

**PENINGKATAN KOMPETENSI BELAJAR SISWA PADA MATA
DIKLAT PELAYANAN PRIMA MELALUI MODEL PEMBELAJARAN
KOOPERATIF TIPE *COURSE REVIEW HORAY* DI KELAS
X BUSANA BUTIK SMK NEGERI 6 YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana



Oleh:

Wina Riska Widayapuspita

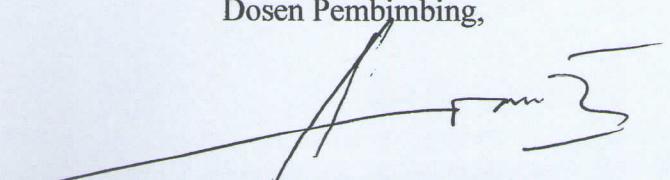
08513241033

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK BUSANA
JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK BOGA DAN BUSANA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2012**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul "PENINGKATAN KOMPETENSI BELAJAR SISWA PADA MATA DIKLAT PELAYANAN PRIMA MELALUI MODEL PEMBELAJARAN KOOPERATIF TIPE *COURSE REVIEW HORAY* DI KELAS X BUSANA BUTIK SMK NEGERI 6 YOGYAKARTA" ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan.

Yogyakarta, 29 Juli 2012
Dosen Pembimbing,


M. Adam Jerussalem, M.T.
NIP. 19780312 200212 1 001

SURAT PERNYATAAN

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

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



Yogyakarta, 29 Juli 2012

Yang menyatakan,

(Wina Riska Widyapuspa)

NIM. 08513241033

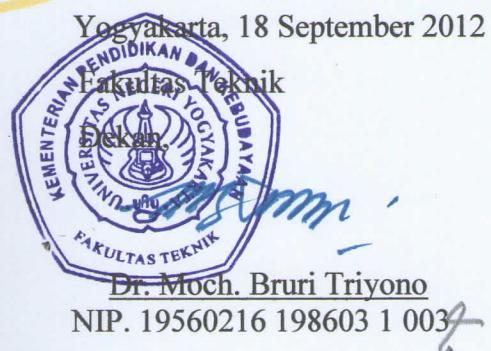
PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “PENINGKATAN KOMPETENSI BELAJAR SISWA PADA MATA DIKLAT PELAYANAN PRIMA MELALUI MODEL PEMBELAJARAN KOOPERATIF TIPE COURSE REVIEW HORAY DI KELAS X BUSANA BUTIK SMK NEGERI 6 YOGYAKARTA” ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 2 Agustus 2012 dan dinyatakan lulus.

4. Hal yang paling suka dikenang, maka bagi dan manfaatnya sebaik mungkin.
5. Skripsi terbaik adalah skripsi yang mendekati:



Nama	Jabatan	Tanda tangan	Tanggal
M. Adam Jerussalem, M.T	Ketua Penguji		18 Sept 2012
Kapti Asiatun, M. Pd	Sekretaris		18 Sept 2012
Sri Widarwati, M. Pd	Penguji		18 Sept 2012



MOTTO

1. Pantang menyerah sebelum berusaha, pantang berhenti sebelum terselesaikan.
2. Setiap hari adalah perubahan menjadi lebih baik, *do something is better than do nothing*.
3. Jangan pernah berharap yang terbaik, tapi lakukanlah yang terbaik.
4. Hal yang paling mahal adalah waktu, maka hargai dan manfaatkanlah ia sebaik mungkin.
5. Skripsi terbaik adalah skripsi yang diselesaikan.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta yang telah membesarkan dan mendidik saya.
2. Kakak tercinta Diana Sukma Widyarum yang telah memberikan bantuan dan dorongan semangat untuk saya.
3. Wahyu Candra Prasetya yang telah mengirimkan sebuah *notes* berjudul “The Power of Dream Part II” di akun *facebook* saya, dengan *quotes* hebatnya yaitu “semua menjadi mungkin jika otak dan hati berkata BISA”.
4. Latifah Nuraini sahabat yang telah membantu dalam penulisan proposal skripsi saya.
5. Bripda Bagus Ristiyanto sahabat yang telah memberikan dukungan kepada saya melalui motto hidup “lakukan apapun dengan percaya diri”.
6. Cakra Wibi Sasmito yang telah memberikan kritik dan sarannya terhadap calon judul skripsi yang akan saya ajukan.
7. Alda Indrawan, S.Pd sahabat yang selalu menanyakan waktu pelaksanaan ujian skripsi setiap kali bertemu dalam situs jejaring sosial.
8. Letda Inf. Didik Yektiandarko S.S.T.Han, *thanks so much for everything and thanks for this lesson.*

**PENINGKATAN KOMPETENSI BELAJAR SISWA PADA MATA DIKLAT
PELAYANAN PPRIMA MELALUI MODEL PEMBELAJARAN
KOOPERATIF TIPE COURSE REVIEW HORAY DI KELAS
X BUSANA BUTIK SMK NEGERI 6 YOGYAKARTA**

Oleh:
WINA RISKA WIDYAPUSPA
08513241033

ABSTRAK

Penelitian Tindakan Kelas ini bertujuan untuk: 1) mengetahui penerapan model pembelajaran kooperatif tipe *Course Review Horay* pada kompetensi dasar “Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal” mata diklat Pelayanan Prima di Kelas X Busana Butik SMK Negeri 6 Yogyakarta, 2) mengetahui peningkatan kompetensi belajar siswa pada kompetensi dasar “Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal” mata diklat Pelayanan Prima di Kelas X Busana Butik SMK Negeri 6 Yogyakarta setelah menerapkan model pembelajaran kooperatif tipe *Course Review Horay*.

Pada Penelitian Tindakan Kelas menurut model Hopkins ini subjek penelitiannya adalah siswa Kelas X Busana Butik II SMK Negeri 6 Yogyakarta. Penelitian ini dilaksanakan melalui empat tahapan yang dimulai dari perencanaan, tindakan, pengamatan, dan refleksi. Pada tahap perencanaan peneliti menyiapkan perangkat pembelajaran yang terdiri dari silabus, RPP, instrumen berupa lembar observasi *numerical rating scale* dan soal tes. Validitas instrumen lembar observasi diuji melalui uji validitas konstruk, uji antar-rater, sedangkan reliabilitasnya diuji dengan skor antar-rater. Untuk instrumen soal tes validitasnya diuji melalui uji validitas konstruk dan isi, kemudian dihitung korelasi butir soalnya dengan rumus korelasi *Product Moment*, sedangkan reliabilitasnya dihitung dengan rumus KR-20. Pada tahap tindakan peneliti berkolaborasi dengan guru menerapkan model pembelajaran kooperatif tipe *Course Review Horay*. Tahap pengamatan dilakukan oleh peneliti bersama guru dan rekan sejawat untuk melihat pelaksanaan penerapan model pembelajaran yang telah dilaksanakan dan untuk mengetahui peningkatan kompetensi belajar siswa. Hasil pengamatan tersebut direfleksikan oleh peneliti dan guru untuk mempertahankan atau memperbaiki perencanaan yang akan diterapkan pada tahap tindakan penelitian siklus berikutnya. Data penelitian yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif yang diprosentasekan. Penelitian tindakan kelas ini dilaksanakan pada bulan Maret-Juni 2012 sebanyak dua siklus. Masing-masing siklus dilaksanakan pada jam pelajaran 1-2 dengan alokasi waktu selama 2x45 menit.

Pada penelitian tindakan kelas ini model pembelajaran *Course Review Horay* diterapkan dalam enam langkah yaitu menyampaikan tujuan dan pengkondisian siswa, penyajian informasi, pengorganisasian siswa ke dalam kelompok belajar, membantu kerja tim dan belajar, evaluasi, sampai dengan memberikan pengakuan atau penghargaan kepada siswa. Melalui penerapan model pembelajaran ini siswa menjadi semangat dan antusias untuk belajar di dalam kelas. Selain itu kompetensi belajar siswa juga meningkat, hal ini ditunjukkan dengan prosentase pencapaian KKM yang meningkat dari 63,9% pada pra siklus menjadi 88,9% pada siklus pertama. Kemudian pada siklus kedua prosentase pencapaian KKM dapat diraih oleh 100% siswa.

Kata kunci: kompetensi belajar, Pelayanan Prima, *Course Review Horay*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan berkat, rahmat, dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Peningkatan Kompetensi Belajar Siswa pada Mata Diklat Pelayanan Prima melalui Strategi Pembelajaran *Course Review Horay* di Kelas X Busana Butik SMK Negeri 6 Yogyakarta” dengan lancar. Penulis juga tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd, MA, selaku Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Dr. Moch. Bruri Triyono, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Noor Fitrihana, M.Eng, selaku Ketua Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
4. Kapti Asiatun, M.Pd selaku Koordinator S1 Busana Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
5. M. Adam Jerussalem, M.T, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Skripsi.
6. Sri Widarwati, M.Pd, selaku Dosen Validator Strategi Pembelajaran.
7. Sri Emi Yuli S, M.Si, selaku Dosen Validator Materi Pelayanan Prima.

8. Widi hastuti, M.Pd, selaku Dosen Validator Evaluasi.
9. Dra. Titut Wisma Rudatin N, selaku Validator dan Guru Mata Diklat Pelayanan Prima SMK Negeri 6 Yogyakarta.
10. Anita Rahayu, selaku Observer dan Rekan Sejawat dalam Penelitian.
11. Teman-teman Pendidikan Teknik Busana Universitas Negeri Yogyakarta Angkatan 2008.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir Skripsi ini masih terdapat kekurangan baik dari segi isi maupun penulisan laporan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan penulisan laporan berikutnya. Semoga laporan ini bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, Juli 2012
Penulis,

Wina Riska Widyapuspa

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Surat Pernyataan	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan	vi
Abstrak	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian	9
 BAB II KAJIAN TEORI	
A. Deskripsi Teori	11
1. Kompetensi Belajar	11
2. Mata Diklat Pelayanan Prima	25
3. Model Pembelajaran Kooperatif Tipe <i>Course Review Horay</i>	42
4. Penelitian Tindakan Kelas	48
5. Penelitian yang Relevan	55
B. Kerangka Berpikir	63
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Model Penelitian	67
1. Pelaksanaan Penelitian Tindakan Kelas	67
2. Indikator Keberhasilan dan Indikator Proses PTK	72
B. Sumber Informasi atau Subjek Penelitian	73
C. Lokasi Penelitian	74
1. Tempat Penelitian	74
2. Waktu Penelitian	74
D. Teknik Pengumpulan Data	74
1. Teknik Pengumpulan Data	74
2. Instrumen Penelitian	81
3. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	83

E. Teknik Analisis Data	98
-------------------------------	----

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	100
1. Kondisi Tempat Penelitian	100
2. Penerapan Model Pembelajaran <i>Course Review Horay</i>	101
3. Peningkatan Kompetensi Belajar Siswa	115
B. Pembahasan Hasil Penelitian	124
1. Penerapan Model Pembelajaran Kooperatif Tipe <i>Course Review Horay</i>	126
2. Peningkatan Kompetensi Belajar Siswa pada Mata Diklat Pelayanan Prima	129

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	132
B. Keterbatasan Penelitian	133
C. Saran	133

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Silabus Mata Diklat Pelayanan Prima	31
Tabel 2. Posisi Penelitian dan Penelitian Relevan yang Lain	62
Tabel 3. Penomoran untuk Kategori pada Instrumen Observasi <i>Numerical Rating Scale</i>	76
Tabel 4. Sintak Model Pembelajaran Kooperatif	77
Tabel 5. Unsur dan Kriteria Pembangun Instrumen Tes	80
Tabel 6. Tabulasi Jenis Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data	81
Tabel 7. Kisi-kisi Lembar Observasi <i>Numerical Rating Scale</i>	82
Tabel 8. Kisi-Kisi Soal Tes	83
Tabel 9. Tabulasi Hasil Uji Validasi Instrumen Lembar Observasi <i>Numerical Rating Scale</i>	88
Tabel 10. Tabulasi Hasil Validasi Instrumen Soal Tes	94
Tabel 11. Tabulasi Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	98
Tabel 12. Kriteria Keterlaksanaan Tahap Pembelajaran	99
Tabel 13. Kriteria Ketuntasan Minimal	99
Tabel 14. Hasil Pengamatan pada Pelaksanaan Penerapan Tindakan Kelas Siklus I	108
Tabel 15. Hasil Pengamatan pada Pelaksanaan Penerapan Tindakan Kelas Siklus II	114
Tabel 16. Data Nilai Kompetensi Belajar Siswa pada Tahap Pra Siklus	116
Tabel 17. Prosentase Pencapaian Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM) pada Tahap Pra Siklus	117
Tabel 18. Data Nilai Kompetensi Belajar Siswa pada Siklus I	119
Tabel 19. Prosentase Pencapaian Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM) pada Penelitian Tindakan Siklus I	120
Tabel 20. Data Nilai Kompetensi Belajar Siswa pada Siklus II	122
Tabel 21. Prosentase Pencapaian Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM) pada Penelitian Tindakan Siklus II	123
Tabel 22. Pencapaian Kompetensi Belajar Siswa Tiap Siklus	130

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bagan Penelitian Tindakan Model Hopkins	69
Gambar 2. Bagan Alur Persiapan,Pelaksanaan, dan Analisis Hasil Penelitian	70
Gambar 3. Bagan Pelaksanaan Penelitian Tindakan Kelas	71
Gambar 4. Histogram Pencapaian Kriteria Ketuntasan Minimal Pra Siklus	117
Gambar 5. Histogram Pencapaian Kriteria Ketuntasan Minimal Siklus I	120
Gambar 6. Histogram Pencapaian Kriteria Ketuntasan Minimal Siklus II	123
Gambar 7. Histogram Prosentase Pencapaian KKM Tiap Siklus	131

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	138
Lampiran 2. Instrumen Penelitian	155
Lampiran 3. Surat-Surat Penelitian	182
Lampiran 4. Data Penelitian	190
Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian	211

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sekolah Menengah Kejuruan merupakan jenjang pendidikan tingkat atas yang memiliki kurikulum serta tujuan yang berbeda dengan Sekolah Menengah Umum. Sekolah Menengah Kejuruan memiliki kurikulum yang dirancang secara dinamis supaya mampu menyiapkan siswa yang kompeten dalam bidang kejuruan yang dipilih dan siap masuk ke dalam dunia kerja dan industri.

Hal ini sesuai dengan kurikulum Sekolah Menengah Kejuruan yang diberlakukan dengan Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 080/U/1993 tanggal 27 Februari 1993, diantaranya berisi Landasan, Program, dan Pengembangan Kurikulum Sekolah Menegah Kejuruan. Pada landasan tersebut secara tegas dikemukakan bahwa Kurikulum Sekolah Menengah Kejuruan dirancang dan disusun secara dinamis dan fleksibel, agar mampu mengantisipasi satu tujuan Sekolah Menengah Kejuruan sebagai bagian dari Pendidikan Menengah dalam Sistem Pendidikan Nasional, yaitu menyiapkan siswa agar mampu memilih karir, mampu berkompetisi dan mampu mengembangkan diri (Departemen Pendidikan dan Kebudayaan 1999)

SMK Negeri 6 Yogyakarta merupakan salah satu sekolah menengah kejuruan yang menyelenggarakan jalur pendidikan dengan tujuh spesialisasi keahlian dan kejuruan yaitu Jasa Boga, Patiseri, Busana Butik, Usaha Perjalanan Wisata, Akomodasi Perhotelan, Kecantikan Kulit, dan Kecantikan Rambut.

Secara umum, siswa yang menempuh pendidikan di SMK adalah siswa yang dididik secara khusus supaya memiliki keahlian dan kecakapan sesuai dengan jurusan yang diambil. Alasannya supaya ketika siswa lulus dari SMK, siswa tersebut sudah dapat bekerja sebagai wirausaha atau sebagai pekerja dalam dunia industri.

Sebelum masuk ke dalam dunia usaha dan industri seorang siswa harus dibekali dua macam kecakapan. Kecakapan yang pertama adalah kecakapan untuk menghasilkan suatu barang dengan keterampilan yang dimiliki, dan yang kedua adalah kecakapan yang ditunjukkan dalam hal pelayanan jasa yang ia berikan kepada konsumen. Keduanya harus dimiliki secara seimbang oleh siswa sebagai calon pelaku di dunia usaha dan industri.

Oleh karena itu untuk meningkatkan kecakapan siswa dari segi pelayanan dan jasa, pada penelitian ini peneliti mengambil salah satu mata diklat yaitu Pelayanan Prima. Karena mata diklat Pelayanan Prima adalah suatu mata diklat yang memuat pengajaran untuk meningkatkan kemampuan seseorang untuk berhubungan dengan orang lain dalam hal penyediaan jasa dan pelayanan. Namun pada penelitian ini yang akan dijadikan sebagai subjek penelitian hanya siswa Kelas X Busana Butik. Hal ini didasari oleh latar belakang pendidikan peneliti yang juga berasal dari jurusan kependidikan busana, sehingga dirasa akan lebih memudahkan bagi peneliti untuk meneliti bidang yang ditekuninya.

Data dan informasi mengenai pelaksanaan pembelajaran mata diklat Pelayanan Prima di SMK diperoleh peneliti dengan cara melakukan observasi dan wawancara dengan guru mata diklat Pelayanan Prima di SMK Negeri 6

Yogyakarta. Dimana data dan informasi tersebut akan dijadikan dasar bagi peneliti untuk melaksanakan penelitian yang diperlukan pada pembelajaran mata diklat Pelayanan Prima.

Berdasarkan hasil observasi peneliti melihat bahwa untuk menyampaikan materi pembelajaran Pelayanan Prima guru menggunakan metode ceramah sedangkan siswa mendengarkan sembari mencatat materi sesuai instruksi yang diberikan guru. Peneliti sangat jarang menemukan siswa yang aktif bertanya mengenai materi yang disampaikan oleh guru.

Selain mengamati dari segi metode pembelajaran yang diterapkan, peneliti juga mengamati jenis media yang digunakan oleh guru untuk menyampaikan materi belajar. Dari hasil observasi peneliti melihat bahwa media pembelajaran yang digunakan merupakan modul yang disediakan oleh perpustakaan sekolah. Modul ini hanya digunakan oleh siswa ketika pembelajaran di kelas berlangsung, dan harus dikembalikan ketika jam belajar berakhir.

