakan salah satu buku di perpustakaan yang dipinjamkan dari pihak kepada siswa. Sehingga tidak semua siswa mempunyai buku secara pribadi karena keterbatasan biaya. Selain itu guru juga kurang mengikut sertakan siswa dalam mencari sumber dan media belajar, padahal banyak sekali sumber dan media yang bisa digunakan, salah satunya melalui internet.

Hasil belajar sebagai salah satu indikator pencapaian tujuan pembelajaran di kelas tidak terlepas dari faktor-faktor yang mempengaruhi hasil belajar itu sendiri. Sugihartono, dkk. (2007: 76- 77), menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi hasil belajar, sebagai berikut:

- a. Faktor internal adalah faktor yang ada dalam diri individu yang sedang belajar. Faktor internal meliputi: faktor jasmaniah dan faktor psikologis.
- b. Faktor eksternal adalah faktor yang ada di luar individu. Faktor eksternal meliputi: faktor keluarga, faktor sekolah, dan faktor masyarakat.

Hasil belajar yang dicapai siswa dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu faktor – faktor dari dalam diri siswa dan faktor dari luar diri siswa atau faktor lingkungan. Faktor yang datang dari diri siswa terutama adalah kemampuan yang dimiliki siswa, faktor kemampuan besar sekali pengaruhnya terhadap hasil belajar siswa seperti yang dikemukakan Clark yang dikutip dalam buku Nana Sudjana ( 2010 : 39 ), bahwa hasil belajar siswa di sekolah 70 % dipengaruhi oleh kemampuan siswa dan 30 % dipengaruhi oleh lingkungan. Disamping faktor kemampuan yang dimiliki siswa, juga ada faktor lain seperti motivasi belajar, minat dan perhatian, sikap dan kebiasaan belajar, ketekunan, sosial ekonomi, faktor fisik dan psikis. Selain faktor – faktor tersebut hasil belajar juga tergantung dengan faktor lingkungan, artinya ada faktor – faktor yang berpengaruh di luar dirinya yang dapat mempengaruhi hasil belajar yang dicapai.

Pelaksanaan pembelajaran bisa dimasukkan dalam salah satu faktor eksternal pencapaian hasil belajar siswa. Pencapaian kompetensi hasil belajar yang rendah selain karena kurangnya pemanfaatan sumber dan media belajar setelah dilakukan pengujian secara mendalam menemukan faktor-faktor lain yang dapat menghambat pencapaian kompetensi hasil belajar, yakni karena dipengaruhi oleh latar belakang terlaksananya pelajaran yang berlangsung setelah upacara bendera. Selain itu siswa juga masih menganggap bahwa mata pelajaran pelayanan prima adalah mata pelajaran teori biasa yang membosankan, sehingga lebih memilih mengerjakan tugas dari mata pelajaran lain yang dianggap lebih penting dari mata pelajaran prima itu sendiri.

Pencapaian kompetensi hasil belajar siswa dari tiga kelas yang terdapat di SMK Negeri 1 Pandak, kelas Busana Butik III adalah kelas dengan ketercapaian

paling rendah, yakni sebesar 50% siswa belum tuntas. Dari 50% siswa yang belum tuntas, ada beberapa siswa dengan nilai yang jauh dibawah KKM. KKM yang ditetapkan oleh sekolah adalah 75 pada mata pelajaran Pelayanan Prima. Ketercapaian kompetensi ini dinilai dari aspek kognitif, yakni dengan melakukan tes ujian tertulis, bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh pengetahuan siswa terhadap materi yang telah disampaikan pada pelaksanaan pembelajaran.

Pelayanan prima adalah upaya pelayanan yang maksimal dan memuaskan kepada pelanggan/konsumen sesuai dengan keinginan pelanggan atau konsumen. Sehubungan dengan hal tersebut, diharapkan siswa mampu menguasai mata pelajaran pelayanan prima, karna sesuai dengan tujuan SMK yakni, siap kerja. Sehingga dengan begitu, saat siswa sudah lulus dari sekolah bisa melakukan pelayanan prima kepada pelanggan secara maksimal dan memuaskan. Namun jika pencapaian kompetensi hasil belajar masih rendah, siswa dan guru harus saling bekerjasama untuk meningkatkan ketercapaian kompetensi tersebut.

Peningkatan ketercapaian kompetensi bisa dilakukan dengan guru semakin menambah sumber dan media belajar selama proses pelaksanaan pembelajaran, sehingga siswa mempunyai banyak materi yang sesuai dengan materi yang diajarkan dan menjadi lebih tertarik untuk belajar karena sumber dan media belajar yang digunakan tidak itu-itu saja. Sedangkan untuk siswa, diharapkan lebih kreatif dalam menciptakan media belajar sehingga mampu membuat suasana belajar menjadi lebih kondusif, dan penyampaian materi bisa lebih mudah dipahami.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan maka peneliti dapat mengambil simpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian observasi pelaksanaan pembelajaran prima siswa kelas X Busana Butik Busana Butik SMK Negeri 1 Pandaksudah terlaksana dengan presentase sebesar 77%. Sedangkan pada hasil penelitian dengan angket pelaksanaan pembelajaran mata pelajaran pelayanan prima juga sudah terlaksana dengan baik, dengan presentase sebesar 100%. Pada pelaksanaan pembelajaran terdapat beberapa kegiatan, yakni kegiatan pembukaan, kegiatan inti dan kegiatan penutup. Hasil penelitian angket untuk kegiatan pembukaan sudah terlaksana dengan baik, dengan presentase sebesar 100%. Pada kegiatan inti, secara keseluruhan sudah terlaksana dengan baik, dengan presentase sebesar 90%. Pada kegiatan penutup sudah terlaksana dengan baik, dengan presentase sebesar 90%.
2. Hasil penelitian pencapaian kompetensi hasil belajar siswa kelas X Busana Butik III SMK Negeri 1 Pandak, masih rendah. Dari 21 siswa, lebih dari 50% (11 siswa) siswa belum tuntas dari KKM. Bahkan ada beberapa siswa yang nilainya jauh di bawah KKM. Nilai KKM yang ditentukan adalah 75.

#### B. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, pelaksanaan pembelajaran mata pelajaran pelayanan prima pada kelas X di SMK Negeri 1

Pandak sudah terlaksana dengan baik. Pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima ini terdiri dari tiga kegiatan yang tidak dapat dipisahkan yakni kegiatan pembukaan, kegiatan inti, dan kegiatan penutup. Dari kegiatan yang telah terlaksana, semua kegiatan sudah terlaksana dengan baik. Namun terdapat asumsi bahwa ada faktor-faktor lain yang mempengaruhi rendahnya pencapaian kompetensi siswa. Faktor-faktor tersebut hendaknya juga diperhatikan oleh guru, agar ke depannya pencapaian kompetensi siswa bisa dicapai dengan maksimal. Selain pelaksanaan pembelajaran yang harus dilakukan dengan baik/ baik, faktor lain seperti faktor internal atau faktor yang ada dalam diri individu yang sedang belajar antara lain minat, bakat, kebutuhan, dan lain-lain serta faktor eksternal yakni faktor yang ada di luar individu, meliputi: faktor keluarga, faktor sekolah, dan faktor masyarakat. Pelaksanaan pembelajaran yang sudah berlangsung dengan baik bisa dijadikan acuan oleh guru maupun sekolah lain dalam mata pelajaran apapun sehingga bisa mendukung pencapaian kompetensi hasil belajar siswa menjadi tinggi. Hasil belajara siswa yang tinggi tersebut bisa digunakan oleh siswa pada dunia kerja yang sesungguhnya.