Setelah melaksanakan observasi, peneliti juga melakukan wawancara dengan guru mata diklat Pelayanan Prima di SMK Negeri 6 Yogyakarta. Berdasarkan hasil wawancara, guru menuturkan bahwa motivasi belajar siswa di Kelas X Busana Butik pada mata diklat teori cenderung lebih rendah dibandingkan motivasi pada mata diklat praktek. Dari Kelas X Busana yang berjumlah tiga kelas, Kelas X Busana Butik II merupakan kelas yang dinilai oleh guru sebagai kelas yang motivasi dan pencapaian kompetensi belajarnya kurang maksimal.

Hal ini ditunjukkan dengan tidak nampaknya sikap antusias siswa selama mengikuti kegiatan pembelajaran di kelas, siswa cenderung bersikap pasif ketika guru menyajikan materi bahkan sangat jarang ditemukan siswa yang bertanya ketika guru memberikan kesempatan tanya jawab. Permasalahan ini juga berpengaruh terhadap pencapaian kompetensi belajar siswa yang ditunjukkan dengan prosentase pencapaian Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM) kelas yang belum maksimal. Dari data yang diperoleh peneliti, prosentase pencapaian KKM yang berhasil diraih oleh siswa Kelas X Busana Butik II adalah sebesar 63,9% (23 siswa) dari jumlah keseluruhan 36 siswa, sedangkan guru menargetkan prosentase pencapaian KKM dapat dicapai oleh 85% (31 siswa).

Pencapaian kompetensi belajar yang belum maksimal tersebut selama ini diatasi oleh guru dengan cara memberlakukan sistem *open book* ketika siswa dievaluasi oleh guru dengan tujuan supaya kompetensi belajar yang dicapai oleh siswa dapat mencapai atau melebihi batas nilai KKM yaitu 70. Melihat hal tersebut peneliti bersama guru berupaya untuk meningkatkan kompetensi belajar siswa dengan cara melatih siswa menjadi subjek pembelajaran yang aktif mencari pemecahan permasalahan pembelajaran yang diberikan oleh guru secara berkelompok, karena dengan pengelompokan ini akan terbuka kesempatan untuk diskusi antar siswa sehingga para siswa dapat saling bertukar pengetahuan yang dimiliki.

Hal inilah yang melatarbelakangi peneliti untuk melakukan penelitian tindakan kelas di Kelas X Busana Butik II pada mata diklat Pelayanan Prima khususnya pada kompetensi dasar “Memberikan Bantuan untuk Pelanggan

Internal dan Eksternal” dengan menerapkan model pembelajaran kooperatif tipe *Course Review Horay*. Alasannya adalah karena dengan menerapkan tipe pembelajaran ini siswa mendapatkan ruang untuk mendiskusikan permasalahan yang mereka hadapi secara berkelompok, selain itu penerapan tipe pembelajaran ini juga dianggap mampu memberikan suasana belajar yang baru bagi siswa karena mereka seolah-olah belajar dalam situasi bermain.

Situasi bermain ini dihadirkan dengan adanya interaksi antara guru dan siswa ketika guru membacakan pertanyaan yang harus dijawab oleh siswa. Beberapa pertanyaan tersebut dibacakan secara acak sehingga siswa harus menyimak baik-baik nomor soal yang sedang dibacakan oleh guru. Setiap pertanyaan harus dijawab oleh siswa melalui diskusi bersama anggota kelompoknya, setelah seluruh pertanyaan dijawab guru akan memberikan pembahasan bersama dengan siswa. Jika siswa berhasil menjawab dengan betul secara berturut-turut sampai menghasilkan garis vertikal, horizontal, dan diagonal pada kartu jawaban maka siswa tersebut harus berteriak “hore” atau dengan yel-yel lain yang menyenangkan.

Model pembelajaran kooperatif tipe *Course Review Horay* ini memiliki beberapa kelebihan dan kelemahan, dari segi kelebihan tipe pembelajaran ini dapat meningkatkan kemampuan kerjasama siswa untuk memecahkan permasalahan secara berkelompok tanpa harus selalu bergantung pada guru, disamping itu model pembelajaran yang mengandung unsur permainan ini akan memberikan suasana belajar yang baru bagi siswa sehingga siswa tidak merasa jemu untuk mempelajari mata diklat teori. Sedangkan dari segi kelemahan, tipe

Course Review Horay ini membuka peluang yang cukup besar bagi siswa untuk berbuat curang. Kelemahan yang kedua adalah adanya penyamarataan nilai antara siswa yang pandai dan tidak pandai.

Walaupun pada tipe *Course Review Horay* ini terdapat kelemahan, namun peneliti akan berupaya semaksimal mungkin untuk meminimalisir kekurangan tersebut secara bertahap dalam setiap siklus penelitian yang dilaksanakan. Melalui model pembelajaran kooperatif tipe *Course Review Horay* ini peneliti berharap supaya kompetensi belajar siswa pada kompetensi dasar “Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal” mata diklat Pelayanan Prima di Kelas X Busana Butik SMK Negeri 6 Yogyakarta dapat meningkat, karena tipe pembelajaran yang akan diterapkan ini sangat membantu siswa untuk memperdalam pengetahuan mengenai teori kompetensi dasar terkait melalui diskusi dalam kelompok.

B. Identifikasi Masalah

Dengan uraian latar belakang yang telah dituliskan di atas, peneliti menemukan cukup banyak permasalahan yang perlu dicari jalan keluarnya. Beberapa permasalahan tersebut diidentifikasi sebagai berikut.

1. Guru menerapkan metode ceramah untuk menyajikan materi pada mata diklat Pelayanan Prima.
2. Media belajar kurang memadai untuk memenuhi kegiatan belajar siswa.
3. Motivasi belajar siswa pada mata diklat teori cenderung lebih rendah dibandingkan motivasi belajar siswa pada mata diklat praktek.

4. Siswa cenderung bersikap pasif karena hanya mendengarkan ceramah dari guru saja.
5. Persentase pencapaian KKM kelas pada mata diklat Pelayanan Prima belum maksimal yaitu sebesar 63,9% (23 siswa) dari jumlah keseluruhan 36 siswa.
6. Guru memberlakukan sistem *open book* supaya batas KKM dapat dicapai oleh siswa.
7. Belum diterapkan model pembelajaran yang dapat membangkitkan keaktifan siswa di dalam kelas untuk mempelajari mata diklat teori.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan beberapa permasalahan di atas maka pada penelitian ini dibatasi pada peningkatan kompetensi belajar siswa pada mata diklat Pelayanan Prima dengan menerapkan model pembelajaran kooperatif tipe *Course Review Horay*. Penerapannya adalah dengan cara membagi siswa menjadi beberapa kelompok diskusi dimana skor hasil diskusi tersebut diperoleh melalui jumlah hore yang berhasil didapatkan dengan syarat menjawab benar secara berturut-turut secara vertikal, horizontal, maupun diagonal pada lembar jawab yang terdiri dari enam belas kotak. Melalui model pembelajaran baru ini maka kompetensi belajar siswa akan meningkat.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana penerapan model pembelajaran kooperatif tipe *Course Review Horay* pada kompetensi dasar “Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal” mata diklat Pelayanan Prima di Kelas X Busana Butik II SMK Negeri 6 Yogyakarta?
2. Bagaimana peningkatan kompetensi belajar siswa pada kompetensi dasar “Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal” mata diklat Pelayanan Prima di Kelas X Busana Butik II SMK Negeri 6 Yogyakarta setelah menerapkan model pembelajaran kooperatif tipe *Course Review Horay*?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dari penelitian tindakan kelas ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui penerapan model pembelajaran kooperatif tipe *Course Review Horay* pada kompetensi dasar “Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal” mata diklat Pelayanan Prima di Kelas X Busana Butik II SMK Negeri 6 Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui peningkatan kompetensi belajar siswa pada kompetensi dasar “Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal” mata diklat Pelayanan Prima di Kelas X Busana Butik II SMK Negeri 6 Yogyakarta setelah menerapkan model pembelajaran kooperatif tipe *Course Review Horay*.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Siswa
 - a. Mengurangi bahkan menghilangkan rasa jemu dalam mengikuti proses pembelajaran.
 - b. PTK dapat berpengaruh positif terhadap pencapaian kompetensi belajar siswa.
 - c. Siswa mendapatkan suasana baru ketika belajar di dalam kelas melalui penerapan model pembelajaran kooperatif tipe *Course Review Horay*.
2. Bagi Guru
 - a. PTK dapat meningkatkan kualitas pembelajaran yang menjadi tanggung jawabnya.
 - b. PTK mendorong guru untuk memiliki sikap profesional.
 - c. Guru akan selalu mengikuti kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi.
 - d. Guru dibantu oleh peneliti berupaya untuk meningkatkan kompetensi belajar siswa melalui model pembelajaran kooperatif tipe *Course Review Horay*.
3. Bagi Lembaga
 - a. Membantu sekolah untuk bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pendidikan untuk mendidik siswanya.
 - b. Memberikan sumbangan positif tentang Penelitian Tindakan Kelas.
 - c. Menghasilkan laporan-laporan Penelitian Tindakan Kelas yang dapat dijadikan panduan bagi mahasiswa lain.

- d. Memberikan sumbangan dalam rangka perbaikan metode pembelajaran Pelayanan Prima dengan menggunakan model pembelajaran kooperatif tipe *Course Review Horay*.
4. Bagi Peneliti
 - a. Peneliti mendapatkan pengalaman dalam hal perencanaan penelitian tindakan kelas, pelaksanaan penelitian tindakan kelas, dan melaporkan hasil penelitian tindakan kelas.
 - b. Peneliti mengetahui seberapa besar peran model pembelajaran kooperatif tipe *Course Review Horay* bagi peningkatan kompetensi belajar siswa Kelas X Busana Butik II SMK N 6 Yogyakarta pada kompetensi dasar Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal mata diklat Pelayanan Prima.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Kompetensi Belajar

a. Pengertian Kompetensi Belajar

Dalam setiap proses belajar, guru selalu mengharapkan supaya siswa dapat memiliki pencapaian-pencapaian tertentu menurut kriteria yang telah ditentukan oleh kurikulum maupun oleh sekolah. Pencapaian-pencapaian ini disebut dengan hasil belajar atau kompetensi belajar, yang didalamnya memuat kriteria-kriteria tertentu yang harus dicapai oleh siswa sesuai dengan tujuan pengajaran (tujuan instruksional).

Hal ini sejalan dengan pendapat Lanawati dalam buku A-Z Akselerasi Informasi Program Percepatan yang ditulis oleh Reni Akbar H dan Sihadi yang berbunyi : “Hasil belajar adalah hasil penilaian pendidik terhadap proses belajar dan hasil belajar siswa sesuai dengan tujuan instruksional yang menyangkut isi pelajaran dan perilaku yang diharapkan dari siswa”, (Lanawati,1999:168).

Sedangkan menurut Sukmadinata (2005) dalam Yunita Kusumaningsih (2010), hasil belajar (*achievement*) merupakan realisasi dari kecakapan-kecakapan potensial atau kapasitas yang dimiliki seseorang. Penguasaan hasil belajar dapat dilihat dari

perilakunya, baik perilaku dalam bentuk penguasaan pengetahuan, keterampilan berpikir maupun keterampilan motorik.

Penjelasan di atas diperlengkap dengan teori yang dikemukakan oleh Benyamin Bloom pada buku Dasar-Dasar Proses Belajar Mengajar karangan Nana Sudjana (2009). Dalam buku ini Bloom mengemukakan bahwa hasil atau hasil atau kompetensi belajar siswa dapat dikategorikan menjadi tiga bidang atau ranah sebagai berikut.

- 1) Hasil belajar bidang kognitif.
 - a) Hafalan (*Knowledge*)

Pengetahuan hafalan dimaksudkan sebagai terjemahan dari kata knowledge dari Bloom. Cakupan dalam pengetahuan hafalan termasuk pula pengetahuan yang sifatnya faktual, disamping pengetahuan yang mengenai hal-hal yang perlu diingat kembali seperti batasan, peristilahan, hukum, bab, ayat, rumus, dan lain-lain.

- b) Pemahaman (*Comprehension*)

Hasil belajar pemahaman lebih tinggi satu tingkat dari tipe hasil belajar pengetahuan hafalan. Pemahaman memerlukan kemampuan menangkap makna atau arti dari suatu konsep. Untuk itu maka diperlukan adanya hubungan atau pertautan antara konsep dengan makna yang ada dalam konsep tersebut.

- c) Penerapan (Aplikasi)

Aplikasi adalah kesanggupan menerapkan, dan mengabstraksi suatu konsep, ide, rumus, hukum dalam situasi yang baru. Misalnya, memecahkan persoalan dengan menggunakan rumus tertentu, menerapkan suatu dalil, atau hukum dalam suatu persoalan.

- d) Analisis

Analisis adalah kesanggupan memecah, mengurai suatu integritas (kesatuan yang utuh) menjadi unsur-unsur atau bagian-bagian yang mempunyai arti, atau mempunyai tingkatan/hirarki. Analisis merupakan tipe hasil belajar yang kompleks, yang memanfaatkan unsur tipe hasil belajar sebelumnya, yakni pengetahuan, pemahaman, aplikasi. Analisis sangat diperlukan bagi para siswa sekolah menengah apalagi di Perguruan Tinggi.

e) Sintesis

Sintesis adalah lawan analisis. Bila pada analisis tekanan pada kesanggupan menguraikan suatu integritas menjadi bagian yang bermakna, pada sintesis adalah kesanggupan menyatukan unsur atau bagian menjadi satu integritas.

f) Evaluasi

Evaluasi adalah kesanggupan memberikan keputusan tentang nilai sesuatu berdasarkan *judgement* yang dimilikinya, dan kriteria yang dipakainya. Tipe hasil belajar ini dikategorikan paling tinggi, dan terkandung semua tipe hasil belajar yang telah dijelaskan sebelumnya. Dalam tipe hasil belajar evaluasi, tekanan pada pertimbangan sesuatu nilai, mengenai baik tidaknya, tepat tidaknya, dengan menggunakan kriteria tertentu, (Nana Sudjana, 2009: 50-52).

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa hasil belajar bidang kognitif adalah pencapaian belajar siswa berdasarkan aspek pengetahuan dan penguasaan siswa terhadap suatu konsep. Hasil belajar bidang kognitif ini terdiri dari enam komponen yang saling berurutan, dimulai dari menghafal, memahami, menerapkan, menganalisis, mensintesis, dan kemudian mengevaluasi.

2) Hasil belajar bidang afektif.

Hasil belajar pada bidang afektif merupakan bentuk hasil belajar siswa yang dilihat dari segi penilaian sikap dan perilaku siswa. Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Nana Sudjana yang berbunyi: “Tipe hasil belajar afektif tampak pada siswa dalam berbagai tingkah laku seperti atensi/perhatian terhadap pelajaran, disiplin, motivasi belajar, menghargai guru

dan teman sekelas, kebiasaan belajar, dan lain-lain”, (Nana Sudjana, 2009: 53).

Masih menurut Nana Sudjana, ia memberikan uraian mengenai berbagai tingkatan bidang afektif sebagai tipe hasil belajar. Nana menyatakan bahwa “Ada beberapa tingkatan bidang afektif sebagai tujuan dan tipe hasil belajar. Tingkatan tersebut dimulai dari tingkat yang dasar atau sederhana sampai tingkatan yang kompleks”, Nana Sudjana (2009). Hasil pada bidang afektif ini dibagi menjadi lima bentuk yaitu sebagai berikut.

a) *Receiving* atau *Attending*

Receiving/ attending, yakni semacam kepekaan dalam menerima *rangsangan* (stimulasi) dari luar yang datang pada siswa, baik dalam bentuk masalah situasi, gejala. Dalam tipe ini termasuk kesadaran, keinginan untuk menerima stimulus, kontrol dan seleksi gejala atau rangsangan dari luar.

b) *Responding* atau Jawaban.

Responding atau jawaban yakni reaksi yang diberikan seseorang terhadap stimulasi yang datang dari luar. Dalam hal ini termasuk ketepatan reaksi, perasaan, kepuasan dalam menjawab stimulus dari luar yang datang pada dirinya.

c) *Valuing* (penilaian)

Valuing atau penilaian yakni berkenaan dengan nilai dan kepercayaan terhadap gejala atau stimulus tadi. Dalam evaluasi ini termasuk di dalamnya kesediaan menerima nilai, latar belakang atau pengalaman untuk menerima nilai, dan kesepakatan terhadap nilai tersebut.

d) Organisasi

Organisasi yakni pengembangan nilai ke dalam satu sistem organisasi, termasuk menentukan hubungan satu nilai dengan nilai lain dan kemantapan, dan prioritas nilai yang telah dimilikinya. Yang termasuk dalam organisasi ialah konsep tentang nilai, organisasi dari pada sistem nilai.

e) Karakteristik nilai atau internalisasi nilai

Karakteristik nilai atau internalisasi nilai yakni keterpaduan dari semua sistem nilai yang telah dimiliki seseorang, yang mempengaruhi pola kepribadian dan tingkah lakuinya. Di sini termasuk keseluruhan nilai dan karakteristiknya, (Nana Sudjana, 2009: 53-54).

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa hasil belajar bidang afektif adalah bentuk pencapaian belajar berdasarkan sikap dan perilaku siswa. Hasil belajar ini saling bersangkutan dan berurutan satu sama lain. Pada awalnya pencapaian dimulai dengan kepekaan menerima stimulus, merespon stimulus tersebut, menilai dan mengorganisasikan nilai, sampai dengan memasukan nilai-nilai yang diperoleh dalam diri masing-masing siswa untuk dikeluarkan dalam bentuk sikap dan perilaku sehari-hari.

3) Hasil belajar bidang psikomotor.

Pada hasil belajar bidang psikomotor ini siswa ditekankan untuk memiliki kemampuan dan keterampilan fisik yang dapat diamati, dirasakan, dan dinilai secara langsung oleh orang lain. Menurut Nana Sudjana (2009), hasil belajar pada bidang psikomotor dibagi ke dalam enam tingkatan, sebagai berikut.

Hasil belajar bidang psikomotor tampak dalam bentuk keterampilan (skill), kemampuan bertindak individu (seseorang). Ada 6 tingkatan keterampilan yakni:

- a) Gerakan refleks (keterampilan pada gerakan yang tidak sadar).
- b) Keterampilan pada gerakan-gerakan dasar.
- c) Kemampuan perceptual termasuk di dalamnya membedakan visual, membedakan auditif motorik dan lain-lain.

- d) Kemampuan di bidang fisik, misalnya kekuatan, keharmonisan, ketepatan.
- e) Gerakan-gerakan skill, mulai dari keterampilan sederhana sampai pada keterampilan yang kompleks.
- f) Kemampuan yang berkenaan dengan *non decursive* komunikasi seperti gerakan ekspresif, interpretatif, (Nana Sudjana, 2009 : 54).

Sebagai contoh, pada mata diklat Pendidikan Jasmani dan kesehatan dengan kompetensi dasar Lari 100 meter. Guru dapat memberikan menilai bidang psikomotor siswa berdasarkan kriteria teknik *starting*, dan catatan waktu yang dibutuhkan untuk menempuh jarak 100 meter.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa hasil atau kompetensi belajar merupakan hasil belajar siswa pada tiga ranah pencapaian, meliputi ranah kognitif, afektif, dan psikomotor pada satu kompetensi dasar yang dimuat mata diklat tertentu.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kompetensi Belajar

Pada suatu proses pembelajaran, selalu terkandung suatu harapan akan pencapaian kompetensi belajar yang tinggi. Sehingga untuk mewujudkan harapan ini guru selalu melakukan berbagai upaya supaya setiap kegiatan pembelajaran yang berlangsung di kelas dapat berjalan dengan baik dan setiap materi yang diberikan oleh guru dapat diterima siswa dengan baik.

Upaya dari guru ini bukanlah satu-satunya jalan untuk mencapai kompetensi belajar siswa yang tinggi. Karena pencapaian kompetensi

belajar merupakan suatu akibat dari beberapa sebab dan faktor yang tergabung menjadi satu sehingga mempengaruhi pencapaian kompetensi belajar siswa. Faktor-faktor ini dapat berasal dari dalam (internal) pelaku pembelajaran dan berasal dari eksternal (luar) pelaku pembelajaran.

Menurut Abu Ahmadi dalam bukunya yang berjudul *Psikologi Belajar* (1999), ada dua faktor yang mempengaruhi kompetensi belajar siswa. Dua faktor ini adalah faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah segala sesuatu yang bersumber dari dalam diri seseorang yang dapat mempengaruhi lainnya sehingga siswa dapat belajar, faktor internal tersebut adalah sebagai berikut.

- 1) Faktor Jasmani (Fisiologis) baik yang bersifat bawaan maupun yang diperoleh.
Faktor jasmani atau fisiologis merupakan keadaan kesehatan yang dimiliki oleh seseorang baik bersifat bawaan sejak orang tersebut lahir maupun keadaan kesehatan seseorang yang dimiliki karena suatu hal yang telah terjadi pada diri orang tersebut.
- 2) Faktor Psikologis yang terdiri atas faktor kematangan fisik maupun psikis.

Faktor psikologis merupakan faktor yang berhubungan dengan keadaan rohani siswa yang termasuk didalamnya adalah intelegensi, perhatian, minat, bakat dan emosi yang berperan dalam pencapaian prestasi belajar siswa, (Abu Ahmadi, 1999:130-132).

Faktor eksternal atau faktor yang berasal dari luar diri siswa juga berpengaruh terhadap pencapaian kompetensi belajar siswa. Beberapa faktor eksternal tersebut adalah sebagai berikut.

- 1) Faktor sosial yaitu faktor yang berpengaruh terhadap prestasi belajar siswa yang disebabkan karena keberadaan dirinya di sekitar orang lain, faktor sosial ini terdiri dari:

- a) Lingkungan keluarga
 - b) Lingkungan sekolah
 - c) Lingkungan masyarakat
 - d) Lingkungan kelompok
- 2) Faktor budaya seperti adat istiadat, ilmu pengetahuan, teknologi, dan kesenian.
- 3) Faktor fisik fasilitas rumah, fasilitas belajar, iklim.
- 4) Faktor lingkungan spiritual dan agama, (Abu Ahmadi, 1999:130-132).

Pendapat senada juga dikemukakan oleh Winkel dan Santrock dalam Reni Akbar (2000). Menurut mereka faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi belajar adalah sebagai berikut.

- 1) Faktor yang ada pada siswa.
 - a) Taraf intelegensi
 - b) Bakat khusus
 - c) Taraf pengetahuan yang dimiliki
 - d) Taraf kemampuan berbahasa
 - e) Taraf organisasi kognitif
 - f) Motivasi
 - g) Kepribadian
 - h) Perasaan
 - i) Sikap
 - j) Minat
 - k) Konsep diri
 - l) Kondisi fisik dan psikis
- 2) Faktor-faktor yang ada pada lingkungan keluarga. Hubungan antar orang tua.
 - a) Hubungan antar orang tua
 - b) Hubungan orang-tua anak
 - c) Jenis pola asuh
 - d) Keadaan sosial ekonomi keluarga
- 3) Faktor-faktor yang ada pada lingkungan sekolah.
 - a) Guru: kepribadian, sikap guru terhadap siswa, keterampilan didaktik dan gaya mengajar.
 - b) Kurikulum
 - c) Organisasi sekolah
 - d) Sistem sosial di sekolah
 - e) Keadaan fisik sekolah dan fasilitas pendidikan
 - f) Hubungan sekolah dengan orang tua
 - g) Lokasi sekolah
- 4) Faktor-faktor yang ada pada lingkungan sosial sekolah yang lebih luas.
 - a) Keadaan sosial, politik, dan ekonomi
 - b) Keadaan fisik: cuaca dan iklim, (Reni Akbar, 2000: 168)

Suryabrata, S (1984) dalam Misbahul Huda (2010) juga menyatakan pendapat yang hampir sama, faktor-faktor yang mempengaruhi kompetensi belajar siswa adalah sebagai berikut.

- 1) Faktor internal, adalah faktor yang berasal dari dalam diri individu, yang meliputi faktor fisiologis dan faktor psikologis.
- 2) Faktor eksternal, adalah faktor yang berasal dari luar diri individu, yang meliputi faktor sosial dan faktor non sosial.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa ada banyak sekali faktor dari dalam maupun dari luar diri seorang siswa yang berpotensi untuk mempengaruhi kompetensi belajarnya di sekolah. Faktor-faktor ini memberikan dampak positif sekaligus negatif bagi kompetensi belajar seorang siswa. Akan tetapi faktor utama yang sangat berperan pada kompetensi belajar siswa adalah faktor dari dalam diri siswa itu sendiri. Karena seburuk apapun pengaruh yang datang dari luar, tidak akan berarti apapun apabila siswa mampu menyaring segala bentuk pengaruh yang didapat untuk diambil manfaat dan sisi positifnya.

c. Penilaian Kompetensi Belajar

Penilaian kompetensi belajar merupakan kegiatan tahap akhir bagi guru dalam rangkaian proses belajar untuk mengolah segala data dan informasi setiap siswa menjadi suatu nilai angka dan predikat, sehingga berfungsi sebagai pertimbangan untuk mengambil

keputusan. Hal ini senada dengan teori yang diungkapkan oleh Heribertus Joko Warwanto dalam bukunya yang berjudul *Pendidikan Religiositas* (2009) yang berbunyi sebagai berikut.

Penilaian merupakan rangkaian kegiatan untuk memperoleh, menganalisis, dan menafsirkan data tentang proses dan hasil belajar anak didik yang dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan sehingga menjadi informasi yang bermakna dalam mengambil keputusan. Penilaian hendaknya dilakukan berdasarkan indikator dengan menggunakan tes dan non tes, baik tertulis maupun lisan, pengamatan kinerja pengukuran sikap, penilaian hasil karya, yang berupa penugasan, penggunaan portofolio, dan penilaian diri, (Heribertus Joko W, 2009:64).

Teori lain mengenai penilaian kompetensi belajar dikemukakan oleh Nana Sudjana (2009) sebagai berikut.

Penilaian yang dilakukan terhadap proses belajar-mengajar berfungsi sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui tercapainya tindakan tujuan pengajaran, dalam hal ini adalah tujuan instruksional khusus. Dengan fungsi ini dapat diketahui tingkat penguasaan bahan pelajaran yang seharusnya dikuasai oleh para siswa. Dengan perkataan lain dapat diketahui hasil belajar yang dicapai para siswa.
- 2) Untuk mengetahui keefektifan proses belajar-mengajar yang telah dilakukan guru. Dengan fungsi ini guru dapat mengetahui berhasil tidaknya ia mengajar. Rendahnya hasil belajar yang dicapai siswa tidak semata-mata disebabkan kemampuan siswa tetapi bisa juga disebabkan kurang berhasilnya guru mengajar. Melalui penilaian, berarti menilai kemampuan guru itu sendiri dan hasilnya dapat dijadikan bahan dalam memperbaiki usahanya, yakni tindakan mengajar berikutnya, (Nana Sudjana, 2009:111).

Berdasarkan kedua penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa penilaian kompetensi belajar memiliki fungsi baik bagi siswa maupun bagi guru. Bagi siswa fungsi penilaian ini adalah untuk mengetahui seberapa jauh penguasaan siswa terhadap materi pelajaran dalam satu kompetensi dasar, sedangkan fungsi bagi guru adalah untuk

mengetahui seberapa efektif metode belajar yang diterapkan di kelas.

Jika kompetensi belajar siswa baik, maka metode pembelajaran perlu dipertahankan, namun jika kompetensi belajar rendah maka guru perlu melakukan evaluasi untuk melakukan pengembangan metode sehingga kompetensi belajar siswa dapat meningkat.

Penilaian hasil belajar dapat dilakukan dalam dua tahap. Tahap pertama adalah penilaian jangka pendek (formatif) yang dilakukan oleh guru setiap akhir tatap muka, tahap kedua adalah penilaian jangka panjang (sumatif) yang dilakukan pada tengah atau akhir periode mengajar dalam satu semester.

Penilaian formatif dan sumatif memiliki sifat yang berbeda. Jika hasil penilaian formatif masih rendah, maka guru dapat memberikan kesempatan kepada siswa untuk melakukan perbaikan. Namun untuk penilaian sumatif tidak disediakan kesempatan untuk melakukan perbaikan nilai. Dengan kata lain nilai sumatif merupakan nilai yang menentukan keberhasilan atau kelulusan seorang siswa dalam menempuh suatu pembelajaran.

Pada pelaksanaan penilaian hasil belajar ada beberapa hal yang dijadikan objek atau sasaran. Hal ini diperlukan supaya guru dapat melakukan tindak lanjut baik untuk siswa maupun untuk guru itu sendiri, dari segi metode pembelajaran dan prestasi belajar yang dicapai. Hal ini sejalan dengan konsep Nana Sudjana (2009) sebagai berikut.

Pada umumnya ada tiga sasaran pokok penilaian, yakni:

- 1) Segi tingkah laku, artinya segi yang menyangkut sikap, minat, perhatian, keterampilan siswa sebagai akibat dari proses mengajar dan belajar.
- 2) Segi isi pendidikan, artinya penguasaan bahan pelajaran yang diberikan guru dalam proses mengajar-belajar.
- 3) Segi yang menyangkut proses mengajar dan belajar itu sendiri. Proses mengajar dan belajar perlu diadakan penilaian secara objektif dari guru, sebab baik tidaknya proses mengajar dan belajar akan menentukan baik tidaknya hasil belajar yang dicapai siswa, (Nana Sudjana, 2009:113).

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa penilaian prestasi belajar harus mencakup tiga aspek penting. Aspek yang pertama yaitu menilai sikap, minat, dan bakat yang dimiliki siswa. Aspek kedua, penilaian merupakan hasil pengukuran kemampuan siswa terhadap penguasaan materi pembelajaran. Sedangkan aspek yang ketiga, penilaian merupakan bentuk evaluasi terhadap proses belajar mengajar yang telah dilakukan oleh guru.

Pada penilaian hasil belajar ini, seorang guru memerlukan alat penilaian. Alat penilaian ini dapat dibedakan menjadi dua, yaitu alat ukur berupa tes dan non-tes. Keduanya memiliki fungsi untuk mengukur tiga sasaran penting dari proses penilaian hasil belajar siswa. Menurut Nana Sudjana (2009) alat penilaian hasil belajar adalah sebagai berikut.

1) Alat Penilaian Tes

Alat penilaian tes bisa digunakan untuk menilai kemampuan siswa dalam penguasaan konsep dan materi pembelajaran. Menurut Nana, “Alat penilaian tes biasanya

digunakan untuk menilai isi pendidikan, misalnya aspek pengetahuan, kecakapan, keterampilan, dan pemahaman pelajaran yang telah diberikan guru”, (Nana Sudjana, 2009: 114).

Alat penilaian tes ini dapat berbentuk tes lisan misalkan ulangan harian dengan tes lisan, tes tulisan contohnya guru memberikan soal kepada siswa dan jawaban ditulis pada lembar jawaban, yang terakhir adalah tes tindakan untuk mengukur unjuk kerja siswa setelah memperoleh pembelajaran dari guru.

2) Alat Penilaian Non-Tes

Alat penilaian non tes bisa digunakan untuk menilai sikap atau perilaku siswa dan minat siswa terhadap suatu pembelajaran. Hal ini juga dinyatakan oleh Nana Sudjana bahwa “Alat ukur non- tes lebih sesuai digunakan untuk menilai aspek tingkah laku, sikap, minat, perhatian, karakteristik, dan lain-lain yang sejenis”. Alat ukur non-tes tersebut diantaranya adalah sebagai berikut.

- a) Observasi
- b) Wawancara
- c) Studi kasus
- d) *Rating scale*
- e) *Check list*
- f) *Inventory*, (Nana Sudjana, 2009: 114).

Beberapa jenis alat penilaian di atas seluruhnya memiliki sifat dan fungsi yang berbeda-beda. Oleh karena itu seorang penilai harus bisa memilih alat penilaian yang paling sesuai dengan hal-hal yang

akan dinilai atau dievaluasi, sehingga hasil penilaian yang didapatkan sesuai dengan kriteria yang diperlukan.

Hal ini sejalan dengan pendapat yang diungkapkan oleh Nana Sudjana (2009), bahwa “Kriteria dalam menilai hasil belajar siswa pada hakikatnya berhubungan dengan sistem penilaian. Untuk sistem penilaian hasil belajar ada dua jenis yaitu kriteria penilaian acuan norma singkat PAN atau *Norm Referenced* dan kriteria penilaian acuan patokan disingkat PAP atau *Criterion Referenced*”, Nana Sudjana (2009:129-133). Kedua sistem ini sering digunakan sebagai acuan dalam mengukur tingkat hasil belajar siswa, yang penjelasannya dituliskan di bawah ini.

1) Penilaian Acuan Norma (PAN) atau *Norm Referenced Tes*

PAN (*Norm Referenced*) digunakan apabila penilaian hasil belajar siswa ditujukan untuk mengetahui kedudukan siswa dalam kelompoknya. Artinya hasil tes tersebut banyak ditujukan untuk memperoleh gambaran mengenai kedudukan siswa di dalam kelas atau kelompoknya. Apakah ia termasuk siswa yang tergolong pandai, sedang, atau kurang, setelah hasilnya dibandingkan dengan teman-teman sekelasnya. Jadi ukuran atau patokan yang digunakan dalam menilai prestasi seseorang selalu dibandingkan dengan prestasi kelompoknya.

2) Penilaian Acuan Patokan (PAP) atau *Criterion Referenced*

Pada PAP (*Criterion Referenced*) penilaian lebih ditujukan kepada program (penguasaan bahan pelajaran), bukan pada kedudukan siswa di dalam kelas. Oleh sebab itu PAP (*Criterion Referenced*), berusaha mengukur tingkat pencapaian tujuan oleh para siswa. Siswa ataupun kelas yang tidak mencapai tujuan yang telah ditetapkan berarti gagal, atau pengajaran yang diberikan belum berhasil, (Nana Sudjana, 2009: 130 - 132).

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa sistem penilaian acuan norma (PAN) dan sistem penilaian acuan

patokan (PAP) memiliki dua fungsi yang berbeda. Sistem PAN digunakan untuk menentukan posisi seseorang dalam kelompok belajar dimana ia berada, disamping itu sistem PAN tidak menentukan kelulusan siswa dalam mengikuti pembelajaran. Berbeda halnya dengan sistem PAP, sistem penilaian ini dijadikan patokan untuk kelulusan siswa. Sistem ini biasa diterapkan untuk menilai hasil tes sumatif siswa. Artinya kelulusan siswa dalam mengikuti pembelajaran ditentukan oleh hasil nilai ini.

2. Mata Diklat Pelayanan Prima

a. Pengertian Mata Diklat Pelayanan Prima

Mata diklat merupakan istilah lain yang digunakan untuk menyebut mata pelajaran. Dalam hal ini maka mata diklat Pelayanan Prima artinya adalah mata pelajaran Pelayanan Prima. Pelayanan Prima merupakan mata diklat wajib yang ada pada kurikulum SMK. Hal ini disebabkan karena mata diklat Pelayanan Prima merupakan bekal yang penting dan harus dimiliki oleh siswa sebelum memasuki dunia usaha dan dunia industri.

Mata diklat Pelayanan Prima merupakan mata diklat teori yang diikuti oleh seluruh siswa Kelas X di SMK Negeri 6 Yogyakarta pada semester genap. Mata diklat Pelayanan Prima ini diajarkan kepada siswa sebanyak satu kali dalam seminggu selama 2 x 45 menit tiap tatap muka. Sebagai media belajar siswa menggunakan modul pembelajaran Pelayanan Prima yang disediakan oleh perpustakaan

sekolah. Modul ini hanya boleh digunakan oleh siswa ketika jam pembelajaran mata diklat terkait berlangsung dan harus dikembalikan ketika tatap muka usai.