### C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada hal-hal berikut:

1. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan angket yaitu terkadang jawaban yang diberikan oleh sampel tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya.
2. Penelitian ini hanya dibatasi untuk satu sekolah saja, yaitu SMK Negeri 1 Pandak yang dijadikan subjek penelitian. Sehingga jika penelitian dilakukan

di sekolah yang berbeda hasil data yang diperoleh kemungkinan juga berbeda.

3. Penelitian hanya dilakukan dalam waktu yang singkat, yakni hanya satu kali tatap muka. Apabila penelitian dilakukan lebih banyak tatap muka bisa jadi akan lebih banyak informasi yang diperoleh dan digali dari diri siswa.

#### D. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Hendaknya guru lebih meningkatkan pemanfaatan sumber dan media belajar, sehingga bisa menambah semangat dan motivasi siswa dalam mengikuti pelaksanaan pembelajaran dan lebih mudah memahami materi yang disampaikan, dan bisa meningkatkan ketercapaian kompetensi siswa. Memperhatikan faktor-faktor lain yang bisa mendukung terlaksananya pembelajaran yang bisa memperngaruhi pencapaian kompetensi hasil belajarsiswa.
2. Hendaknya pihak sekolah memperbaiki ruang perpustakaan, membenahi tata ruangnya agar siswa dapat merasa nyaman berada di ruang perpustakaan.. Diharapkan koleksi buku – buku pelajarannya diperbanyak sehingga siswa tetap bisa mendapatkan sumber belajar yang beragam. Memperhatikan faktor-faktor lain yang bisa mendukung terlaksananya pembelajaran yang bisa memperngaruhi pencapaian kompetensi hasil belajar siswa.

3. Siswa sebaiknya meningkatkan fokus dan perhatian selama belajar dan mengikuti pembelajaran dalam kelas, menyiapkan diri sebaik mungkin dalam mengikuti pembelajaran, mampu memanfaatkan sumber dan media dengan baik.
4. Penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya terkait dengan pencapaian dan peningkatan hasil belajar siswa ditinjau dari faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian hasil belajar.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Majid. (2011). Perencanaan pembelajaran : Mengembangkan Standar Kompetensi Guru. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Anas Sudjono. (2003). Pengantar Statistik Pendidikan. Jakarta : Raja Grafindo
- Atwi Suparman. (2012). Panduan Para Pengajar dan Inovator Pendidikan : Desain Instruksional Modern. Jakarta. Erlangga
- Azhar Arsyad. (2006). Media Pengajaran. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- E. Mulyasa. (2002). Kurikulum Berbasis Kompetensi : Konsep, Karakteristik, dan Implementasi. Bandung. Remaja Rosdakarya
- E. Mulyasa. (2009). Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan : Kemandirian Guru dan Kepala Sekolah. Jakarta. Bumi Aksara
- E. Mulyasa. (2012). Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan. Bandung. Remaja Rosdakarya
- E. Mulyasa. (2007). Menjadi Guru Profesional. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Ernawati, dkk. (2008). Tata busana jilid 1. Jakarta: Direktorat pembinaan sekolah menengah kejuruan.
- Eveline Siregar & Hartini Nara. (2011). Teori belajar dan pembelajaran. Bogor : Penerbit Ghalia Indonesia
- Feni Nur 'Aini. (2016). Pelaksanaan Pembelajaran Busana Pria Kelas XI Program Keahlian Tata Busana di SMK Ma'arif Nurul Haromain Sentolo yang Berbasis Pondok Pesantren. Skripsi yang tidak diterbitkan. Yogyakarta. UNY
- Herman Yosep Sunu Endrayanto & Yustiana Wahyu Harumurti. (2014). Penilaian Belajar Siswa di Sekolah. Yogyakarta. Kanisius
- Heryanti. (2011). Pelaksanaan Pembelajaran Muatan Lokal Membatik Kelas X di SMK Negeri 1 Sewon Bantul. Skripsi yang tidak diterbitkan. Yogyakarta. UNY
- Hesti Ariyani. (2015). Pelaksanaan Pembelajaran Pengantar Pariwisata Kelas X Busana Butik 1 di SMK N 6 Yogyakarta. Skripsi yang tidak diterbitkan. Yogyakarta. UNY
- Hujair AH. Sanaky. (2009). Media Pembelajaran. Yogyakarta. Safiria Insania Press
- Ika Lestari. (2013). Pengembangan Bahan Ajar Berbasis Kompetensi. Padang. Akademia Permata
- Jamil Suprihatiningrum. (2014). Strategi Pembelajaran : Teori & Aplikasi. Jogjakarta. AR-RUZZ MEDIA

- Marsudi. (2016). Penerapan Model Konstruktivistik dengan Media File Gambar 3D untuk Meningkatkan Motivasi dan Prestasi Hasil Belajar. Jurnal Pendidikan Teknik Kejuruan. Online (<http://journal.uny.ac.id/index.php/jptk/article/view/9351> diakses 2 Maret 2016)
- Martinis Yamin. (2008). Desain Pembelajaran Berbasis Tingkat Satuan Pendidikan. Jakarta. Gaung Persada Press
- Martinis Yamin.(2008). Profesionalisasi Guru dan Implementasi KTSP. Jakarta. Gaung Persada Press
- Nana Sudjana. (2014). Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya Offset
- Riduwan. (2015). Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula. Bandung. Alfabeta
- Rusman. (2014). Model-model Pembelajaran. Jakarta. Rajagrafindo Persada
- Rusmono. (2012). Strategi Pembelajaran dengan Problem Based Learning Itu Perlu. Bogor. Penerbit Ghalia Indonesia
- Slameto. (2013). Belajar dan Faktor-faktor yang Memengaruhi. Jakarta. Rineka Cipta
- Sugihartono,dkk. (2012). Psikologi pendidikan. Yogyakarta : UNY Press
- Suharsimi Arikunto. (2013). Prosedur Penelitian :Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta : Rineka Cipta.
- Sukiman. (2012). Pengembangan Media Belajar. Yogyakarta. Pustaka Intan Mandani
- Suyitno. (2016). Pengembangan Multimedia Interaktif Pengukuran Teknik Untuk Meningkatkan Hasil Belajar Siswa SMK. Jurnal Pendidikan Teknik Kejuruan. online (<http://journal.uny.ac.id/index.php/jptk/article/view/9359> diakses 2 Maret 2017)
- Tim PP PPL&PKL UNY. Panduan Pengajaran Mikro. - .Yogyakarta : UNY
- Tim Tugas Akhir Skripsi FT UNY. (2013). Pedoman Penyusunan Tugas Akhir Skripsi. Yogyakarta : UNY
- Toto Ruhimat, dkk. (2011). Kurikulum & Pembelajaran. Jakarta. Rajagrafindo Persada
- Zamtinah, Hafidz. (2014). Peningkatan Hasil Belajar Mata Kuliah Instalasi Listrik Melalui Pendekatan Learning Cycle Five "E" (Lc 5 E). Abstrak hasil penelitian UNY.Jurnal Pendidikan Teknik Kejuruan. Online (<http://journal.uny.ac.id/index.php/jptk/article/view/8945> diakses 2 Maret 2017)

# LAMPIRAN

# A. VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Hal : Permohonan Validasi Instrumen TAS  
Lampiran : 1 Bendel

Kepada Yth,  
Ibu Enny Zuhny Khayati, M.Kes  
Dosen Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana  
di Fakultas Teknik UNY

Sehubungan dengan rencana pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi (TAS),  
dengan ini saya:

Nama : Agustina Wulan Asri  
NIM : 12513241031  
Program Studi : Pendidikan Teknik Busana  
Judul TAS : Pelaksanaan Pembelajaran Mata Pelajaran  
Pelayanan Prima Pada Kelas X di SMK Negeri 1 Pandak

Dengan hormat mohon Ibu sebagai ahli materi berkenan memberikan validasi terhadap instrumen penelitian TAS yang telah saya susun. Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan: (1) proposal TAS, (2) kisi-kisi instrumen penelitian TAS, dan (3) draf instrumen penelitian TAS.

Demikian permohonan saya, atas bantuan dan perhatian Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Yogyakarta, Juni 2016  
Pemohon,



Agustina Wulan Asri  
NIM. 12513241031

Mengetahui,

Kaprodi Pendidikan Teknik Busana,



Dr. Widiastuti  
NIP. 19721115 200003 2 001

Pembimbing TAS,



Sri Emy Yuli Suprihatin, M.Si  
NIP. 19620503 198702 2 001

**SURAT PERNYATAAN VALIDASI  
INSTRUMEN PENELITIAN TUGAS AKHIR SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Enny Zuhni Khayati, M.Kes  
NIP : 19600427 198502 2 001  
Jurusan : Pendidikan Teknik Busana

menyatakan bahwa instrumen penelitian TAS atas nama mahasiswa:

Nama : Agustina Wulan Asri  
NIM : 12513241031  
Program Studi : Pendidikan Teknik Busana  
Judul TAS : Pelaksanaan Pembelajaran Mata Pelajaran Pelayanan  
Prima Pada Kelas X di SMK Negeri 1 Pandak.

Setelah dilakukan kajian atas instrumen penelitian TAS tersebut dapat dinyatakan:

- ☐ Layak digunakan untuk penelitian  
☒ Layak digunakan dengan perbaikan  
☐ Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan

dengan saran/perbaikan sebagaimana terlampir.

Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Juni 2016  
Validator,



Enny Zuhni Khayati, M.Kes  
NIP. 19600427 198502 2 001

Catatan:


☐ Beri tanda ✓

### Hasil Validasi Instrumen Penelitian TAS

Nama Mahasiswa : Agustina Wulan Asri NIM : 12513241031  
 Judul TAS : Pelaksanaan Pembelajaran Mata Pelajaran Pelayanan Prima Pada Kelas X di SMK Negeri 1 Pandak.

No.	Variabel	Saran/Tanggapan
1.		Indikator <del>dan</del> <del>dikembangkan</del> <del>lebih</del> <del>di</del> <del>benahi</del> <del>tersebut</del> dengan Terori E. Mulyasa di Prop. H. 14.
2.		Sub-indikator yang perlu di sederhanakan (di kurangi).
3.		Kalimat dalam instrumen <del>dan</del> "kata dan"
		di hilangkan. kalimat yang diperjelas, jangan ambigu.
	Komentar Umum/Lain-lain:	

Yogyakarta, Juni 2016  
 Validator,

  
 Enhy Zuhair Khayati, M.Kes  
 NIP. 19600427 198502 2 001

Hal : Permohonan Validasi Instrumen TAS  
Lampiran : 1 Bendel

Kepada Yth,  
Ibu Sri Purwanti, S.Pd  
Guru Bidang Studi Busana  
di SMK N 1 Pandak

Sehubungan dengan rencana pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi (TAS),  
dengan ini saya:

Nama : Agustina Wulan Asri  
NIM : 12513241031  
Program Studi : Pendidikan Teknik Busana  
Judul TAS : Pelaksanaan Pembelajaran Mata Pelajaran  
Pelayanan Prima Pada Kelas X di SMK Negeri 1 Pandak

Dengan hormat mohon Ibu sebagai ahli materi berkenan memberikan validasi  
terhadap instrumen penelitian TAS yang telah saya susun. Sebagai bahan  
pertimbangan, bersama ini saya lampirkan: (1) proposal TAS, (2) kisi-kisi  
instrumen penelitian TAS, dan (3) draf instrumen penelitian TAS.

Demikian permohonan saya, atas bantuan dan perhatian Bapak/Ibu  
diucapkan terima kasih.

Yogyakarta, Juli 2016  
Pemohon,



Agustina Wulan Asri  
NIM. 12513241031

Mengetahui,

Kaprodi Pendidikan Teknik Busana,



Dr. Widi Hastuti  
NIP. 19721115 200003 2 001

Pembimbing TAS,



Sri Emy Yuli Suprihatin, M.Si  
NIP. 19620503 198702 2 001



**SURAT PERNYATAAN VALIDASI  
INSTRUMEN PENELITIAN TUGAS AKHIR SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sri Purwanti, S.Pd  
NIP : -  
Jurusan : -

menyatakan bahwa instrumen penelitian TAS atas nama mahasiswa:

Nama : Agustina Wulan Asri  
NIM : 12513241031  
Program Studi : Pendidikan Teknik Busana  
Judul TAS : Pelaksanaan Pembelajaran Mata Pelajaran Pelayanan  
Prima Pada Kelas X di SMK Negeri 1 Pandak.

Setelah dilakukan kajian atas instrumen penelitian TAS tersebut dapat dinyatakan:

- ☒ Layak digunakan untuk penelitian  
☐ Layak digunakan dengan perbaikan  
☐ Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan

dengan saran/perbaikan sebagaimana terlampir.

Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Juli 2016

Validator,



Sri Purwanti, S.Pd

NIP. -

Catatan:

☐ Beri tanda ✓

### Hasil Validasi Instrumen Penelitian TAS

Nama Mahasiswa : Agustina Wulan Asri  
Judul TAS : Pelaksanaan Pembelajaran Mata Pelajaran Pelayanan Prima Pada Kelas X di SMK Negeri 1 Pandak.  
NIM : 12513241031

No.	Variabel	Saran/Tanggapan
	Komentar Umum/Lain-lain:	

Yogyakarta, Juli 2016  
Validator,



Sri Purwanti, S.Pd  
NIP.

LEMBAR VALIDASI ANGKET PELAKSANAAN PEMBELAJARAN MATA  
PELAJARAN PELAYANAN PRIMA

PELAKSANAAN PEMBELAJARAN MATA PELAJARAN PELAYANAN PRIMA

PADA KELAS X DI SMK NEGERI 1 PANDAK

Nama Pelajaran : Pelayanan Prima

Kelas/ Semester : X/ 2

Kompetensi Dasar : Memeberikan Bantuan Untuk Pelanggan, Secara Internal dan Eksternal

Peneliti : Agustina Wulan Asri

Validator : Enny Zuhni Khayati, M.Kes

---

A. Petunjuk Penelitian

1. Lembar validasi ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat bapak/ibu tentang kualitas angket pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima
2. Validasi terdiri aspek komponen pembelajaran pelayanan prima
3. Jawaban diberikan pada kolom penilaian dengan memberikan tanda ( )  
Contoh pengisian :

No.	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Penggunaan bahasa Indonesia yang baik dan benar		
2	Kalimat dalam angket mudah dipahami		

4. Keterangan penilaian sebagai berikut :  
0 : tidak; 1 : ya
5. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Komponen Pembelajaran Pelayanan Prima

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Instrumen pelaksanaan pembelajaran sesuai dengan kisi-kisi instrumen angket		
2	Menggunakan bahasa Indonesia yang baku		
3	Kalimat dalam angket mudah dipahami		

4	Kalimat dalam angket tidak menimbulkan makna ganda		
5	Instrumen angket sudah mencakup hal-hal yang akan digali tentang pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima		
Jumlah Skor Nilai			

C. Kualitas Angket Pelaksanaan Pembelajaran Pelayanan Prima

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	3 skor 5	Instrumen angket pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak Layak	0 skor 2	Instrumen angket pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

D. Saran

.....