Perlunya pembelajaran mata diklat Pelayanan Prima ini adalah untuk mempersiapkan siswa dalam rangka menyusun strategi bisnis yang akan dijalankan dari segi pelayanan jasa terbaik kepada konsumen atau biasa disebut dengan *excellent service*. Untuk memperjelas teori ini, berikut akan disajikan kajian teori mengenai teori pelayanan prima secara umum.

Salah satu strategi bisnis yang dijalankan perusahaan adalah memberikan pelayanan prima terhadap pelanggan. Dalam dunia bisnis, inti pelayanan prima atau *service excellent* adalah memberikan pelayanan kepada semua orang, khususnya kepada pelanggan dengan perilaku dan sikap yang baik. Pelayanan prima tidak cukup hanya dengan memberikan rasa puas dan perhatian terhadap pelanggan saja, tetapi juga bagaimana cara merespons keinginan pelanggan sehingga dapat menimbulkan kesan positif pelanggan terhadap perusahaan, (Widaningsih, 2011:28).

Teori yang senada juga diungkapkan oleh Nina Rahmayanty (2010), Nina mengungkapkan beberapa pengertian layanan prima yaitu sebagai berikut.

- 1) Layanan Prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.
- 2) Layanan Prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*).
- 3) Layanan Prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).
- 4) Layanan Prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan, (Nina Rahmayanty, 2010: 17-18).

Definisi ketiga dari pelayanan prima berdasarkan Modul Memberikan Pelayanan Secara Prima Kepada Pelanggan (2010:20) adalah memberikan pelayanan kepada calon pembeli atau pelanggan tetap supaya tetap memberikan kepercayaan kepada perusahaan.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa Mata Diklat Pelayanan Prima merupakan mata diklat yang diberikan kepada siswa SMK untuk melatih segi keterampilan siswa dalam berkomunikasi dan melakukan layanan terbaik kepada pelanggan atau konsumen. Layanan terbaik ini diberikan dalam bentuk pelayanan yang melampaui dugaan pelanggan, pelayanan yang cepat, tepat, memberikan kemudahan bertransaksi bagi pelanggan, dan memiliki standar mutu pelayanan yang terus diperbarui menurut kebutuhan pelanggan.

Supaya sasaran dari pelayanan prima dapat dicapai, diperlukan tiga konsep pelayanan (konsep A3) yang terdiri dari konsep sikap (*Attitude*), konsep perhatian (*Attention*), konsep tindakan (*Action*). Berdasarkan Modul Memberikan Pelayanan Secara Prima kepada Pelanggan (2010), penjelasan konsep tersebut adalah sebagai berikut.

1) Konsep Sikap (*Attitude*)

Sikap merupakan penilaian seseorang terhadap barang atau jasa tertentu melalui hasil mengamati, dan merasakan. Pada pelayanan prima, sikap yang diperlukan adalah sikap yang baik

dan simpatik terhadap pelanggan. Bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan sikap ini yaitu sebagai berikut.

- (a) Berpenampilan serasi
- (b) Berpikir positif
- (c) Bersikap menghargai dan menghormati

2) Konsep Perhatian (*Attention*)

Konsep perhatian ini ditunjukkan dengan penampilan dan pembicaraan penjual yang mampu menarik calon pembelinya. Supaya penjual mampu memberikan perhatian yang baik kepada pelanggan, maka perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut.

- (a) Menjadi pendengar yang baik bagi pelanggan
- (b) Memberikan perhatian kepada pelanggan
- (c) Menjaga penampilan dengan baik
- (d) Mengamati perilaku pembeli atau pelanggan

3) Konsep Tindakan (*Action*)

Konsep tindakan pada pelayanan prima adalah perilaku yg baik untuk melayani kebutuhan pembeli atau pelanggan. Pelayanan ini mengarah pada transaksi jual beli yang dilakukan oleh penjual dan pembeli atau pelanggan. Bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep tindakan ini adalah sebagai berikut.

- a) Mencatat pesanan pembeli atau pelanggan
- b) Mencatat kebutuhan pembeli atau pelanggan

- c) Menegaskan kembali kebutuhan pembeli atau pelanggan
- d) Mewujudkan kebutuhan pembeli dan pelanggan
- e) Mengucapkan terima kasih dengan harapan pembeli atau pelanggan akan datang kembali

b. Tujuan Mata Diklat Pelayanan Prima

Selain untuk melatih keterampilan komunikasi siswa sebelum memasuki dunia usaha dan industri, Pelayanan Prima juga bertujuan untuk mencari dan mendapatkan konsumen atau pelanggan bagi suatu perusahaan. Hal ini seperti teori yang diungkapkan oleh Widaningsih (2011) sebagai berikut.

Tujuan memberikan pelayanan prima kepada pelanggan adalah untuk memenangkan persaingan, karena pelayanan prima merupakan faktor utama keberhasilan bisnis. Adapun tujuan pelayanan prima lainnya adalah sebagai berikut.

- 1) Untuk menjaga agar pelanggan merasa dianggap penting dan diperhatikan segala kebutuhan dan keinginannya.
- 2) Untuk menimbulkan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan.
- 3) Untuk mempertahankan pelanggan agar tetap setia menggunakan barang dan jasa yang ditawarkan, Widaningsih (2011: 29).

Teori di atas dilengkapi dengan teori dari Nina Rahmayanty yaitu sebagai berikut.

Tujuan pelayanan prima mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan atau *costumer loyalty*. Pembelotan pelanggan atau berpalingnya pelanggan disebabkan karena kesalahan pemberian pelayanan maupun sistem yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani pelanggan, (Nina Rahmayanty, 2010:8)

Berdasarkan kedua teori di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan Mata Diklat Pelayanan Prima adalah untuk mempersiapkan lulusan

SMK supaya dapat melakukan komunikasi dan pelayanan yang baik kepada pelanggan atau konsumen. Keterampilan komunikasi ini sangat diperlukan untuk memikat konsumen, memberikan kepuasan dan kepercayaan kepada pelanggan, dan mempertahankan kesetiaan konsumen pada usaha atau perusahaan dimana ia bekerja.

c. Kompetensi Dasar Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal Mata Diklat Pelayanan Prima

Perlu diketahui bahwa sebuah perusahaan tidak akan bertahan tanpa keberadaan konsumen. Sedangkan untuk mendapatkan dan menjaga kepercayaan dari konsumen sebuah perusahaan harus melakukan usaha untuk menahan konsumen supaya tetap setia menggunakan jasa perusahaannya. Oleh karena itu pada Mata Diklat Pelayanan Prima Kelas X di SMK N 6 Yogyakarta ini dimasukkan kompetensi dasar yang akan dituliskan pada silabus berikut ini.

Tabel 1. Silabus Mata Diklat Pelayanan Prima pada Kompetensi Dasar Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal.

Kompe-tensi Dasar	Indikator	Materi Pokok Pembelajaran	Keg. Pembelajaran	KKM	Penilaian	Alokasi		
						TM	PS	PI
Memberi-kan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Attitude</i> (sikap) dasar pelaksanaan pelayanan prima dipahami dan dilaksa-nakan sesuai standar pelayanan. 2. <i>Attention</i> (perhatian) dapat dipahami dan dilaksana-kan dengan sesuai standar pelayanan. 3. <i>Action</i> (tindakan) dapat dipahami dan dilaksana-kan sesuai standar pelayanan. 4. Kebutuhan dan harapan pelanggan termasuk hal-hal dengan kebutuhan tertentu diidentifikasi secara benar dan layanan yang tepat diberikan. 5. Seluruh permintaan pelanggan yang dapat diterima dipenuhi sesuai waktu yang disepakati. 6. Kesempa-tan untuk peningkatan kualitas layanan diidentifikasi dan dilaksana-kan sesuai dengan situasi dan kondisi. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hakikat pelayanan prima berdasarkan konsep A3 (<i>attitude, attention, action</i>). 2. Jenis-jenis pelayanan. 3. Karakter pelanggan. 4. Jenis-jenis kebutuhan pelanggan. 5. Penanganan keluhan pelanggan. 6. Pelayanan prima. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemahaman pelayanan prima dengan berpenampilan serasi. 2. Tanggap terhadap kebutuhan pelanggan. 3. Sopan dan ramah ketika menangani pelanggan. 4. Menunjukkan motivasi untuk menerapkan menyediakan kebutuhan pelanggan dan memberikan bantuan sesuai dengan standar pelayanan. 5. Menjelaskan karakter pelanggan. 6. Menjelaskan jenis-jenis kebutuhan pelanggan. 7. Menjelaskan jenis-jenis keluhan tamu. 8. Teknik menangani keluhan. 9. Mendemonstrasikan pelayanan pelanggan dengan berpikiran positif. 10. Menunjukkan bentuk-bentuk sikap menghargai. 11. Mendemostrasikan perhatian penuh kepada pelanggan. 12. Kekecewaan pelanggan harus cepat diketahui dan dilakukan suatu tindakan yang lebih menguntungkan pelanggan. 13. Keluhan pelanggan ditangani secara positif, ramah, dan sopan. 14. Keluhan segera ditindaklanjuti oleh orang yang tepat sesuai dengan keluhannya. 	70	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengamat 2. Tes tertulis. 	6	2	

Berdasarkan silabus di atas penulis akan melakukan kajian teori mengenai pengertian pelanggan secara umum, jenis-jenis pelanggan, dan cara memberikan bantuan kepada pelanggan sebagai berikut.

1) Definisi Pelanggan

Pelanggan yaitu setiap orang yang berhubungan dengan suatu perusahaan dengan maksud-maksud tertentu. Maksud-maksud tertentu ini bisa berupa menjalin kerjasama dengan perusahaan terkait sebagai pemasok bahan baku produksi, pemegang saham, atau dapat pula berarti konsumen setia yang membeli produk dan jasa perusahaan.

Hal ini sejalan dengan konsep yang dinyatakan oleh Widaningsih (2011) yaitu: pelanggan merupakan satu-satunya alasan keberadaan sebuah perusahaan, karena setiap perusahaan hidup dari pelanggan. Dalam arti luas, pelanggan diartikan sebagai semua pihak yang mempunyai hubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan, atau semua pihak yang terkait dalam proses produksi seperti : pemasok bahan baku, penyandang dana (pemilik perusahaan, kreditor, investor, perbankan) dan sebagainya. Dalam arti sempit, pelanggan merupakan pembeli produk barang atau jasa, tanpa memperhitungkan apakah sering, jarang atau hanya sesekali saja membeli suatu produk, inilah yang disebut pelanggan riil, (Widaningsih, 2011:46).

Pernyataan yang diungkapkan oleh Widaningsih di atas diperlengkap dengan konsep yang dituliskan pada Modul Memberikan Pelayanan Secara Prima Kepada Pelanggan (2010) yaitu sebagai berikut.

- a) Pelanggan adalah orang paling penting dalam setiap kegiatan usaha (bisnis).
- b) Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada diri kita, tetapi kita lah yang tergantung padanya.
- c) Pelanggan tidak menginterupsi (mengganggu) pekerjaan kita, tetapi memberikan usulan bagi perbaikan usaha kita.
- d) Pelanggan datang sebagai sahabat, maka jangan menyuruhnya menunggu sampai kita tidak sibuk lagi.
- e) Pelanggan adalah bagian terpenting dalam usaha kita, bukan orang di luar perusahaan.
- f) Pelanggan adalah orang/ lembaga yang melakukan pembelian produk /jasa kita secara berulang-ulang (kontinue).
- g) Pelanggan adalah orang yang memberikan perhatian penuh terhadap produk/ jasa yang kita tawarkan.
- h) Pelanggan bukanlah sekedar uang dalam *Cash Register* kita, melainkan manusia dengan perasaan dan kemauan yang harus kita hormati.
- i) Pelanggan adalah seseorang yang membina hubungan baik dengan orang lain khusus dalam bidang usaha.

2) Jenis-Jenis Pelanggan

a) Pelanggan Internal

Pelanggan internal adalah semua orang yang berada dalam sebuah perusahaan dan orang-orang tersebut berperan dalam perkembangan suatu perusahaan. Untuk memperjelas pernyataan tersebut, berikut dituliskan konsep yang diungkapkan oleh Widaningsih (2011).

Pelanggan internal (*internal costumer*) adalah orang-orang atau pelanggan yang berada di dalam perusahaan dan memiliki pengaruh terhadap maju mundurnya perusahaan. Dalam pengertian lain, pelanggan internal adalah semua pihak dalam organisasi yang sama, yang menggunakan jasa suatu bagian/ departemen tertentu (termasuk pemroses selanjutnya dalam produksi bertahap). Dengan demikian, pada prinsipnya pelanggan adalah orang atau pihak yang dilayani kebutuhannya.

Pelanggan internal ada dua macam, yaitu pelanggan internal organisasi dan pelanggan internal pemerintah.

- (1) Pelanggan internal organisasi, adalah setiap orang yang terkena dampak produk dan merupakan anggota dari organisasi yang menghasilkan produk tersebut.
- (2) Pelanggan internal pemerintah, adalah setiap orang yang terkena dampak produk dan bukan anggota organisasi penghasil produk, tetapi masih dalam lingkungan organisasi atau instansi pemerintah, Widaningsih (2011: 47).

Teori lain mengenai pelanggan internal juga dikemukakan oleh Nina Rahmayanty (2010), menurut Nina, "Pelanggan Internal adalah orang-orang di dalam organisasi yang pelayanannya tergantung pada Anda dan hanya memiliki sedikit pilihan atau tidak memiliki pilihan

sama sekali untuk menerima pelayanan dari Anda”, (Nina Rahmayanty, 2010:23-24).

Teori yang ketiga dikutip dari Modul Memberikan Pelayanan Secara Prima Kepada Pelanggan (2010:16), yang menyatakan bahwa pelanggan internal adalah : “Pelanggan yang berasal dari dalam perusahaan yang menjadi pelanggan dari produk yang dihasilkan oleh mereka sendiri”.

b) Pelanggan Eksternal

Pelanggan eksternal merupakan tempat pem-berhentian terakhir dari suatu penyaluran barang atau jasa. Di tangan pelanggan eksternal, barang dan jasa yang dimiliki tersebut dikonsumsi dan dimanfaatkan semaksimal mungkin sampai dengan titik nol. Sehingga untuk memperolehnya pelanggan harus membeli kembali barang atau jasa tersebut. Hal ini sesuai dengan teori Widaningsih (2011) sebagai berikut.

Pelanggan eksternal (*eksternal customer*) adalah setiap orang atau kelompok orang pengguna suatu produk (barang/jasa) yang dihasilkan oleh suatu perusahaan. Pelanggan eksternal inilah yang berperan sebagai pelanggan nyata atau pelanggan akhir. Kegiatan utama pelanggan eksternal adalah mempergunakan nilai guna dari sebuah produk sampai nilai guna produk tersebut habis, sehingga produk tersebut akan diganti dengan produk baru yang bersifat sama yang untuk dihabiskan atau dikonsumsi hingga titik maksimal atau titik nol produk, (Widaningsih, 2011: 48).

Teori kedua tentang pelanggan eksternal adalah sebagai berikut.

Pelanggan eksternal adalah orang-orang di luar organisasi atau perusahaan yang pelayanannya tergantung pada Anda dan berbisnis dengan Anda karena pilihan mereka sendiri. Pelanggan eksternal setiap industri jelas adalah masyarakat umum yang menerima produk industri tersebut, (Nina Rahmayanty, 2010:24).

Teori yang ketiga dikutip dari Modul Memberikan Pelayanan Secara Prima kepada Pelanggan (2010:16) yang menyatakan bahwa pelanggan eksternal adalah pelanggan dari luar perusahaan yang membeli barang atau jasa hasil produksi suatu perusahaan.

Berdasarkan ketiga teori di atas peneliti mengambil suatu kesimpulan bahwa dalam dunia usaha terdapat dua jenis pelanggan yaitu pelanggan internal, dan pelanggan eksternal. Kedua jenis pelanggan ini seluruhnya memiliki peranan dan tingkatan yang berbeda dalam hal konsumsi barang atau jasa. Walaupun demikian, keduanya dapat mendatangkan keuntungan sehingga sangat diperlukan oleh perusahaan atau produsen.

3) Tipe Pelanggan

Supaya mempermudah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, seorang wirausaha atau petugas yang diberi kewenangan oleh perusahaan harus mengetahui berbagai macam tipe dan karakteristik yang dimiliki pelanggannya. Hal ini

diperlukan supaya tidak terjadi kesalahan penanganan yang mengakibatkan pada kekecewaan dan pembelotan pelanggan.

Menurut Nina Rahmayanty (2010), ada beberapa tipe pelanggan yang perlu diketahui oleh petugas pelayanan jasa, tipe-tipe pelanggan tersebut adalah sebagai berikut.

- a) Pelanggan yang marah.
- b) Orang yang menjengkelkan dan tidak menyenangkan.
- c) Individu yang tenang, namun mendidih darahnya.
- d) Pengkritik terus menerus.
- e) Orang yang tidak bisa berhenti bicara.
- f) Orang aneh.
- g) Orang yang tidak bisa mengambil keputusan.
- h) Pelanggan yang keracunan.
- i) Pelanggan dengan keterbatasan fisik dan usia, (Nina Rahmayanty, 2010: 25-28).

Pada Modul Memberikan Pelayanan Secara Prima kepada Pelanggan (2010:16-17) tipe pelanggan dibagi berdasarkan jenis kelamin (pria dan wanita), usia (anak-anak, remaja, usia lajut), dan status perkawinannya.

Teori lain diutarakan oleh Widaningsih (2011), menurutnya ada beberapa tipe pelanggan yang harus diketahui supaya petugas dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Hal-hal penting yang harus diperhatikan dalam memberikan bantuan kepada pelanggan adalah sebagai berikut.