.....

.....

.....

.....

.....

E. Kesimpulan

Angket pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima ini dinyatakan :

1. Layak untuk diuji coba di lapangan tanpa revisi
2. Layak untuk diuji coba di lapangan dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak  
(mohon dilingkari sesuai dengan kesimpulan Anda)

Yogyakarta,

2016

Enny Zuhni Khayati, M.Kes  
NIP. 19600427 198502 2 001

LEMBAR VALIDASI ANGKET PELAKSANAAN PEMBELAJARAN MATA  
PELAJARAN PELAYANAN PRIMA

PELAKSANAAN PEMBELAJARAN MATA PELAJARAN PELAYANAN PRIMA

PADA KELAS X DI SMK NEGERI 1 PANDAK

Nama Pelajaran : Pelayanan Prima

Kelas/ Semester : X/ 2

Kompetensi Dasar : Memeberikan Bantuan Untuk Pelanggan, Secara Internal dan Eksternal

Peneliti : Agustina Wulan Asri

Validator : Sri Purwanti, S.Pd

A. Petunjuk Penelitian

1. Lembar validasi ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat bapak/ibu tentang kualitas angket pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima
2. Validasi terdiri aspek komponen pembelajaran pelayanan prima
3. Jawaban diberikan pada kolom penilaian dengan memberikan tanda ( )

Contoh pengisian :

No.	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Penggunaan bahasa Indonesia yang baik dan benar		
2	Kalimat dalam angket mudah dipahami		

4. Keterangan penilaian sebagai berikut :

0 : tidak; 1 : ya

5. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Komponen Pembelajaran Pelayanan Prima

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Instrumen pelaksanaan pembelajaran sesuai dengan		

	kisi-kisi instrumen angket		
2	Menggunakan bahasa Indonesia yang baku		
3	Kalimat dalam angket mudah dipahami		
4	Kalimat dalam angket tidak menimbulkan makna ganda		
5	Instrumen angket sudah mencakup hal-hal yang akan digali tentang pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima		
Jumlah Skor Nilai			

C. Kualitas Angket Pelaksanaan Pembelajaran Pelayanan Prima

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	3 skor 5	Instrumen angket pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak Layak	0 skor 2	Instrumen angket pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

D. Saran

.....

.....

.....

.....

.....

E. Kesimpulan

Angket pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima ini dinyatakan :

1. Layak untuk diuji coba di lapangan tanpa revisi
2. Layak untuk diuji coba di lapangan dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak  
(mohon dilingkari sesuai dengan kesimpulan Anda)

Yogyakarta,

2016

Sri Purwanti, S.Pd  
NIP. -

LEMBAR VALIDASI LEMBAR OBSERVASI PELAKSANAAN  
PEMBELAJARAN MATA PELAJARAN PELAYANAN PRIMA  
PELAKSANAAN PEMBELAJARAN MATA PELAJARAN PELAYANAN PRIMA  
PADA KELAS X DI SMK NEGERI 1 PANDAK

Nama Pelajaran : Pelayanan Prima  
Kelas/ Semester : X/ 2  
Kompetensi Dasar : Memeberikan Bantuan Untuk Pelanggan, Secara Internal dan Eksternal  
Peneliti : Agustina Wulan Asri  
Validator : Enny Zuhni Khayati, M.Kes

A. Petunjuk Penelitian

1. Lembar validasi ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat bapak/ibu tentang kualitas lembar observasi pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima
2. Validasi terdiri aspek komponen pembelajaran pelayanan prima
3. Jawaban diberikan pada kolom penilaian dengan memberikan tanda ( )  
Contoh pengisian :

No.	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Penggunaan bahasa Indonesia yang baik dan benar		
2	Kalimat dalam lembar observasi mudah dipahami		

4. Keterangan penilaian sebagai berikut :  
0 : tidak; 1 : ya
5. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Komponen Pembelajaran Pelayanan Prima

No	Indikator	Penilaian
----	-----------	-----------

		Ya	Tidak
1	Instrumen pelaksanaan pembelajaran sesuai dengan kisi-kisi instrumen lembar obeservasi		
2	Menggunakan bahasa Indonesia yang baku		
3	Kalimat dalam lembar observasi mudah dipahami		
4	Kalimat dalam lembar obeservasi tidak menimbulkan makna ganda		
5	Instrumen lembar observasi sudah mencakup hal-hal yang akan digali tentang pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima		
Jumlah Skor Nilai			

C. Kualitas Lembar Observasi Pelaksanaan Pembelajaran Pelayanan Prima

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	3 skor 5	Instrumen lembar observasi pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak Layak	0 skor 2	Instrumen lembar observasi pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

D. Saran

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

E. Kesimpulan

Lembar observasi pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima ini dinyatakan:

1. Layak untuk diuji coba di lapangan tanpa revisi
2. Layak untuk diuji coba di lapangan dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak  
(mohon dilingkari sesuai dengan kesimpulan Anda)



Yogyakarta,

2016

Enny Zuhni Khayati, M.Kes  
NIP. 19600427 198502 2 001

LEMBAR VALIDASI LEMBAR OBSERVASI PELAKSANAAN  
PEMBELAJARAN MATA PELAJARAN PELAYANAN PRIMA  
PELAKSANAAN PEMBELAJARAN MATA PELAJARAN PELAYANAN PRIMA  
PADA KELAS X DI SMK NEGERI 1 PANDAK

Nama Pelajaran : Pelayanan Prima  
Kelas/ Semester : X/ 2  
Kompetensi Dasar : Memeberikan Bantuan Untuk Pelanggan, Secara Internal dan Eksternal  
Peneliti : Agustina Wulan Asri  
Validator : Sri Purwanti, S.Pd

A. Petunjuk Penelitian

1. Lembar validasi ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat bapak/ibu tentang kualitas lembar observasi pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima
2. Validasi terdiri aspek komponen pembelajaran pelayanan prima
3. Jawaban diberikan pada kolom penilaian dengan memberikan tanda ( )  
Contoh pengisian :

No.	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Penggunaan bahasa Indonesia yang baik dan benar		
2	Kalimat dalam lembar observasi mudah dipahami		

4. Keterangan penilaian sebagai berikut :

1 : tidak; 1 : ya

5. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Komponen Pembelajaran Pelayanan Prima

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Instrumen pelaksanaan pembelajaran sesuai dengan kisi-kisi instrumen lembar observasi		
2	Menggunakan bahasa Indonesia yang baku		
3	Kalimat dalam lembar observasi mudah dipahami		
4	Kalimat dalam lembar observasi tidak menimbulkan makna ganda		
5	Instrumen lembar observasi sudah mencakup hal-hal yang akan digali tentang pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima		
Jumlah Skor Nilai			

C. Kualitas Lembar Observasi Pelaksanaan Pembelajaran Pelayanan Prima

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	3 skor 5	Instrumen lembar observasi pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak Layak	0 skor 2	Instrumen lembar observasi pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

D. Saran

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

E. Kesimpulan

Lembar observasi pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima ini dinyatakan:

1. Layak untuk diuji coba di lapangan tanpa revisi
2. Layak untuk diuji coba di lapangan dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak  
(mohon dilingkari sesuai dengan kesimpulan Anda)

Yogyakarta,

2016

Sri Purwanti, S.Pd  
NIP. -

## B. INSTRUMEN PENELITIAN

## LEMBAR ANGKET

### Pelaksanaan Pembelajaran Mata Pelajaran Pelayanan Prima pada Kelas X di SMK Negeri 1 Pandak

Mohon saudara memberikan jawaban secara jujur sesuai dengan pikiran dan perasaan saudara. Jawaban saudara akan dijaga kerahasiaannya dan tidak akan memberi resiko apapun bagi saudara. Jawaban jujur saudara akan menjadi data yang sangat berharga dalam penelitian skripsi saya yang berjudul "Pelaksanaan Pembelajaran Mata Pelajaran Pelayanan Prima pada Kelas X di SMK Negeri 1 Pandak"

#### A. Identitas Responden

Nama :.....

Kelas :.....

#### B. Petunjuk Pengisian

Mohon saudara memberi tanda centang ( ) pada kolom selalu, sering, jarang, atau tidak pernah sesuai dengan apa yang saudara alami selama mengikuti pelajaran busana pria.

KETERANGAN			
Ya	Melakukan	Apabila kegiatan dilakukan	Skor 1
Tidak	Tidak pernah	Apabila kegiatan tidak dilakukan	Skor 0

C. Butir pernyataan

No.	Pernyataan	Ya	Tidak
	Pada pelaksanaan pembelajaran, guru :		
1.	Membuka pelajaran dengan berdoa		
2.	Melakukan presensi		
3.	Menyampaikan materi sesuai dengan tujuan pembelajaran		
4.	Peserta didik dapat menerima materi dengan baik dan jelas		
5.	Menggunakan strategi pembelajaran yang sesuai demi tercapainya kompetensi pembelajaran		
6.	Materi yang diajarkan sesuai dengan kompetensi dan tujuan pembelajaran sesuai dengan jadwal		
7.	Kelas menjadi tenang dan kondusif untuk belajar		
8.	Menarik perhatian siswa untuk mengikuti pembelajaran		
9.	Menyampaikan materi dengan tepat waktu		
10.	Materi disampaikan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan		
11.	Menggunakan lebih dari satu sumber referensi		
12.	Mengaitkan beberapa sumber tersebut		
13.	Menggunakan media sesuai dengan materi		
14.	Penggunaan media efisien dan efektif terkait dengan pembelajaran		
15.	Peserta didik tertarik mengikuti pembelajaran karena sumber dan media pembelajaran yang sesuai		
16.	Sumber belajar dan media mudah didapatkan		
17.	Melibatkan peserta didik mencari sumber referensi lain yang terkait dengan materi		
18.	Menyesuaikan materi yang diperoleh peserta didik dengan materi yang diajarkan		
19.	Bersikap hangat ketika peserta didik berpartisipasi aktif		
20.	Memberikan tanggapan yang sesuai dengan partisipasi		

	dari peserta didik		
21.	Tidak acuh terhadap respons dari peserta didik		
22.	Membuka diri terhadap respons peserta didik baik yang positif maupun negatif		
23.	Membuat suasana kelas menjadi ceria dan bersemangat		
24.	Menggunakan bahasa Indonesia sesuai EYD		
25.	Penulisan pembelajaran sesuai dengan EYD		
26.	Menggunakan bahasa tulis yang mudah dipahami peserta didik		
27.	Gerak-gerik tubuh sopan dan tidak berlebihan		
28.	Gerak tubuh sesuai untuk penyampaian materi		
29.	Menarik kesimpulan mengenai materi		
30.	Memberikan pertanyaan untuk mengukur tingkat pencapaian tujuan pembelajaran		
31.	Melakukan evaluasi terkait dengan pembelajaran		
32.	Menyampaikan bahan-bahan pembelajaran selanjutnya		
33.	Memberikan umpan balik terkait dengan materi yang telah berlangsung		
34.	Melakukan post-test		
35.	Melakukan remedi/ pengayaan		

## LEMBAR OBSERVASI

Pelaksanaan Pembelajaran Mata Pelajaran Pelayanan Prima  
pada Kelas X di SMK Negeri 1 Pandak

Waktu Pelaksanaan :

Tempat Pelaksanaan : SMK Negeri 1 Pandak

Kelas : X Busana Butik III

Petunjuk Pengisian : Berikan tanda centang ( ) pada kolom YA/ TIDAK sesuai  
dengan kejadian yang terjadi saat pengamatan dan  
berikan catatan untuk memperjelas kondisi saat  
pengamatan

No.	Aspek yang dinilai	YA	TIDAK	CATATAN
	Pada saat pembelajaran, pendidik :			
1.	Membuka pelajaran dengan berdoa			
2.	Melakukan presensi			
3.	Menanyakan pengalaman peserta didik terkait dengan perilaku menjadi konsumen ketika membeli sesuatu			
4.	Menanyakan pengalaman peserta didik terkait perilaku menjadi konsumen ketika menggunakan jasa			
5.	Melakukan tanya jawab terkait materi yang diajarkan			
6.	Melakukan pre-test sebelum memulai pelajaran			
7.	Menyampaikan materi sesuai			



	dengan tujuan pembelajaran			
8.	Memfaatkan perkembangan IPTEK untuk membantu pelajaran			
9.	Mengaitkan perkembangan IPTEK dengan materi yang akan diajarkan			
10.	Menyampaikan kompetensi pembelajaran			
11.	Menggunakan strategi pembelajaran yang sesuai demi tercapainya kompetensi pembelajaran			
12.	Pembelajaran berlangsung urut sesuai jadwal			
13.	Materi yang diajarkan sesuai dengan kompetensi dan tujuan pembelajaran yang sesuai dengan jadwal			
14.	Kelas menjadi tenang dan kondusif untuk belajar			
15.	Menarik perhatian siswa untuk mengikuti pembelajaran			
16.	Menyampaikan materi dengan tepat waktu			
17.	Materi disampaikan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan			
18.	Menggunakan lebih dari satu sumber referensi			
19.	Mengaitkan beberapa sumber tersebut			
20.	Menggunakan media yang sesuai dengan materi			