- a) Perilaku Pelanggan
- Perilaku pelanggan merupakan keseluruhan sikap, respons, dan apresiasi yang diberikan oleh pelanggan kepada produk yang ada, maupun kepada perusahaan yang memproduksi, yang berkaitan dengan kualitas dan

kepuasan konsumen dalam mengkonsumsi produk tersebut. Perilaku pelanggan dapat juga diartikan sebagai tindakan yang ditunjukkan oleh individu, kelompok, atau organisasi yang berhubungan dengan proses pengambilan keputusan dalam mendapatkan dan menggunakan barang atau jasa.

b) Kebutuhan Pelanggan

Kebutuhan pelanggan adalah keinginan seorang/lembaga akan barang atau jasa yang ditawarkan oleh penjual secara terus-menerus. Memahami kebutuhan pelanggan merupakan kegiatan yang digunakan sebagai dasar dalam menentukan tindakan selanjutnya pada pelanggan. Pelanggan memiliki kebutuhan yang berbeda tingkatannya, dan harapan pelanggan biasanya dipengaruhi oleh nilai-nilai budaya, strategi pemasaran, dan sebagainya.

c) Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan produk dan kinerja yang dirasakan dengan kebutuhan dan harapannya. Adapun beberapa pengertian kepuasan pelanggan, antara lain sebagai berikut.

- (1) Kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan emosional pelanggan terhadap pengalaman mengkonsumsi suatu produk barang atau jasa.
- (2) Kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dan kebutuhan dengan produk yang dirasakan setelah mereka menggunakan.

(Widaningsih, 2011: 48-55)

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa tipe-tipe pelanggan tersebut selalu ada dalam setiap diri konsumen atau pelanggan yang merupakan satu kesatuan. Dimana dalam bentuk fisik, jenis kelamin, dan status sosial seseorang tercermin sifat, perilaku, dan sikap sosial yang dimiliki. Selanjutnya dari pencerminan sifat ini petugas atau pelayan akan menentukan sikap untuk bertindak sesuai dengan

kebutuhan pelanggan. Tindakan ini bertujuan untuk memperoleh kepuasan dari pelanggan, yang sangat berguna bagi kesuksesan perusahaan.

4) Harapan Pelanggan

Supaya kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap bentuk pelayanan yang dilakukan semakin meningkat, perusahaan tidak hanya melakukan pelayanan terbaik dengan melihat kepada tipe pelanggan. Namun perusahaan juga perlu mengetahui harapan-harapan yang dimiliki oleh pelanggan, supaya dapat memenangkan persaingan dengan perusahaan lainnya.

Hal ini seperti pernyataan yang dikutip dari buku Manajemen Pelayanan Prima (2010), bahwa untuk urusan membangun dan memperkuat hubungan dengan pelanggan, upaya kita selaku petugas pelayanan dituntut untuk efisien dan efektif, menemukan pelanggan yang tepat, melayaninya dengan baik hingga mencapai pelanggan yang loyal. Siapa yang lebih mengenal, mengetahui dan siap melayani kebutuhan dan harapan pelanggann dengan efektif dan efisien dapat dipastikan sebagai pemenang persaingan, (Nina Rahmayanty, 2010:37)

Pada Modul Memberikan Pelayanan Secara Prima kepada Pelanggan (2010) harapan-harapan pelanggan antara lain adalah untuk mendapatkan pelayanan yang baik, mendapat informasi yang dibutuhkan berkenaan dengan produk yang akan dibeli, mendapatkan potongan harga, dan mendapatkan garansi atas barang atau jasa yang telah dibeli.

Menurut Nina Rahmayanty (2010) harapan pelanggan dibagi menjadi dua, yaitu harapan pelanggan internal dan harapan pelanggan eksternal, yang akan dijelaskan di bawah ini.

- a) Harapan Pelanggan Internal
 - (1) Kebersamaan dan kerjasama dalam bekerja.
 - (2) Struktur, sistem, dan prosedur kerja yang jelas dan efisien.
 - (3) Peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam peningkatan mutu kerja.
 - (4) Hubungan kerja yang sehat dan aman dan kepuasan kerja.
 - (5) Imbalan dan ganjaran/ penghargaan yang sesuai.
- b) Harapan Pelanggan Eksternal
 - (1) Kemudahan dalam memperoleh barang dan atau jasa (*easy to get*).
 - (2) Persyaratan kualitas barang atau jasa (*quality and reliability*)
 - (3) Harga yang kompetitif (*competitive price*)
 - (4) Cara pelayanan yang tepat, cepat, dan ramah (*best services*)
 - (5) Layanan purna jual sebagai jaminan dan tanggung jawab (*after sales service*).

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa untuk menjadikan perusahaan berhasil, maka perusahaan tersebut harus mampu mengetahui kebutuhan-kebutuhan pelanggannya. Tidak hanya pelanggan eksternal sebagai pengguna barang atau jasa, namun kebutuhan pelanggan internal juga harus diperhatikan.

Pemenuhan kebutuhan pelanggan internal diberikan dengan tujuan menciptakan iklim kerja yang baik diantara para pegawai dan untuk meningkatkan motivasi bekerja. Melalui hal ini maka kinerja para pegawai akan meningkat, sehingga efeknya akan dirasakan oleh pelanggan yaitu dengan menerima pelayanan yang prima.

3. Model Pembelajaran Kooperatif Tipe *Course Review Horay*

a. Pengertian Model Pembelajaran Kooperatif Tipe *Course Review Horay*

Sebelum membahas tentang *Course Review Horay*, akan lebih baik apabila dijelaskan terlebih dahulu mengenai definisi model pembelajaran secara umum. Di bawah ini akan dijelaskan definisi dari istilah model pembelajaran, hingga *Course Review Horay*.

1) Model Pembelajaran

Teori pertama diungkapkan oleh Agus Suprijono (2012) yang mengungkapkan bahwa model pembelajaran merupakan : “Landasan praktik pembelajaran hasil penurunan teori psikologi pendidikan dan teori belajar yang dirancang berdasarkan analisis

terhadap implementasi kurikulum dan implikasinya pada tingkat operasional di kelas, (Agus Suprijono, 2012:45-46).

Teori lainnya diungkapkan oleh Arends dalam Agus Suprijono (2012), yang menyatakan bahwa “Model pembelajaran dapat didefinisikan sebagai kerangka konseptual yang melukiskan prosedur sistematis dalam mengorganisasikan pengalaman belajar untuk mencapai tujuan belajar”, (Arends dalam Agus Suprijono, 2012:46)

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa model pembelajaran adalah bentuk pembelajaran dari awal hingga akhir yang dijadikan landasan praktik pembelajaran berisi prosedur sistematis dalam mengorganisasikan pengalaman belajar untuk mencapai tujuan belajar.

2) Model Pembelajaran Kooperatif

Model Pembelajaran Kooperatif adalah salah satu bentuk model belajar yang ciri khasnya adalah mengelompokkan siswa, namun dalam pelaksanaannya masih diarahkan oleh guru. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Agus Suprijono (2012) sebagai berikut.

Pembelajaran kooperatif adalah konsep yang lebih luas meliputi semua jenis kerja kelompok termasuk bentuk-bentuk yang lebih dipimpin oleh guru atau diarahkan oleh guru. Secara umum pembelajaran kooperatif dianggap lebih diarahkan oleh guru, dimana guru menetapkan tugas dan pertanyaan-pertanyaan serta menyediakan bahan-bahan dan informasi yang dirancang untuk membantu peserta didik menyelesaikan masalah yang dimaksud... (Agus Suprijono, 2012: 54-55)

Teori yang senada juga diungkapkan oleh Hilke (1998) dalam jurnal yang ditulis oleh I Gusti Ngurah Puger yang berbunyi sebagai berikut.

“Belajar kooperatif merupakan suatu struktur organisasional yang mana satu kelompok siswa mengejar tujuan akademik melalui usaha bersama dalam kelompok kecil, menarik kekuatan masing-masing yang lainnya, dan bantuan masing-masing yang lainnya dalam melengkapi tugas. Metode ini menganjurkan hubungan yang saling menunjang, keterampilan komunikasi yang baik, dan kemampuan berpikir pada tingkatan yang lebih tinggi”, (Hilke 1998 dalam Puger, I Gusti Ngurah, “Pengaruh Metode Pembelajaran Kooperatif Model Co-Op Co-Op dan Motivasi Belajar Terhadap Prestasi Belajar Biologi pada Siswa Kelas IX SMP Negeri 2 Seririt (Eksperimen Pada Pokok Bahasan Peningkatan Produksi Pangan)”, No. 4 TH. XXXI Oktober 2008, (15 Maret 2012)).

Teori yang ketiga diungkapkan oleh Murtadlo dalam Jurnal Kependidikan Dasar, Vol. 6, No. 1, 2005: 1-60 sebagai berikut. “Pembelajaran kooperatif merupakan suatu strategi penempatan siswa dalam belajar kelompok kecil bergotong royong, mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda dalam mencapai tujuan belajar bersama”, (Murtadlo, “Peningkatan Prestasi Belajar Siswa Berkesulitan Belajar Membaca Menulis Melalui Pendekatan Kooperatif Tipe TAI (Team Assisted Individualization) di SD, Vol.6, No.1, 2005: 1-60 (15 Maret 2012)).

Berdasarkan ketiga teori di atas peneliti menyimpulkan bahwa model pembelajaran kooperatif merupakan model pembelajaran yang menempatkan siswa ke dalam beberapa kelompok kecil supaya bekerjasama dan berdiskusi untuk mencapai tujuan pembelajaran. Pada pelaksanaannya model pembelajaran kooperatif dipimpin oleh guru yang bertugas sebagai fasilitator dan penyedia bahan dan informasi yang diperlukan oleh siswa dalam menyelesaikan permasalahan yang ditemui.

3) *Course Review Horay*

Pada Jurnal Kependidikan Dasar Volume 1, Nomor 2, Februari 2011, *Course Review Horay* termasuk dalam kelompok model pembelajaran Kooperatif. Hal ini sejalan dengan pendapat Dessy Anggraeni sebagai berikut.

Model pembelajaran Course Review Horay adalah salah satu pembelajaran yang dapat mendorong siswa untuk ikut aktif dalam belajar. Pembelajaran ini merupakan cara belajar mengajar yang lebih menekankan pada pemahaman materi yang diajarkan guru dengan menyelesaikan soal-soal. Dalam aplikasinya pembelajaran *Course review Horay* tidak hanya menginginkan siswa untuk belajar keterampilan dan isi akademik. Pembelajaran *Course Review Horay* juga melatih siswa untuk mencapai tujuan-tujuan hubungan sosial yang pada akhirnya mempengaruhi prestasi akademik siswa, (Anggraeni, Dessy, "Peningkatan Kualitas Pembelajaran IPS Melalui Model Pembelajaran *Course Review Horay* pada Siswa Kelas IV SD Negeri Sekaran 01 Semarang", Volume 1. No. 2. Februari 2011, (15 Maret 2012)).

Teori kedua diungkapkan oleh Likia Pratiwi (2009) yang menyatakan bahwa model pembelajaran *Course Review Horay* merupakan salah satu model pembelajaran kooperatif yang bersifat menyenangkan dan meningkatkan kemampuan siswa dalam berkompetisi secara positif dalam pembelajaran, selain itu juga dapat mengembangkan kemampuan berpikir kritis siswa, serta membantu siswa untuk mengingat konsep yang dipelajari secara mudah, (Pratiwi, Likia. 2011. Penerapan Model *Course Review Horay* (CRH) untuk Meningkatkan Pembelajaran IPA Siswa Kelas IV SDN Merjosari 1 Malang).

Menurut Agus Suprijono (2012), langkah-langkah pelaksanaan model pembelajaran *Course Review Horay* adalah sebagai berikut.

- a) Guru menyampaikan kompetensi yang ingin dicapai.
- b) Guru mendemonstrasikan/menyajikan materi.
- c) Memberikan kesempatan siswa tanya jawab.

- d) Untuk menguji pemahaman, siswa disuruh membuat kotak 9/16/25 sesuai dengan kebutuhan dan tiap kotak diisi angka sesuai dengan selera masing-masing siswa.
- e) Guru membaca soal secara acak dan siswa menulis jawaban di dalam kotak yang nomornya disebutkan guru dan langsung didiskusikan, kalau benar diisi tanda benar (✓) dan salah diisi tanda silang (x).
- f) Siswa yang sudah mendapat tanda ✓ vertikal atau horizontal, atau diagonal harus berteriak “hore” atau yel-yel lainnya.
- g) Nilai siswa dihitung dari jawaban benar dan jumlah hore yang diperoleh.
- h) Penutup, (Agus Suprijono, 2012:129).

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa

Course Review Horay adalah salah satu jenis model pembelajaran kooperatif yang ciri utamanya yaitu mengelompokkan siswa menjadi beberapa kelompok kecil untuk mengadakan kerjasama dan diskusi untuk menjawab persoalan yang diberikan oleh guru. Melalui model pembelajaran ini siswa dapat mengetahui sejauh mana kemampuan dirinya dalam menyerap materi yang telah diberikan oleh guru. Ciri khasnya adalah siswa diperbolehkan berteriak “hore” atau mengucapkan yel-yel lain ketika berhasil menjawab soal dengan benar.

b. Tujuan Model Pembelajaran Kooperatif Tipe *Course Review Horay*

Tujuan dari model pembelajaran ini selain supaya siswa memperhatikan, mengingat-ingat dan dapat menirukan yang dicontohkan oleh guru, model pembelajaran *Course Review Horay* juga memiliki tujuan lain yaitu meningkatkan keaktifan siswa. Hal ini

dikemukakan oleh Prawindya Dwitantra dalam igkprawindyadwitantra.blogspot.com bahwa model pembelajaran *Course Review Horay* dapat mendorong keaktifan belajar siswa di dalam kelas, meningkatkan keterampilan dan pemahaman siswa dalam bidang akademik dan dalam bidang sosial.

Keterampilan pada bidang sosial yang dimaksud adalah sikap ketergantungan yang positif di antara sesama siswa, penerimaan terhadap perbedaan individu dan mengembangkan keterampilan bekerjasama antar kelompok. Hal ini dikarenakan pada model pembelajaran *Course Review Horay* siswa dalam satu kelas dibagi menjadi beberapa kelompok untuk kemudian bekerjasama dalam memecahkan permasalahan yang diberikan oleh guru.

Hal ini sangat bermanfaat supaya siswa saling membantu dan bekerjasama secara positif dalam memecahkan suatu permasalahan. Karena siswa yang pengetahuan dan penguasaan materinya tinggi bisa membantu anggota kelompoknya yang mengalami kesulitan dalam menjawab soal yang diberikan oleh guru.

c. Hal-hal yang Perlu Diperhatikan pada Pelaksanaan Model Pembelajaran *Course Review Horay*

Supaya tujuan dan manfaat dari model Pembelajaran *Course Review Horay* dapat tercapai, maka dalam pelaksanaannya ada beberapa hal yang perlu diperhatikan. Menurut Dessy Anggraini dalam Jurnal Kependidikan Dasar Volume 1 Nomor 2, (2011) hal-hal

yang perlu diperhatikan pada pelaksanaan model pembelajaran *Course Review Horay* adalah sebagai berikut.

- 1) Model pembelajaran *Course Review Horay* ini sesuai diterapkan pada mata diklat bersifat teori. Mengingat pelaksanaan model pembelajaran ini adalah betujuan untuk meningkatkan keaktifan dan pemahaman siswa dalam suatu materi belajar.
- 2) Peran guru dalam menyampaikan materi sangat penting, karena *Course Review Horay* termasuk dalam kelompok model pembelajaran Kooperatif
- 3) Guru perlu mengkondisikan kelas dalam keadaan yang tenang supaya siswa dapat menyimak soal yang dibacakan dengan baik.
- 4) Guru harus membacakan soal dengan jelas disertai nomor soalnya, karena soal tersebut dipilih secara acak.

d. Kelebihan dan Kekurangan Model Pembelajaran *Course Review Horay*

Perlu diketahui bahwa dari keberagaman model pembelajaran tidak lantas menjadikan salah satunya sempurna. Karena setiap jenis model pembelajaran selalu memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing dalam mencapai tujuan pembelajaran. Oleh karena itu untuk memaksimalkan fungsi dari suatu model pembelajaran, guru harus menyesuaikan sifat mata diklat yang akan diajarkan dengan model pembelajaran yang akan diterapkan.

Begitu pula dalam penerapan Model Pembelajaran *Course Review Horay*. Model pembelajaran ini juga memiliki kelebihan dan kelemahan yang perlu diketahui. Menurut Nurhayani dalam nurhay13.blogspot.com, kelebihan dan kelemahan yang dimiliki oleh Model Pembelajaran *Course Review Horay* adalah sebagai berikut.

a) Kelebihan

- 1) Pembelajarannya menarik mendorong untuk dapat terlibat di dalamnya.
- 2) Melatih kerjasama.

b) Kelemahan

- 1) Siswa aktif dan pasif nilainya disamakan.
- 2) Adanya peluang untuk curang.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa setiap jenis model pembelajaran memiliki sisi kelebihan dan kelemahan untuk mencapai tujuan pembelajaran. Maka dari itu guru harus menyesuaikan antara model pembelajaran dengan sifat mata diklat yang akan diajarkan, supaya model yang diterapkan dapat menunjang kemudahan siswa dalam memahami suatu materi belajar.

4. Penelitian Tindakan Kelas

a. Pengertian Penelitian Tindakan Kelas

Penelitian tindakan kelas atau yang biasa disingkat (PTK) merupakan bentuk penelitian yang didasari oleh adanya permasalahan di dalam kelas yang perlu dicari jalan keluarnya tanpa merekayasa

atau memanipulasi situasi belajar di dalam kelas, sehingga tujuan suatu pembelajaran dapat tercapai. Sehingga diperlukan perencanaan yang matang, runtut, dan pengambilan kesimpulan yang objektif berdasarkan kenyataan yang terjadi di dalam kelas. Hal ini sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Wina Sanjaya sebagai berikut.

PTK dapat diartikan sebagai proses pengkajian masalah pembelajaran di dalam kelas melalui refleksi diri dalam upaya untuk memecahkan masalah tersebut dengan cara melakukan berbagai tindakan yang terencana dalam situasi nyata serta menganalisis setiap pengaruh dari perlakuan tersebut, (Wina Sanjaya, 2011:26).