21.	Penggunaan media efisien dan efektif terkait dengan pembelajaran			
22.	Peserta didik tertarik mengikuti pembelajaran karena sumber dan media pembelajaran yang sesuai			
23.	Melibatkan peserta didik mencari sumber referensi lain yang terkait dengan materi			
24.	Menyesuaikan materi yang diperoleh			
25.	Melibatkan peserta didik dalam penggunaan media pembelajaran			
26.	Mengarahkan peserta didik untuk membuat media pembelajaran			
27.	Meminta peserta didik untuk menjawab pertanyaan			
28.	Meminta peserta didik untuk memanfaatkan sumber dan media belajar			
29.	Bersikap hangat ketika peserta didik berpartisipasi aktif			
30.	Memberikan tanggapan yang sesuai dengan partisipasi peserta didik			
31.	Tidak acuh terhadap respon dari peserta didik			
32.	Membuka diri terhadap respons peserta didik yang positif maupun negatif			
33.	Membuat suasana kelas menjadi			

	ceria dan bersemangat			
34.	Menumbuhkan keadaan yang kondusif untuk belajar			
35.	Menggunakan bahasa Indonesia sesuai EYD			
36.	Memudahkan peserta didik dalam memahami pembelajaran dengan penggunaan bahasa lisan yang jelas dan lancar			
37.	Penulisan pembelajaran sesuai dengan EYD			
38.	Menggunakan bahasa tulis yang mudah dipahami peserta didik			
39.	Gerak-gerik tubuh sopan dan tidak berlebihan			
40.	Gerak tubuh sesuai untuk penyampaian materi			
41.	Menarik kesimpulan mengenai materi			
42.	Memberikan pertanyaan untuk mengukur tingkat pencapaian tujuan pembelajaran			
43.	Melakukan evaluasi terkait dengan pembelajaran			
44.	Menyampaikan bahan-bahan pembelajaran selanjutnya			
45.	Memberikan umpan balik terkait dengan materi yang telah berlangsung			
46.	Melakukan post-test			
47.	Melakukan remidi/ pengayaan			

## C. DATA MENTAH

## 1. Data Angket

Siswa/ Soal	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	total skor
responden 1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	29
responden 2	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31
responden 3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	30
responden 4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	35
responden 5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	34
responden 6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	32
responden 7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	33
responden 8	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	27
responden 9	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	31
responden 10	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	26
responden 11	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	28
responden 12	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	31
responden 13	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	23
responden 14	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28
responden 15	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	25
responden 16	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	29
responden 17	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	26
responden 18	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	29
responden 19	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	27
responden 20	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	27
responden 21	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	29

## 2. Data observasi

Pernyataan No	Frekuensi		Total
	Jawaban Ya (skor 1)	Jawaban Tidak (skor 0)	
1	1	0	1
2	1	0	1
3	1	0	1
4	1	0	1
5	1	0	1
6	1	0	1
7	1	1	1
8	1	1	1
9	0	2	1
10	0	2	1
11	0	1	1
12	0	1	1
13	0	1	1
14	0	1	1
15	1	0	1
16	0	1	1
17	0	1	1
18	0	1	1
19	0	1	1
20	1	0	1
21	0	1	1
22	0	1	1
23	1	0	1
24	1	0	1
25	1	0	1
26	1	0	1
27	1	0	1
28	1	0	1
29	1	0	1
30	1	0	1
31	1	0	1
32	1	0	1
33	1	0	1
34	1	0	1
35	1	0	1
36	1	0	1
37	1	0	1

38	1	0	1
39	1	0	1
40	1	0	1
41	1	0	1
42	1	0	1
43	1	0	1
44	1	0	1
45	1	0	1
46	1	0	1
47	0	1	1
Jumlah	36	11	47

## D. HASIL ANALISIS DATA



1. Pelaksanaan Pembelajaran ditinjau dari Hasil Angket

Penghitungan data angket pelaksanaan pembelajaran adalah sebagai berikut:

$$\text{Skor ideal} = 35 \text{ item} \times \text{menjawab skor } 1 = 35$$

$$X_{ii} = \frac{1}{2} \times 35 = 17,5$$

$$Sd \text{ ideal} = \frac{1}{3} \times 17,5 = 5,8$$

Dari hasil perhitungan di atas, selanjutnya dilakukan perhitungan berikut :

- a. Kategori dilaksanakan tinggi  $= X \geq 17,5 + 0,61(5,8) = X \geq 21$
- b. Kategori dilaksanakan sedang  $= 17,5 - 0,61(5,8) < X < 17,5 + 0,61(5,8)$   
 $= 14 < X < 20$
- c. Kategori dilaksanakan kurang  $= X \leq 17,5 - 0,61(5,8) = X \leq 13$

Dari perhitungan di atas dibuat kriteria sebagai berikut:

No	Skor	Frekuensi	Persentase	Kategori
1	$X \geq 21$	21	100%	Baik
2	$14 < X < 20$	0	0%	Cukup Baik
3	$X \leq 13$	0	0%	Kurang Baik
Total		21	0	

2. Pelaksanaan Pembelajaran ditinjau dari Kegiatan Pembuka

Penghitungan data angket pelaksanaan pembelajaran adalah sebagai berikut:

$$\text{Skor ideal} = 2 \text{ item} \times \text{menjawab skor } 1 = 2$$

$$X_{ii} = \frac{1}{2} \times 2 = 1$$

$$Sd \text{ ideal} = \frac{1}{3} \times 1 = \frac{1}{3}$$

Dari hasil perhitungan di atas, selanjutnya dilakukan perhitungan berikut :

$$\text{a. Kategori dilaksanakan tinggi} = X - 1 + 0,61(1/3) = X - 2$$

$$\begin{aligned} \text{b. Kategori dilaksanakan sedang} &= 1 - 0,61(1/3) < X < 1 + 0,61(1/3) \\ &= 0 < X < 1 \end{aligned}$$

$$\text{c. Kategori dilaksanakan kurang} = X - 1 - 0,61(1/3) = X - 0$$

Dari perhitungan di atas dibuat kriteria sebagai berikut:

No	Skor	Frekuensi	Persentase	Kategori
1	$X - 2$	21	100%	Baik
2	$0 < X < 2$	0	0%	Cukup Baik
3	$X - 0$	0	0%	Kurang Baik
Total		21	0	

3. Pelaksanaan Pembelajaran ditinjau dari Kegiatan Inti

Penghitungan data angket pelaksanaan pembelajaran adalah sebagai berikut:

$$\text{Skor ideal} = 26 \text{ item} \times \text{menjawab skor } 1 = 26$$

$$X_{ii} = \frac{1}{2} \times 26 = 13$$

$$Sd \text{ ideal} = \frac{1}{3} \times 13 = 4,3$$

Dari hasil perhitungan di atas, selanjutnya dilakukan perhitungan berikut :

- a. Kategori dilaksanakan tinggi  $= X \geq 13 + 0,61(4,3) = X \geq 17$
- b. Kategori dilaksanakan sedang  $= 13 - 0,61(4,3) < X < 13 + 0,61(4,3)$   
 $= 11 < X < 16$
- c. Kategori dilaksanakan kurang  $= X < 13 - 0,61(4,3) = X < 10$

Dari perhitungan di atas dibuat kriteria sebagai berikut:

No	Skor	Frekuensi	Persentase	Kategori
1	$X \geq 17$	19	90%	Baik
2	$11 < X < 16$	2	10%	Cukup Baik
3	$X < 10$	0	0%	Kurang Baik
Total		21	0	

4. Pelaksanaan Pembelajaran ditinjau dari Kegiatan Penutup

Penghitungan data angket pelaksanaan pembelajaran adalah sebagai berikut:

$$\text{Skor ideal} = 7 \text{ item} \times \text{menjawab skor } 1 = 7$$

$$X_{ii} = \frac{1}{2} \times 7 = 3,5$$

$$Sd \text{ ideal} = \frac{1}{3} \times 3,5 = 1,1$$

Dari hasil perhitungan di atas, selanjutnya dilakukan perhitungan berikut :

a. Kategori dilaksanakan tinggi  $= X \geq 3,5 + 0,61(1,1) = X \geq 5$

b. Kategori dilaksanakan sedang  $= 3,5 - 0,61(1,1) < X < 3,5 + 0,61(1,1)$   
 $= 3 < X < 4$

c. Kategori dilaksanakan kurang  $= X \leq 3,5 - 0,61(1,1) = X \leq 2$

Dari perhitungan di atas dibuat kriteria sebagai berikut:

No	Skor	Frekuensi	Persentase	Kategori
1	$X \geq 5$	19	90%	Baik
2	$3 < X < 4$	2	10%	Cukup Baik
3	$X \leq 2$	0	0%	Kurang Baik
Total		21	0	

### Statistics

total\_skor

N	Valid	21
	Missing	0
Mean		29.05
Std. Error of Mean		.660
Median		28.83 <sup>a</sup>
Mode		29
Std. Deviation		3.025
Variance		9.148
Skewness		.142
Std. Error of Skewness		.501
Range		12
Minimum		23
Maximum		35
Sum		610

### 5. Hasil Data Observasi

Rumus penghitungan skala guttman dengan presentation of agreement

$$\text{Presentase} = \frac{\sum j_i}{\sum j_i + T} \times 100\%$$

$$\begin{aligned} \text{Presentase} &= \frac{3}{4} \times 100\% = 76,59574\% \\ &= 77\% \end{aligned}$$

## E. HASIL BELAJAR SISWA

F/751-P/WAKA 01/12	
02 Januari 2016	1 dari 3

### DAFTAR HASIL NILAI TENGAH SEMESTER SISWA

Program Keahlian : Busana Butik  
 Mata Pelajaran/Kompetensi : Pelaksanaa Pelayanan Secara Prima Kepada Pelanggan  
 (Costumer Care)  
 Kelas / Semester : X BB 1  
 Tahun Pelajaran : 2015 / 2016

No	Nama Siswa	Nilai
1	Ayu Prihatini	77
2	Devi Vebrianti	85
3	Fitria Dwi Astuti	88
4	Ika Ris Mintari	87
5	Indri Yulastuti	81
6	Khiswatun Hasanah	72
7	Lia Amanda	65
8	Lilis Ernawati	75
9	Marjiyati	74
10	Mita Prastika Dinarini	81
11	Muhimmatul Chasanah	78
12	Nova Lutfiana	82
13	Nur Wisnu Sukma DP	79
14	Prihatinarti Triastuti	83
15	Pujini	77
16	Rista Septiyana	77
17	Sulis Febriyanti	68
18	Tria Agustina	76
19	Tyas Sulistiarini	74
20	Vika Utari	76
21	Widhiani Amiliya	76
22	Yeni Prastiwi	74

Mengetahui,  
Kepala Sekolah

Drs. BAMBANG SUSILA  
 NIP. 19590320 198603 1007

Pandak, 15 April 2016  
 Guru Mata Pelajaran/Kompetensi



SRI PURWANTI, S.Pd

F/751-P/WAKA 01/12	
02 Januari 2016	2 dari 3

### DAFTAR HASIL NILAI TENGAH SEMESTER SISWA

Program Keahlian : Busana Butik  
 Mata Pelajaran/Kompetensi : Pelaksanaa Pelayanan Secara Prima Kepada Pelanggan  
 (Costumer Care)  
 Kelas / Semester : X BB 2  
 Tahun Pelajaran : 2015 / 2016

No	Nama Siswa	Nilai
1	Adha Kurniati	69
2	Agitia Nur Astuti	73
3	Agustin Widiastuti	61
4	Anis Destiyani	80
5	Anisa Sukawati	80
6	Aprilia Suryani	80
7	Betti Noviatun	68
8	Dewi Lestari	72
9	Dewi Yulianti	77
10	Murni Septiyani	70
11	Rahayu	70
12	Ratnawati	74
13	Runi Safitri	71
14	Safitri	80
15	Seilatun Nur Aisyah	88
16	Sri Rahayu	79
17	Uyun Nafi'ah	82
18	Wahyu Batiningsih	84
19	Wiji Widyaningsih	81
20	Zulfa Faiz	75
21	Zunianingrum Widiya	81

Mengetahui,  
Kepala Sekolah

Drs. BAMBANG SUSILA  
 NIP. 19590320 198603 1007

Pandak, 15 April 2016  
 Guru Mata Pelajaran/Kompetensi

SRI PURWANTI, S.Pd



F/751-P/WAKA 01/12	
02 Januari 2016	3 dari 3

### DAFTAR HASIL NILAI TENGAH SEMESTER SISWA

Program Keahlian : Busana Butik  
 Mata Pelajaran/Kompetensi : Pelaksanaa Pelayanan Secara Prima Kepada Pelanggan  
 (Costumer Care)  
 Kelas / Semester : X BB 3  
 Tahun Pelajaran : 2015 / 2016

No	Nama Siswa	Nilai
1	Dian Septiyani	61
2	Dyah Ayu Kurnia Sari	68
3	Enno Anggitasari	60
4	Eva Nurul Khasanah	60
5	Fani Susanti	60
6	Fatma Ernawati	71
7	Fenti Rahayu	79
8	Hestika Utami	75
9	Luthfi Dwi Aryani	60
10	Murti Lusiana	69
11	Nita Kartika	74
12	Novi Istiwurdani	80
13	Nurul Hidayah	81
14	Priyanti	80
15	Rian Dwi Novitasari	78
16	Rini Astuti	76
17	Rismawati	87
18	Sutri Giyanti	77
19	Tri Sulistyo Aji	61
20	Windi Anisa Sari	80
21	Yuni Wahedha Yanti	72

Mengetahui,  
Kepala Sekolah

Drs. BAMBANG SUSILA  
 NIP. 19590320 198603 1007

Pandak, 15 April 2016  
 Guru Mata Pelajaran/Kompetensi



SRI PURWANTI, S.Pd

## F. SURAT PERIJINAN PENELITIAN



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
**FAKULTAS TEKNIK**

Alamat: Karangmalang, Yogyakarta 55281  
Telp. (0274) 566168 psw: 276, 289, 292. (0274) 586734. Fax. (0274) 586734  
Website : <http://ft.uny.ac.id>, email : [ft@uny.ac.id](mailto:ft@uny.ac.id), [teknik@uny.ac.id](mailto:teknik@uny.ac.id)



Certificate No. QSC 00592

No : 1104/H34/PL/2016  
Lamp : -  
Hal : Ijin Penelitian

18 Juli 2016

Yth.

1. Gubernur DIY c.q. Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY
2. Gubernur Provinsi DIY c.q. Ka. Bappeda Provinsi DIY
3. Bupati Kabupaten Bantul c.q. Kepala Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kabupaten Bantul
4. Kepala Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga Kabupaten Bantul
5. Kepala Sekolah SMK Negeri 1 Pandak

Dalam rangka pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi kami mohon dengan hormat bantuan Saudara memberikan ijin untuk melaksanakan penelitian dengan judul Pelaksanaan Pembelajaran Mata Pelajaran Pelayanan prima pada Kelas X di SMK N 1 Pandak, bagi Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta tersebut di bawah ini:

No	Nama	No. Mhs.	Program Studi	Lokasi
1.	Agustina Wulan Asri	12513241031	Pend. Teknik Busana	SMK Negeri 1 Pandak

Dosen Pembimbing/Dosen Pengampu

Nama : Sri Emy Yuli Suprihatin, M.Si  
NIP : 19620503 198702 2 001

Adapun pelaksanaan penelitian dilakukan mulai Bulan Juli 2016 s/d Agustus 2016

Demikian permohonan ini, atas bantuan dan kerjasama yang baik selama ini, kami mengucapkan terima kasih.