Definisi kedua diungkapkan oleh Mills (2003:1) dalam buku Panduan Penelitian Tindakan Kelas karangan David Hopkins yang berbunyi sebagai berikut.

Penelitian tindakan merupakan penyelidikan sistematis yang dilaksanakan oleh guru-peneliti dengan mengumpulkan informasi tentang bagaimana sekolah mereka bekerja, bagaimana mereka mengajar, dan bagaimana siswa belajar. Informasi ini dikumpulkan dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman, mengembangkan praktik refleksif, memengaruhi perubahan-perubahan positif dalam lingkungan sekolah dan praktik-praktik pendidikan secara umum, dan untuk meningkatkan hasil-hasil pembelajaran siswa. (David Hopkins, 2011:88).

Pendapat yang ketiga dikutip berdasarkan jurnal kependidikan yaitu menurut Subyantoro (2009:7). Dalam jurnal yang ditulis oleh Dessy Anggraeni, Subyantoro menyatakan bahwa “Penelitian tindakan kelas merupakan suatu bentuk penelitian yang bersifat reflektif dengan melakukan tindakan-tindakan tertentu agar dapat memperbaiki dan meningkatkan praktik pembelajaran secara profesional. Adapun rancangan PTK terdiri dari empat tahap yaitu: 1) perencanaan, 2) pelaksanaan, 3) pengamatan, dan 4) refleksi. Penelitian ini terdiri dari tiga siklus, pada setiap siklusnya terdiri dari tahap-tahap PTK. (Anggraeni, Dessy.“Peningkatan Kualitas Pembelajaran IPS Melalui Model Pembelajaran Kooperatif Tipe Course Review Horay Pada Siswa Kelas IV SD Negeri Sekaran 01 Semarang”, Jurnal Kependidikan Dasar, Volume 1 Nomor 2,(2011) : 197. (14 Maret 2012)).

Berdasarkan ketiga teori di atas peneliti menyimpulkan bahwa Penelitian Tindakan Kelas merupakan suatu bentuk penelitian yang rangkaian kegiatannya diawali dengan kesadaran akan adanya permasalahan belajar mengajar di dalam kelas. Kemudian berangkat dari permasalahan yang ditemukan tersebut dibuatlah suatu rancangan penelitian yang terdiri dari tahap perencanaan, pelaksanaan, pengamatan, dan refleksi.

Perencanaan tersebut selalu dipraktekan dalam setiap siklus yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman sebagai bahan refleksi guru. Hasil dari refleksi tersebut mendasari perbaikan dan peningkatan kinerja guru dalam praktik mengajar pada siklus selanjutnya. Hal ini dilakukan sampai diperoleh suatu kesimpulan mengenai hasil tindakan dalam memecahkan permasalahan belajar di dalam kelas.

b. Karakteristik Penelitian Tindakan Kelas

Supaya pemahaman pembaca mengenai PTK lebih mendalam, selain definisi di atas peneliti akan menuliskan karakteristik atau sifat PTK menurut beberapa ahli pendidikan. Teori yang pertama diungkapkan oleh Wina Sanjaya yang menyebutkan bahwa karakteristik PTK adalah sebagai berikut.

- 1) Penelitian tindakan kelas (PTK) dilatar belakangi oleh keinginan guru untuk menerapkan sesuatu dalam rangka meningkatkan kinerja.
- 2) Kelas digunakan sebagai subjek penelitian apa adanya.
- 3) Guru berperan sebagai subjek penelitian yang memiliki inisiatif untuk melakukan tindakan dalam rangka meningkatkan kinerjanya sendiri. (Wina Sanjaya, 2011:30)

Teori tentang karakteristik PTK yang kedua diungkapkan oleh beberapa ahli pendidikan yang dihimpun dari berbagai sumber yakni Johnson, 2008; Mertler & Charles, 2011; Mills, 2011; Schmurk, 1997, dalam Craig A.Mertler (2011) sebagai berikut.

- 1) Penelitian tindakan merupakan sebuah proses yang meningkatkan pendidikan, secara umum, dengan cara memasukkan perubahan sebagai elemennya.
- 2) Penelitian tindakan adalah sebuah proses yang melibatkan kerjasama para pendidik untuk meningkatkan praktik PBM mereka sendiri.
- 3) Penelitian tindakan berciri kolaboratif; artinya, penelitian tindakan terdiri atas para pendidik yang saling bercakap-cakap dan bekerjasama dalam memberdayakan hubungan.
- 4) Penelitian tindakan merupakan sebuah pendekatan yang terencana dan sistematis untuk memahami proses belajar-mengajar.
- 5) Penelitian tindakan merupakan sebuah proses bersiklus perencanaan, pengambilan tindakan, pengembangan, dan refleksi, (Craig A.Mertler, 2011:33).

Berdasarkan konsep di atas dapat disimpulkan bahwa karakteristik PTK adalah ciri atau sifat yang dimiliki oleh Penelitian Tindakan Kelas. Di sini dapat disimpulkan bahwa ciri dari PTK adalah dilaksanakan karena terdapat masalah dalam kegiatan belajar-mengajar, sehingga guru perlu meningkatkan kinerjanya supaya tujuan dan prestasi belajar siswa tercapai dengan baik.

PTK harus dirancang secara sistematis dan proses penelitian harus dilaksanakan secara urut dimulai dengan penemuan masalah, pemberian tindakan, sampai dengan mengambil kesimpulan. Urutan ini harus diberlakukan untuk setiap siklus penelitian yang dilaksanakan.

c. Tujuan dan Manfaat Penelitian Tindakan Kelas

1) Tujuan Penelitian Tindakan Kelas

Seperti penelitian-penelitian pada umumnya, Penelitian Tindakan Kelas juga memiliki tujuan yang ingin dicapai. Sama halnya dengan pernyataan Kemmis (1982) dalam buku Penelitian Tindakan Kelas karya Wina Sanjaya (2011) tentang tujuan PTK adalah sebagai berikut.

a) Peningkatan Praktik

Tujuan yang ingin dicapai oleh PTK adalah untuk meningkatkan kualitas praktik di lapangan. Dengan demikian, dalam pelaksanaannya guru terlibat secara langsung dari mulai merancang sampai melaksanakan PTK itu sendiri, terlepas dari siapa yang melaksanakan PTK itu.

b) Pengembangan Profesional

PTK adalah salah satu sarana yang dapat mengembangkan sikap profesional guru. melalui PTK guru akan selalu berupaya meningkatkan kemampuannya dalam pengelolaan proses pembelajaran. Guru akan selalu dituntut untuk mencoba hal-hal yang dianggap baru dengan mempertimbangkan pengaruh perubahan dan perkembangan sosial.

c) Peningkatan Situasi Tempat Praktik Berlangsung

Tugas utama dalam PTK adalah pengembangan keterampilan guru yang berangkat dari adanya kebutuhan untuk menanggulangi berbagai permasalahan pembelajaran yang bersifat aktual di dalam kelasnya atau di sekolahnya sendiri dengan atau tanpa adanya program latihan secara khusus. (Kemmis (1982) dalam Wina Sanjaya (2009: 31-32)).

Pendapat kedua disampaikan oleh Cohen dan Manion (1980) dalam Suwarsih Madya (2009), bahwa tujuan penelitian tindakan kelas adalah untuk meningkatkan kualitas

pembelajaran yang menjadi tanggung jawab guru dan sekaligus ingin melibatkan murid-murid dalam proses pembelajaran.

Selain kedua pendapat di atas, Grundy dan Kemmis (1982:84) dalam Suwarsih Madya (2009) yang mengemukakan pendapat senada, bahwa penelitian tindakan kelas bertujuan untuk meningkatkan praktek pembelajaran, pemahaman guru terhadap praktek tersebut, dan situasi pembelajaran di kelas.

Berdasarkan beberapa penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa tujuan dari penelitian tindakan kelas adalah untuk meningkatkan kinerja dan profesionalisme guru. Kinerja dan profesionalisme guru ini ditunjukkan dengan keterampilan seorang guru dalam mengelola sebuah kelas, dan mengatasi segala permasalahan yang terjadi di dalam kelas selama proses belajar mengajar berlangsung.

2) Manfaat Penelitian Tindakan Kelas

Melihat karakteristik dan tujuan pelaksanaan PTK di atas, maka Wina Sanjaya (2011) menyebutkan manfaat PTK yaitu sebagai berikut.

a) Manfaat untuk Guru

PTK memiliki manfaat yang sangat besar untuk guru diantaranya: 1) PTK dapat meningkatkan kualitas pembelajaran yang menjadi tanggung jawabnya,2) tumbuh kepuasan dan rasa percaya diri yang dapat dijadikan sebagai modal kinerjanya,3) keberhasilan PTK berpengaruh terhadap guru lain,4) PTK mendorong guru untuk memiliki sikap profesional,5) guru akan selalu mengikuti kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi.

- b) Manfaat PTK untuk Siswa
Manfaat PTK bagi diantaranya :1) mengurangi bahkan menghilangkan rasa jemu dalam mengikuti proses pembelajaran,2) PTK dapat berpengaruh positif terhadap pencapaian hasil belajar siswa.
- c) Manfaat PTK untuk Sekolah
Manfaat PTK bagi sekolah adalah membantu sekolah untuk bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pendidikan untuk mendidik siswanya.
- d) Manfaat untuk Perkembangan Teori Pendidikan
PTK menjadi jembatan atau penerjemah teori yang bersifat konseptual ke dalam hal-hal yang bersifat riil dan praktis, (Wina Sanjaya, 2011 : 34-37)

Pendapat kedua diungkapkan oleh Cohen dan Manion (1980) dalam Suwarsih Madya (2009) yang menyatakan bahwa manfaat penelitian tindakan kelas adalah sebagai berikut.

- a) Sebagai alat untuk mengatasi masalah-masalah yang didiagnosis dalam situasi pembelajaran di kelas.
- b) Sebagai alat untuk pelatihan dalam-jabatan, membekali guru dengan keterampilan dan metode baru dan mendorong timbulnya kesadaran-dirinya, khususnya melalui pengajaran sejawat.
- c) Sebagai alat untuk memasukkan ke dalam sistem yang ada (secara alami) pendekatan tambahan atau inovatif.
- d) Sebagai alat untuk meningkatkan komunikasi yang biasanya buruk antara guru dan peneliti.
- e) Sebagai alat untuk menyediakan alternatif bagi pendekatan yang subjektif, impresionistik terhadap pemecahan masalah kelas.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas peneliti menyimpulkan bahwa PTK memberikan banyak manfaat bagi seluruh komponen pendidikan. Baik guru, siswa, sekolah, dan bagi perkembangan teknologi pendidikan.

Manfaat tersebut merupakan kesinambungan, karena dari guru yang kritis dan tanggap akan suatu masalah akan mendorong guru tersebut untuk melakukan penelitian tindakan kelas. Sehingga melalui penelitian tindakan kelas tersebut permasalahan dapat teratasi, sistem pembelajaran semakin baik, dan teori-teori PTK yang semula hanya konsep bisa diwujudkan dalam tindakan nyata. Jadi PTK tersebut akan membawa manfaat bagi seluruh pelaku pembelajaran dan sekolah.

5. Penelitian yang Relevan

Pada sub-bab ini, peneliti akan mengkaji tentang hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Hasil- hasil penelitian ini bersumber dari jurnal ilmiah kependidikan dan skripsi yang bertema tentang penerapan model pembelajaran *Course Review Horay* yang ditulis oleh peneliti dari dalam negeri. Beberapa hasil dari penelitian tersebut akan dikaji sebagai berikut.

- a. **Jurnal Kependidikan Dasar Volume 1, No. 2, Februari 2011, “Peningkatan Kualitas Pembelajaran IPS melalui Model Pembelajaran *Course Review Horay* pada Siswa Kelas IV SD Negeri Sekaran 1 Semarang” oleh Dessy Anggraeni.**

Berdasarkan hasil penelitian Dessy Anggraeni yang dimuat pada Jurnal Kependidikan Dasar Volume 1, No. 2, Februari 2011, dengan judul Peningkatan Kualitas Pembelajaran IPS melalui Model Pembelajaran *Course Review Horay* pada Siswa Kelas IV SD Negeri Sekaran 1 Semarang, model pembelajaran *Course Review Horay* diterapkan dengan latar belakang hasil pengamatan peneliti yang menemukan permasalahan tentang pembelajaran siswa secara sosial.

Permasalahan yang ditemukan dalam hal ini adalah guru tidak menerapkan model pembelajaran yang inovatif, sehingga kegiatan pembelajaran menjadi terpusat kepada guru sedangkan siswa menjadi kelompok pasif yang mendengarkan ceramah dari guru. Hal ini juga diikuti dengan pencapaian hasil belajar yang rendah sehingga peneliti melakukan sebuah penelitian tindakan kelas, untuk meningkatkan keterampilan guru dalam mengelola kelas, meningkatkan aktifitas belajar siswa, dan meningkatkan prestasi belajar siswa.

Penelitian ini dilakukan dalam tiga siklus yang masing-masing siklus terdiri dari empat tahapan. Tahap-tahap tersebut adalah perencanaan, penerapan, pengamatan, dan refleksi. Untuk

mengumpulkan data, peneliti menggunakan lembar observasi, wawancara, tes, dan dokumentasi.

Hasil yang diperoleh dari penelitian pada siklus pertama adalah skor rata-rata keterampilan guru memperoleh 2,6 dengan predikat baik, skor rata-rata keaktifan siswa 2,3 dengan predikat baik, rata-rata hasil belajar siswa memperoleh nilai 66 dengan prosentase ketuntasan sebesar 44%. Penelitian pada siklus kedua skor rata-rata keterampilan guru meningkat menjadi 3,2 dengan predikat baik, skor rata-rata keaktifan siswa meningkat menjadi 2,6 dengan predikat baik, rata-rata hasil belajar siswa meningkat menjadi 71 dengan prosentase ketuntasan 67%. Penelitian pada siklus ketiga skor rata-rata keterampilan guru meningkat menjadi 3,8 dengan predikat sangat baik, skor rata-rata keaktifan siswa meningkat menjadi 3,5 dengan predikat sangat baik, skor rata-rata hasil belajar siswa meningkat menjadi 82 dengan ketuntasan mencapai 93%.

Berdasarkan hasil yang diperoleh di atas dapat disimpulkan bahwa model pembelajaran kooperatif tipe *Course Review Horay* dianggap sebagai model pembelajaran inovatif yang mampu meningkatkan keterampilan guru, keaktifan siswa, dan hasil belajar siswa pada Mata Pelajaran IPS di Kelas IV SD Negeri Sekaran 1 Semarang. (Anggraeni, Dassy, "Peningkatan Kualitas Pembelajaran IPS melalui Model Pembelajaran *Course Review Horay* pada Siswa

Kelas IV SD Negeri Sekaran 1 Semarang”, Jurnal Kependidikan Dasar Volume 1, No. 2, (2011), (15 Maret 2012)).

b. Skripsi “Penerapan Model Pembelajaran *Course Review Horay* Untuk Meningkatkan Pembelajaran IPA Siswa Kelas VC SDN Bandungrejosari 1 Kota Malang”, oleh Davis Dwi Cahyo

Hasil penelitian yang bersumber dari skripsi penelitian terdahulu ini berasal dari penelitian yang dilakukan oleh Davis Dwi Cahyo Nugroho berjudul “Penerapan Model Pembelajaran Course Review Horay Untuk Meningkatkan Pembelajaran IPA Siswa Kelas VC SDN Bandungrejosari 1 Kota Malang”. Pada penelitian ini Davis melakukan penelitian tindakan kelas dengan menerapkan model pembelajaran *Course Review Horay*.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan yang ditemui Davis di SDN Bandungrejosari khususnya pada pembelajaran IPA di Kelas VC. Di kelas ini ditemukan sejumlah fakta diantaranya cara guru dalam menyampaikan pembelajaran IPA adalah secara lisan dan tertulis di papan tulis, kemudian pemberian contoh dan latihan soal, dan masih ditambah lagi dengan pekerjaan rumah. Namun jika dilihat berdasarkan hasil belajarnya cenderung masih rendah.

Hasil belajar yang belum maksimal ini kemungkinan disebabkan karena suasana belajar yang membosankan dan metode pembelajaran yang monoton. Sehingga pada penelitian ini Davis membuat rancangan penelitian tindakan kelas dengan pendekatan

deskriptif kualitatif model kolaboratif menggunakan strategi pembelajaran *Course Review Horay*.

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Mendeskripsikan penerapan model pembelajaran *Course Review Horay* pada Mata Pelajaran IPA, 2) Mendeskripsikan aktifitas siswa dengan penerapan model pembelajaran *Course Review Horay*, 3) Mendeskripsikan peningkatan hasil belajar siswa melalui penerapan model pembelajaran *Course Review Horay*. Dengan subjek penelitian adalah Kelas VC SDN Bandungrejosari 1 Kota Malang sedangkan yang menjadi observer adalah guru Mata Pelajaran IPA dan peneliti sendiri.

Penelitian ini dilaksanakan dalam dua siklus dengan hasil sebagai berikut: pada siklus I keaktifan siswa pada proses pembelajaran adalah sebesar 84,27 sedangkan rata-rata hasil belajar yang dicapai adalah 57,8 dengan ketuntasan kelas 30%. Pada siklus II keaktifan siswa pada proses pembelajaran adalah sebesar 96,46 sedangkan rata-rata hasil belajar yang dicapai adalah 76,63 dengan ketuntasan kelas mencapai 76,25%.

Melihat peningkatan hasil belajar yang dapat dicapai tersebut maka dapat disimpulkan bahwa model pembelajaran *Course Review Horay* sesuai diterapkan pada Mata Pelajaran IPA. Disamping dapat meningkatkan hasil belajar siswa, model pembelajaran ini juga terbukti mampu meningkatkan keaktifan siswa dalam mengikuti kegiatan pembelajaran di dalam kelas, (Nugroho, Davis Dwi Cahyo,

“Penerapan Model Pembelajaran *Course Review Horay* untuk Meningkatkan Pembelajaran IPA Siswa Kelas VC SDN Bandungrejosari 1 Kota Malang”, 2011, (15 Maret 2012)).

c. Skripsi “Penerapan Model *Course Review Horay* (CRH) untuk Meningkatkan Pembelajaran IPA Siswa Kelas IV SDN Merjosari 1 Malang”, oleh Pratiwi Lika

Penelitian ini dilatar belakangi oleh hasil observasi yang dilakukan Pratiwi Lika di SDN Merjosari 1 Malang pada siswa Kelas IV mata pelajaran IPA menemukan fakta bahwa pembelajaran di kelas tersebut dilakukan secara konvensional. Sehingga aktifitas pembelajaran di kelas cenderung monoton dan siswa cenderung bersikap pasif.

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) mendeskripsikan penerapan model pembelajaran *Course Review Horay* pada mata pelajaran IPA, 2) mendeskripsikan aktifitas siswa dengan penerapan model pembelajaran *Course Review Horay*, 3) mendeskripsikan peningkatan hasil belajar siswa melalui penerapan model pembelajaran *Course Review Horay*.

Jenis penelitian tindakan kelas yang diterapkan adalah penelitian tindakan kelas dengan pendekatan deskriptif kualitatif model kolaboratif, yang dilaksanakan dalam dua siklus dengan dua pertemuan pada tiap siklus. Subjek penelitian adalah siswa kelas IV

SDN Merjosari 1 Malang, dimana pada penelitian ini peneliti bertindak sebagai pengajar dan guru kelas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keaktifan siswa pada siklus I adalah 66,78 kemudian meningkat menjadi 84,97 pada akhir siklus ke II. Dari hasil belajar juga diperoleh peningkatan, yaitu dari rata-rata 58,78 dengan ketuntasan kelas 43,75% pada siklus I meningkat menjadi rata-rata 79,7 dengan ketuntasan kelas mencapai 68,75% pada akhir siklus ke II.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa model pembelajaran *Course Review Horay* dapat meningkatkan hasil belajar dan keaktifan siswa Kelas IV SDN Merjosari 1 Malang pada mata pelajaran IPA. Sehingga model pembelajaran ini disarankan untuk diterapkan pada proses pembelajaran berikutnya walaupun penelitian sudah usai dilaksanakan.

Tabel 2. Posisi Penelitian ini dan Penelitian Relevan yang Lain

No.		Nama Peneliti			
		1 Dessy A.	2 Davis D.	3 Lika P.	4 Wina
1.	Tujuan Penelitian				
	a. Meningkatkan keterampilan guru	√			
	b. Meningkatkan prestasi belajar				
	c. Meningkatkan keaktifan siswa	√	√	√	
	d. Meningkatkan kompetensi/ hasil belajar siswa	√	√	√	√
	e. Menerapkan model pembelajaran		√	√	√
2.	Subjek Penelitian				
	a. Guru	√	√	√	
	b. Siswa SD	√			
	c. Siswa SMP				
	d. Siswa SMA				
	e. Siswa SMK				√
4.	Objek Penelitian				
	a. Guru				
	b. Siswa				
	c. Model pembelajaran	√	√	√	√
	d. Metode belajar				
	e. Media belajar				
5.	Instrumen Penelitian				
	a. Observasi	√	√	√	
	b. Wawancara	√			
	c. Tes	√	√	√	√
	d. Catatan harian		√	√	
	e. Kuesioner				
	f. Dokumentasi	√			
	g. Observasi <i>numerical rating scale</i>				√

B. Kerangka Berpikir

Berdasarkan hasil kajian yang telah dilakukan pada sub bab terdahulu diperoleh suatu simpulan bahwa kompetensi belajar adalah pencapaian kecakapan seorang siswa yang telah mengikuti proses pembelajaran. Pencapaian ini meliputi penguasaan pada bidang kognitif, bidang afektif, dan bidang psikomotor. Ketiga bidang ini harus dikuasai secara seimbang, karena mencakup aspek pengetahuan konsep, aspek sikap dan perilaku, dan aspek keterampilan motorik.

Supaya kompetensi prestasi belajar dapat dicapai secara utuh, diperlukan kinerja yang optimal baik dari guru maupun dari siswa. Dari segi kinerja guru, dapat dilakukan tindakan-tindakan untuk menemukan dan memecahkan permasalahan yang dihadapi berkaitan dengan peningkatan kompetensi belajar siswa. Namun hal tersebut tidak lantas menjadikan guru sebagai pusat pembelajaran, melainkan siswalah yang seharusnya menjadi pusat atau subjek pelaku pembelajaran.

Oleh karena itu untuk menjadikan siswa sebagai subjek pembelajaran, diperlukan suatu model pembelajaran yang berfungsi untuk meningkatkan peran siswa dalam kegiatan belajar salah satunya adalah dengan menerapkan model pembelajaran *Course Review Horay*. Pada penerapan model ini kegiatan belajar menjadi terpusat pada siswa sedangkan guru bertindak sebagai pembimbing dan fasilitator saja. Disamping itu melalui penerapan model pembelajaran ini siswa dapat menguasai konsep pelajaran dengan baik sehingga kompetensi belajar yang diperoleh juga dapat ditingkatkan. Khusus pada penelitian ini peneliti akan meningkatkan kompetensi belajar siswa pada ranah kognitif dan afektif saja.

Sama halnya dengan fakta yang ditemukan oleh peneliti di SMK Negeri 6 Yogyakarta, di SMK tersebut secara khusus peneliti mengamati proses pembelajaran pada Mata Diklat Pelayanan Prima di Kelas X Busana Butik II. Dari hasil pengamatan tersebut peneliti melihat bahwa proses pembelajaran masih terpusat pada guru, sedangkan siswa hanya mendengarkan ceramah sambil mencatat materi yang disampaikan oleh guru.

Hal ini diikuti pula dengan kompetensi belajar siswa yang belum dapat dicapai secara maksimal. Oleh karena itu untuk meningkatkan kompetensi belajar siswa Kelas X Busana Butik di SMK Negeri 6 Yogyakarta pada Mata Diklat Pelayanan Prima, dibuat rancangan penelitian tindakan kelas dengan menerapkan model pembelajaran *Course Review Horay*.

Penelitian tindakan kelas ini terdiri dari empat tahapan yaitu perencanaan, pelaksanaan, pengamatan, dan refleksi. Pada tahap perencanaan, peneliti menyiapkan rancangan tindakan yang akan dilaksanakan pada bulan Maret sampai dengan Juni 2012. Sebagai persiapan mengajar guru perlu membuat rancangan pelaksanaan pembelajaran untuk materi Memberikan Bantuan kepada Pelanggan Internal dan Eksternal dan menyiapkan soal berkaitan dengan materi yang telah disampaikan.

Pada tahap pelaksanaan, guru menjelaskan terlebih dahulu materi yang dipelajari siswa, mengadakan tanya jawab, kemudian mengelompokkan siswa menjadi enam kelompok kecil. Setelah pengelompokan ini guru menjelaskan tata cara pelaksanaan model pembelajaran *Course Review Horay* dilanjutkan dengan membagikan kartu jawaban kepada siswa. Setelah seluruh siswa menerima kartu

jawaban, guru membacakan soal secara acak dan siswa harus menjawab soal yang nomornya sama dengan nomor pilihannya. Siswa yang belum mendapat giliran menjawab harus membantu anggotanya yang akan menjawab soal. Setelah itu diadakan pembahasan soal dan bagi siswa yang jawabannya betul empat kali berturut-turut sampai membentuk garis vertikal, horizontal, maupun diagonal pada kartu jawaban maka siswa tersebut boleh berteriak “hore” atau dengan yel-yel lainnya.

Pada tahap pengamatan, peneliti dan observer mencermati jalannya proses belajar mengajar dan mencatat segala hal yang ditemui. Hal-hal ini diantaranya adalah kelebihan dan kelemahan dalam melaksanakan penelitian tindakan kelas. Peneliti juga perlu mengamati perilaku siswa kemudian mencatatnya. Hasil catatan ini akan dijadikan masukan untuk guru sebagai bahan refleksi.

Pada tahap refleksi guru berkolaborasi dengan peneliti dan observer melihat kekurangan dari kegiatan yang telah dilaksanakan oleh guru selama penelitian. Refleksi ini dilakukan dengan cara berdiskusi untuk memperbaiki perencanaan dan pelaksanaan penelitian supaya pada siklus berikutnya penelitian dapat berjalan lebih baik.

Pada penelitian tindakan kelas ini dirancang suatu tindakan yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi belajar siswa pada ranah kognitif dan afektif, mata diklat Pelayanan Prima dengan menerapkan model pembelajaran *Course Review Horay*. Karena melalui model pembelajaran ini siswa bertindak sebagai subjek pembelajaran, sehingga siswa bisa lebih memahami materi yang dipelajari.

Tingginya pemahaman materi yang dimiliki siswa ini secara otomatis akan meningkatkan kompetensi belajar yang dicapai oleh siswa.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Model Penelitian

Penelitian ini dirancang dalam bentuk penelitian tindakan kelas menggunakan Model Hopkins dengan pola kolaboratif. Menurut Hopkins (2003) dalam Wina Sanjaya (2011:53), penelitian tindakan kelas dilatarbelakangi dengan identifikasi permasalahan. Sedangkan pelaksanaannya dimulai dengan menyusun perencanaan, melaksanakan tindakan, melakukan observasi, kemudian refleksi.

Sama halnya pada penelitian ini yang dilatarbelakangi oleh pencapaian kompetensi belajar siswa pada mata diklat Pelayanan Prima yang belum maksimal, sehingga dibuatlah suatu rancangan penelitian tindakan kelas dengan menerapkan model pembelajaran *Course Review Horay*. Adapun pelaksanaan dari penelitian tindakan kelas ini akan diuraikan sebagai berikut.

1. Pelaksanaan Penelitian Tindakan Kelas

a. Menyusun Perencanaan Awal.

Pada perencanaan awal peneliti menyiapkan RPP dan bahan ajar yaitu materi pada kompetensi dasar “Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal”. Disamping itu lembar observasi dan soal tes juga perlu disiapkan.

b. Mengimplementasikan Tindakan Sesuai dengan Perencanaan Awal.

Pada tahap ini seluruh perencanaan awal yang telah dibuat diterapkan dalam kegiatan belajar mengajar di kelas. Hal-hal yang diterapkan meliputi membuka pelajaran, menyampaikan materi pelajaran, tanya jawab, mengimplementasikan model pembelajaran *Course Review Horay*, evaluasi, dan menutup pelajaran.

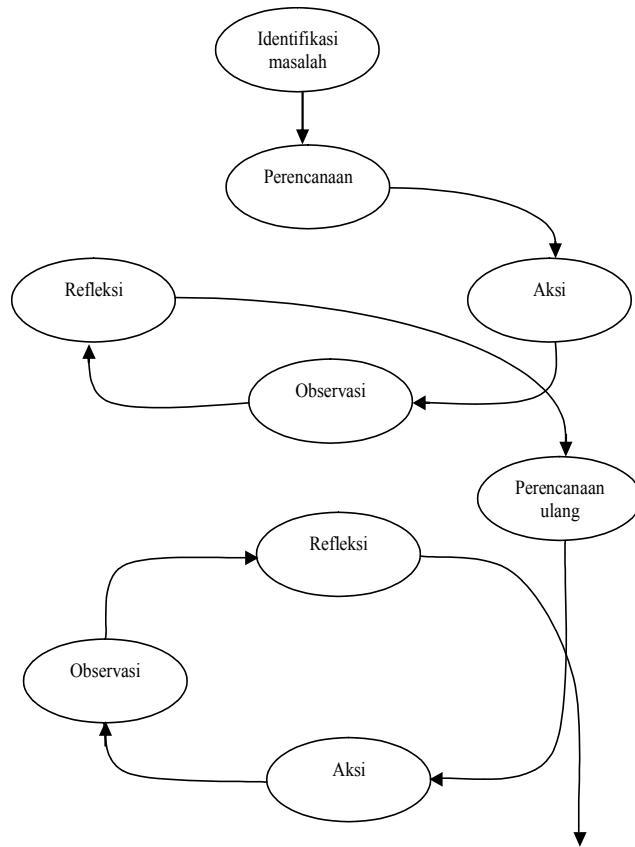
c. Melakukan Observasi.

Tahap observasi dilakukan oleh peneliti dan rekan sejawat sepanjang proses belajar mengajar berlangsung. Untuk memudahkan observer dalam menuliskan hasil pengamatannya, disediakan lembar observasi yang berfungsi untuk mencatat setiap hasil pengamatan yang diperoleh.

d. Melakukan Refleksi.

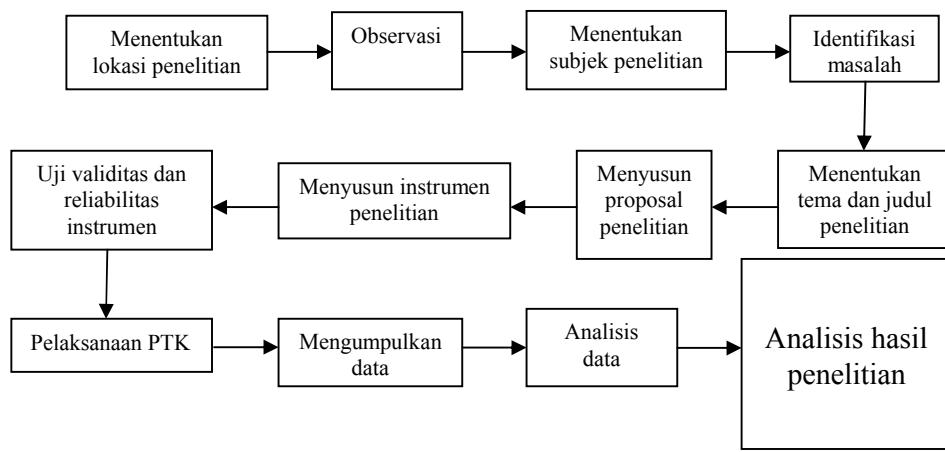
Pada tahap refleksi, peneliti berdiskusi dengan guru dan rekan sejawat untuk mengkaji dan menganalisis proses pembelajaran yang telah dilakukan, dengan melihat pada kelemahan tindakan dan efek dari tindakan kelas yang telah diberikan. Hasil refleksi ini dapat dijadikan pertimbangan bagi peneliti untuk merubah perencanaan awal, sehingga pada siklus berikutnya proses pembelajaran dapat berjalan lebih baik.

Supaya pemahaman mengenai model penelitian dan desain penelitian tindakan kelas menjadi lebih jelas, maka di bawah ini peneliti akan menyajikan kedua hal tersebut pada bagan di bawah ini.



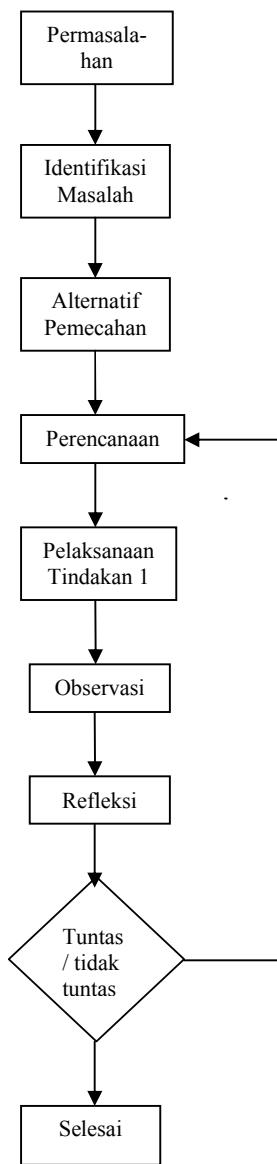
Gambar 1. Bagan Penelitian Tindakan Model Hopkins
(Sumber: Wina Sanjaya,2011:54)

Sebelum penelitian tindakan kelas ini dilaksanakan, ada beberapa langkah yang perlu dilakukan oleh seorang peneliti. Supaya lebih jelas peneliti akan menggambarkan diagram alur penelitian dimulai dari persiapan, pelaksanaan, hingga analisis hasil penelitian sebagai berikut.



Gambar 2. Bagan Alur Persiapan,Pelaksanaan, dan Analisis Hasil Penelitian pada Penelitian Tindakan Kelas yang Akan Dilaksanakan

Secara rinci, pelaksanaan tindakan kelas yang akan dilaksanakan di sekolah adalah sebagai berikut.



Gambar 3. Bagan Pelaksanaan Penelitian Tindakan Kelas pada Penelitian di SMK Negeri 6 Yogyakarta

2. Indikator Keberhasilan dan Indikator Proses Penelitian Tindakan

Kelas

Indikator keberhasilan dan indikator proses diperlukan sebagai tolok ukur tercapainya tujuan penelitian sekaligus untuk mengetahui sejauh mana tingkat keberhasilan sebuah penelitian. Karena dengan penentuan indikator keberhasilan ini akan mempermudah peneliti dalam mengukur ketepatan penerapan tindakan yang telah dilakukan, demikian halnya dengan penentuan indikator proses yang merupakan rincian dari langkah-langkah menuju indikator keberhasilan.

Pada penelitian tindakan kelas ini indikator proses ditentukan berdasarkan indikator keberhasilan penerapan model belajar *Course Review Horay* yang dapat dilihat dari perubahan tingkah laku siswa dalam belajar. Perubahan tingkah laku tersebut meliputi peningkatan keaktifan siswa untuk bertanya kepada guru, keaktifan siswa untuk bekerjasama dengan siswa lain dalam memecahkan persoalan yang diberikan oleh guru, sikap saling menghargai pendapat dan keberanian siswa untuk mengungkapkan gagasan yang cemerlang.

Berdasarkan indikator keberhasilan penelitian, peneliti dapat melihat peningkatan kompetensi belajar siswa secara signifikan berdasarkan prinsip Penilaian Acuan Patokan (PAP), dimana berdasarkan hasil perhitungan daya serap yang telah dilakukan oleh guru sebelum penelitian, prosentase siswa yang telah mencapai batas kriteria ketuntasan minimal adalah sebesar 63,9%. Sehingga pada penelitian tindakan kelas ini peneliti berharap supaya

pada akhir tindakan penelitian (siklus) prosentase tersebut meningkat menjadi 85%, dengan batas kriteria ketuntasan minimal (KKM) sebesar 70. Apabila kedua indikator tersebut telah tercapai, maka siklus pelaksanaan tindakan sudah dapat diakhiri. Uraian dari kedua indikator tersebut akan dijelaskan secara lebih rinci pada sub bab instrumen penelitian.

B. Sumber Informasi atau Subjek Penelitian

Menurut Sugiyono (2008) subjek penelitian merupakan seluruh anggota populasi yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan peneliti untuk dipelajari. Apabila diterapkan pada penelitian tindakan kelas, subjek penelitian diartikan sebagai pihak yang diberi perlakuan atau tindakan.

Pada penelitian ini sumber informasi atau subjek penelitian adalah siswa Kelas X Busana Butik II SMK Negeri 6 Yogyakarta Tahun Ajaran 2011/2012, dengan jumlah subjek sebanyak 36 siswa. Penentuan subjek ini didasarkan pada alasan karena kelas X merupakan kelas yang sedang menjalankan mata diklat Pelayanan Prima. Disamping itu pemilihan Kelas Busana Butik II didasarkan pada hasil observasi kelas yang telah dilakukan oleh peneliti dimana siswa pada kelas tersebut memiliki keaktifan belajar yang rendah dengan prosentase pencapaian KKM yang belum maksimal dibandingkan dengan Kelas Busana Butik I dan III.

C. Lokasi Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di SMK Negeri 6 Yogyakarta yang beralamat di Jalan Kenari No. 4, Telp./Fax. (0274) 512251 Yogyakarta 55166. Hal ini didasari karena pada penyampaian materi belajar guru masih menerapkan metode belajar konvensional sehingga pencapaian kompetensi belajar siswa pada mata diklat Pelayanan Prima di SMK Negeri 6 Yogyakarta belum maksimal.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Maret sampai dengan Juni 2012, karena dalam jangka waktu tersebut siswa masih aktif belajar sebagai persiapan ujian akhir semester genap. Selain itu mata diklat Pelayanan Prima hanya diberikan kepada siswa Kelas X ketika semester genap.

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2008) teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan untuk mengumpulkan data melalui penggunaan instrumen penelitian. Pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai segi cara atau teknik pengumpulan data, yaitu dilakukan melalui *interview* (wawancara), kuesioner atau angket, observasi atau pengamatan, dan gabungan ketiganya.

Pada penelitian ini akan dilakukan penelitian tentang proses penerapan model pembelajaran yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi belajar siswa sehingga peneliti akan memilih dua teknik untuk mengumpulkan data dari kedua hal tersebut. Untuk meneliti proses penerapan model pembelajaran digunakan teknik pengumpulan data dengan observasi *numerical rating scale*, sedangkan untuk mengetahui peningkatan kompetensi belajar siswa digunakan teknik pengumpulan data dengan tes. Berikut ini merupakan penjelasan dari kedua macam teknik pengumpulan data yang akan digunakan.

a. Observasi *Numerical Rating Scale*

Menurut Wina Sanjaya (2011) observasi adalah teknik mengumpulkan data dengan cara mengamati setiap kejadian yang sedang berlangsung dan mencatatnya dengan alat observasi tentang hal-hal yang akan diamati atau diteliti, (Wina Sanjaya, 2011: 86).

Menurut Sugiyono (2008) berdasarkan pelaksanaan, pengumpulan data observasi dibedakan menjadi dua yaitu *participant observation* (observasi partisipan dimana peneliti ikut melakukan hal yang dikerjakan oleh sumber data), dan yang kedua adalah *non participant observation* (observasi non partisipan dimana peneliti tidak terlibat, melainkan hanya sebagai pengamat independen).

Supaya observasi dapat menghasilkan data yang baik, maka dibutuhkan instrumen observasi yang sesuai. Menurut Wina Sanjaya

(2011) instrumen observasi dapat berupa *check list*, *anecdotal record*, dan *rating scale*.

Berdasarkan teori di atas, peneliti memutuskan untuk melaksanakan pengumpulan data menggunakan teknik observasi non partisipan dengan menggunakan instrumen observasi *numerical rating scale*. Dengan teknik observasi non partisipan ini peneliti mengharapkan data yang diperoleh dapat mengetahui sejauh mana sikap atau perilaku yang muncul dari sumber data. Disamping itu instrumen observasi *numerical rating scale* dipilih karena peneliti mengharapkan akan mendapat data yang lebih halus, tidak hanya pernyataan “ya” dan “tidak” atau pernyataan “ada” dan “tidak ada”. Instrumen observasi *numerical rating scale* ini dapat mengetahui sejauh mana gejala-gejala yang diamati akan muncul yaitu dengan pernyataan “selalu”, “kadang-kadang”, dan “tidak pernah” yang masing-masing kategorinya diwakili dengan penomoran (*numerical*) yaitu angka 3 untuk kategori “selalu”, angka 2 untuk kategori “kadang-kadang”, dan angka 1 untuk kategori “tidak pernah”. Secara lebih rinci penomoran tersebut akan disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. Penomoran untuk Kategori pada Instrumen Observasi *Numerical Rating Scale*

Nomor	Jawaban
3	Selalu
2	Kadang-kadang
1	Tidak pernah

(Sumber: Wina Sanjaya (2011: 96))

Instrumen lembar observasi yang dibuat merupakan alat yang akan digunakan untuk mencatat pengamatan terhadap kejadian yang terjadi selama penelitian tindakan kelas berlangsung khususnya pada pelaksanaan tindakan kelas, sehingga lembar observasi *numerical rating scale* ini dibuat dengan mengacu pada sintak metode pembelajaran kooperatif (dengan model pembelajaran *Course Review Horay*).

Berikut ini adalah sintak metode pembelajaran kooperatif (dengan model pembelajaran *Course Review Horay*) yang digunakan oleh peneliti sebagai acuan dalam pembuatan instrumen lembar observasi *numerical rating scale*.

Tabel 4. Sintak Model Pembelajaran Kooperatif

No.	Fase-Fase	Perilaku Guru
1.	<i>Present goals and set</i> Menyampaikan tujuan dan mempersiapkan peserta didik	Menjelaskan tujuan pembelajaran dan mempersiapkan peserta didik siap belajar
2.	<i>Present information</i> Menyajikan informasi	Mempresentasikan informasi kepada peserta didik secara verbal
3.	<i>Organize students into learning teams</i> Mengorganisir peserta didik ke dalam tim-tim belajar	Memberikan penjelasan kepada peserta didik tentang tata cara pembentukan tim belajar dan membantu kelompok melakukan transisi yang efisien
4.	<i>Assist team work and study</i> Membantu kerja tim dan belajar	Membantu tim-tim belajar selama peserta didik mengerjakan tugasnya
5.	<i>Test on the materials</i> Mengevaluasi	Menguji pengetahuan peserta didik mengenai berbagai materi pembelajaran atau kelompok-kelompok mempresentasikan hasil kerjanya
6.	<i>Provide recognition</i> Memberikan pengakuan atau penghargaan	Mempersiapkan cara untuk mengakui usaha dan presentasi individu maupun kelompok

(Sumber : Agus Suprijono (201:65))

b. Tes

Menurut Wina Sanjaya (2011), tes merupakan instrumen pengumpulan data yang digunakan untuk mengukur kemampuan siswa pada aspek kognitif. Berdasarkan jumlah pesertanya tes dibedakan menjadi tes kelompok dan tes individu. Sedangkan berdasarkan cara bentuknya tes dibedakan menjadi tes lisan, tes tertulis, dan tes perbuatan.

Tes tertulis terdiri dari dua jenis, yaitu tes esai dan tes objektif yang terbagi lagi menjadi tes benar salah (B-S), tes pilihan ganda (*multiple choice*), menjodohkan (*matching*), dan tes melengkapi (*completion*), dimana untuk menjawab soal-soal tersebut dilakukan secara tertulis. Berbeda halnya dengan tes lisan, tes lisan dilakukan menggunakan bahasa lisan untuk menilai kemampuan nalar siswa. Sedangkan tes perbuatan adalah tes dalam bentuk peragaan atau unjuk kerja siswa.

Berdasarkan segi pelaksanaan, Nana Sudjana (2009) membagi pelaksanaan tes dalam proses belajar mengajar menjadi *pre-test* (diberikan sebelum pelajaran dimulai), *mid-test* (diberikan pada pertengahan program pengajaran), dan *post-test* (diberikan setelah proses pengajaran selesai).

Pada penelitian ini akan digunakan tes secara kelompok dengan menggunakan jenis tes tertulis berupa pilihan ganda (*multiple choice*). Pemilihan jenis tes pilihan ganda didasarkan alasan untuk efisiensi

waktu bagi siswa untuk berdiskusi, karena tes tersebut akan diberikan setelah proses pengajaran selesai (*post-test*).

Instrumen tes ini disusun oleh peneliti dengan berdasarkan pada dua hal yaitu konstruksi dan isi instrumen. Dari segi konstruksi ada dua hal yang perlu diperhatikan yaitu tata tulis dan bahasa yang digunakan untuk menyusun soal tes tersebut. Sedangkan dari segi isi instrumen peneliti menyesuaikan dengan indikator materi Pelayanan Prima khususnya pada kompetensi dasar “Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal”. Supaya penjelasan menjadi lebih rinci maka peneliti akan menuliskan unsur-unsur pembangun instrumen tes tersebut sebagai berikut.

Tabel 5. Unsur dan Kriteria Pembangun Instrumen Tes

No.	Unsur Pembangun	Kriteria
1.	Isi / materi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Soal harus sesuai dengan indikator 2. Pengecoh harus berfungsi 3. Pilihan jawaban harus homogen dan logis ditinjau dari materi 4. Setiap soal harus mempunyai satu jawaban yang benar atau yang paling benar
2.	Konstruksi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pokok soal harus dirumuskan secara tegas dan jelas 2. Rumusan pokok soal dan pilihan jawaban harus merupakan pernyataan yang diperlukan saja 3. Pokok soal jangan memberi petunjuk ke arah jawaban benar 4. Pokok soal jangan mengandung pernyataan yang bersifat negatif ganda 5. Pilihan jawaban harus homogen dan logis ditinjau dari segi materi 6. Panjang rumusan pilihan jawaban harus relatif sama 7. Pilihan jawaban jangan mengandung pernyataan "Semua pilihan jawaban di atas salah", atau "Semua pilihan jawaban di atas benar". 8. Pilihan jawaban yang berbentuk angka atau waktu harus disusun berdasarkan urutan besar kecilnya nilai angka tersebut, atau kronologisnya. 9. Gambar, grafik, tabel, diagram, dan sejenisnya yang terdapat pada soal harus jelas dan berfungsi. 10. Butir soal jangan bergantung pada jawaban soal sebelumnya
3.	Bahasa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setiap soal harus menggunakan bahasa yang sesuai dengan kaidah bahasa Indonesia 2. Jangan menggunakan bahasa yang berlaku setempat, jika soal akan digunakan untuk daerah lain atau nasional 3. Setiap soal harus menggunakan bahasa yang komunikatif 4. Pilihan jawaban jangan mengulang kata atau frase yang bukan merupakan satu kesatuan pengertian

Sumber: Depertemen Pendidikan Nasional melalui Pusat Penilaian Pendidikan (Puspendik)

Penjelasan mengenai teknik pengumpulan data penelitian beserta instrumen penelitian yang digunakan secara lebih rinci akan dituliskan pada tabel berikut ini.

Tabel 6. Tabulasi Jenis Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

No.	Aspek Penilaian	Instrumen
1.	Penerapan Model Pembelajaran	Lembar observasi <i>numerical rating scale</i>
2.	Peningkatan Kompetensi Belajar	Tes

2. Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2008), instrumen penelitian adalah alat dalam suatu penelitian yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Fenomena yang disebut disini adalah variabel penelitian. Sedangkan syarat instrumen yang baik adalah harus memiliki validitas dan reliabilitas.

Supaya pengujian validitas dan reliabilitas lebih mudah, peneliti dapat membuat kisi-kisi instrumen penelitian. Pada kisi-kisi tersebut dituliskan aspek yang diamati, indikator sebagai tolok ukur, dan nomor butir (item) pertanyaan atau pernyataan yang telah dijabarkan dari indikator. Berikut akan dituliskan kisi-kisi untuk instrumen lembar observasi *numerical rating scale* dan instrumen tes yang akan digunakan sebagai alat pengumpul data.

Tabel 7. Kisi-kisi Lembar Observasi *Numerical Rating Scale* pada Proses Kegiatan Belajar Mengajar Pelayanan Prima Menggunakan Model Pembelajaran *Course Review Horay (CRH)*

No.	Aspek yang diamati	Sasaran Pengamatan	No. Item	Jumlah amatan
1.	Pendahuluan/pembukaan	a. Guru menjelaskan tujuan pembelajaran dan mempersiapkan peserta didik siap belajar. b. Siswa mempersiapkan diri untuk mengikuti kegiatan pembelajaran.	1,3,4,6,7 2,5	5 2
2.	Kegiatan inti	a. Guru mempresentasikan informasi kepada peserta didik secara verbal. b. Siswa memperhatikan materi-materi yang dipresentasikan oleh guru. c. Guru memberikan penjelasan kepada peserta didik tentang tata cara pembentukan tim belajar dan membantu kelompok melakukan transisi yang efisien. d. Siswa bekerjasama dalam kelompok. e. Guru menguji pengetahuan peserta didik mengenai materi pembelajaran yang telah disampaikan. f. Siswa mengerjakan soal tes dan mengungkapkan pendapat masing-masing dalam pembahasan. g. Guru membantu tim-tim belajar selama peserta didik mengerjakan tugasnya. h. Guru memberikan pengakuan dan penghargaan kepada siswa. i. Guru memotivasi siswa supaya lebih aktif mengikuti proses pembelajaran. j. Siswa menyimak hal-hal yang disampaikan oleh guru.	8,10,12,13, 9,11,14 15,16,19 17,18,20,21 22,28,33, 23,24,25,29, 30,31,32,34, 35 26,27 36 37 38	4 3 3 4 3 9 2 1 1 1
3.	Penutup	Guru menutup proses kegiatan belajar mengajar.	39,40	2
		Jumlah		40

Berikut ini kisi-kisi untuk instrumen tes yang akan digunakan sebagai alat pengumpul data.

Tabel 8. Kisi-Kisi Soal Tes

Kompetensi Dasar	Indikator	No. Soal	Jml. Soal	Bentuk Soal
Memberikan Bantuan untuk Pelang-gan Internal dan Eksternal	a. Attitude (sikap) dasar pelaksanaan pelayanan prima dipahami dan dilaksanakan sesuai standar pelayanan. b. Attention (perhatian) dapat dipahami dan dilaksanakan sesuai standar pelayanan. c. Action (tindakan) dapat dipahami dan dilaksanakan sesuai standar pelayanan.	1,2,3,4,5, 6, 7,8,9,10, 11,12,13 14,15,16, 17,18,19, 20	6 7 7	PG PG PG
	d. Kebutuhan dan harapan pelanggan, termasuk hal-hal dengan kebutuhan tertentu diidentifikasi secara benar dan layanan yang tepat diberikan. e. Seluruh permintaan pelanggan yang dapat diterima dipenuhi sesuai waktu yang disepakati. f. Kesempatan untuk peningkatan kualitas layanan diidentifikasi dan dilaksanakan sesuai dengan situasi dan kondisi.	1,2,3,4,5, 6,7 8,9,10,11 ,12,13,14 15,16,17, 18,19,20	7 7 6	PG PG PG
Jumlah Soal			40	

NB: PG : Pilihan Ganda

3. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Menurut Sugiyono (2008) instrumen penelitian yang baik (baik tes dan non tes) harus valid dan reliabel. Instrumen yang valid artinya dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur, sedangkan instrumen yang reliabel adalah instrumen yang apabila digunakan beberapa

kali untuk mengukur objek yang sama dalam waktu yang berbeda akan menghasilkan data yang sama, (Sugiyono, 2008: 121).

a. Uji Validitas Instrumen

Menurut Sugiyono (2008) instrumen yang valid harus mempunyai validitas internal dan eksternal. Validitas internal instrumen dikembangkan berdasarkan teori yang relevan sedangkan validitas eksternal instrumen dikembangkan berdasarkan fakta empiris yang telah ada. Dengan kata lain validitas internal disebut juga dengan validitas logis yang meliputi validitas isi dan validitas konstruk, sedangkan validitas eksternal disebut juga dengan validitas empiris.

Masih menurut Sugiyono (2008), validitas internal instrumen yang berupa tes harus memenuhi validitas konstruk dan validitas isi, sedangkan untuk validitas internal instrumen non tes cukup memenuhi validitas konstruk. Uji validitas konstruk dilakukan oleh para ahli setelah instrumen dikonstruksi tentang aspek-aspek yang akan diukur berdasarkan teori yang relevan. Setelah itu instrumen diuji cobakan pada responden sebagai pengujian pengalaman empiris yang ditunjukkan pada pengujian validitas eksternal. Sedangkan untuk uji validitas isi, dapat dilakukan dengan cara membandingkan kisi-kisi instrumen dan isi instrumen dengan bahan ajar yang telah diajarkan. Pengujian validitas isi ini dilakukan oleh ahli materi, evaluasi dan guru mata diklat Pelayanan Prima di SMK Negeri 6 Yogyakarta.

Berikut adalah penjelasan mengenai uji validitas dan reliabilitas instrumen yang akan dilakukan pada penelitian tindakan kelas di Kelas X Busana Butik II SMK Negeri 6 Yogyakarta khususnya pada mata diklat Pelayanan Prima.

1) Lembar Observasi *Numerical Rating Scale*

(a) Validitas Logis

Lembar observasi *numerical rating scale* merupakan bentuk instrumen non tes sehingga uji validitas yang dilakukan adalah uji validitas konstrukt. Hal ini senada dengan pendapat yang dikemukakan oleh Sugiyono (2008), bahwa instrumen non tes yang digunakan untuk mengukur keterlaksanaan strategi pembelajaran cukup memenuhi validitas konstrukt. Uji validitas konstrukt ini dilakukan oleh para ahli (*judgement expert*) yang terdiri dari ahli model pembelajaran dan guru Mata Diklat Pelayanan