Wakil Dekan I,  
  
Moh. Khairudin, Ph.D.  
NIP. 19790412 200212 1 002

Tembusan :  
Ketua Jurusan



**PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
SEKRETARIAT DAERAH**

Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814 (Hunting)  
YOGYAKARTA 55213

**SURAT KETERANGAN / IJIN**

070/REG/VI/75/7/2016

Membaca Surat : **WAKIL DEKAN I FAKULTAS TEKNIK** Nomor : **1104/H34/PL/2016**  
Tanggal : **18 JULI 2016** Perihal : **IJIN PENELITIAN/RISET**

- Mengingat :
1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006, tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;
  2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011, tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementrian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
  3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah;
  4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

DIJIJINKAN untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama : **AGUSTINA WULAN ASRI** NIP/NIM : **12513241031**  
Alamat : **FAKULTAS TEKNIK, PENDIDIKAN TEKNIK BUSANA, UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
Judul : **PELAKSANAAN PEMBELAJARAN MATA PELAJARAN PELAYANAN PRIMA PADA KELAS X DI SMK NEGERI 1 PANDAK**  
Lokasi : **DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA DAN OLAHRAHA DIY**  
Waktu : **19 JULI 2016 s/d 19 OKTOBER 2016**

**Dengan Ketentuan**

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan \*) dari Pemerintah Daerah DIY kepada Bupati/Walikota melalui institusi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud;
2. Menyerahkan soft copy hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY dalam compact disk (CD) maupun mengunggah (upload) melalui website [adbang.jogjaprovo.go.id](http://adbang.jogjaprovo.go.id) dan menunjukkan cetakan asli yang sudah disahkan dan dibubuhi cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib mentaati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website [adbang.jogjaprovo.go.id](http://adbang.jogjaprovo.go.id);
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di Yogyakarta  
Pada tanggal **19 JULI 2016**  
A.n Sekretaris Daerah  
Asisten Perekonomian dan Pembangunan  
Ub.  
Kepala Biro Administrasi Pembangunan



**Tembusan :**

1. GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (SEBAGAI LAPORAN)
2. BUPATI BANTUL C.Q BAPPEDA BANTUL
3. DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA DAN OLAHRAHA DIY
4. WAKIL DEKAN I FAKULTAS TEKNIK, UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
5. YANG BERSANGKUTAN





**PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL  
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH  
( B A P P E D A )**

Jln. Robert Wolter Monginsidi No. 1 Bantul 55711, Telp. 367533, Fax. (0274) 367796  
Website: bappeda.bantulkab.go.id Webmail: bappeda@bantulkab.go.id

**SURAT KETERANGAN/IZIN**

**Nomor : 070 / Reg / 3048 / S1 / 2016**

**Menunjuk Surat** : Dari : Sekretariat Daerah DIY Nomor : 070/REG/175/7/2016  
Tanggal : 19 Juli 2016 Perihal : IJIN PENELITIAN

**Mengingat** : a. Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 16 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul;  
b. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Penjaminan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta;  
c. Peraturan Bupati Bantul Nomor 17 Tahun 2011 tentang Ijin Kuliah Kerja Nyata (KKN) dan Praktek Lapangan (PL) Perguruan Tinggi di Kabupaten Bantul.

**Diizinkan kepada**

Nama : **AGUSTINA WULAN ASRI**  
P. T / Alamat : **Fakultas Teknik, Universitas Negeri Yogyakarta ( UNY )  
Karangmalang, Yogyakarta**  
NIP/NIM/No. KTP : **3404045408940001**  
Nomor Telp./HP : **081932720866**  
Tema/Judul : **PELAKSANAAN PEMBELAJARAN MATA PELAJARAN PELAYANAN  
PRIMA PADA KELAS X DI SMK NEGERI 1 PANDAK**  
Kegiatan :  
Lokasi : **SMK NEGERI 1 PANDAK**  
Waktu : **20 Juli 2016 s/d 20 Oktober 2016**

**Dengan ketentuan sebagai berikut :**

1. Dalam melaksanakan kegiatan tersebut harus selalu berkoordinasi (menyampaikan maksud dan tujuan) dengan institusi Pemerintah Desa setempat serta dinas atau instansi terkait untuk mendapatkan petunjuk seperlunya;
2. Wajib menjaga ketertiban dan mematuhi peraturan perundangan yang berlaku;
3. Izin hanya digunakan untuk kegiatan sesuai izin yang diberikan;
4. Pemegang izin wajib melaporkan pelaksanaan kegiatan bentuk *softcopy* (CD) dan *hardcopy* kepada Pemerintah Kabupaten Bantul c.q Bappeda Kabupaten Bantul setelah selesai melaksanakan kegiatan;
5. Izin dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak memenuhi ketentuan tersebut di atas;
6. Memenuhi ketentuan, etika dan norma yang berlaku di lokasi kegiatan; dan
7. Izin ini tidak boleh disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu ketertiban umum dan kestabilan pemerintah.

Dikeluarkan di : B a n t u l  
Pada tanggal : 20 Juli 2016

A.n. Kepala,  
Kepala Bidang Data Penelitian dan  
Pengembangan, u.b. Kasubbid. DSP

**Ir. Edi Purwanto, M.Eng**  
NIP: 196407101997031004

**Tembusan disampaikan kepada Yth.**

1. Bupati Kab. Bantul (sebagai laporan)
2. Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Bantul
3. Ka. Dinas Pendidikan Menengah dan Non Formal Kab. Bantul
4. Ka. SMK N 1 Pandak Bantul
5. Dekan Fakultas Teknik, Universitas Negeri Yogyakarta ( UNY )
6. Yang Bersangkutan (Pemohon)



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL  
DINAS PENDIDIKAN MENENGAH DAN NON FORMAL  
**SMK NEGERI 1 PANDAK**  
Alamat : Kadekrowo, Gilangharjo, Pandak, Bantul 55761, Telp/Fax  
6994381



### **SURAT KETERANGAN**

Nomor : 398 / L.13.2 / SMK. 01 / PP / 2016

Yang bertanda tangan di bawah :

Nama : Drs. Bambang Susila  
NIP : 195903201986031007  
Pangkat / Gol : Pembina TK.I/ IV b  
Jabatan : Kepala Sekolah  
Instansi : SMK N 1 Pandak, Bantul

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : Agustina Wulan Asri  
NIM : 12513241031  
Jabatan : Mahasiswa  
Program Studi : S1- Fak. Teknik, Universitas Negeri Yogyakarta ( UNY )

Nama tersebut diatas telah selesai melakukan penelitian di SMK N 1 Pandak dari tanggal 20 Juli s/d 22 Agustus 2016 dengan judul penelitian “ Pelaksanaan Pembelajaran Mata Pelajaran Pelayanan Prima Pada Kelas X Jurusan Busana Butik Di SMK Negeri 1 Pandak “.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pandak, 31 Agustus 2016  
Kepala SMK N 1 Pandak  
  
Drs. Bambang Susila  
NIP. 195903201986031007

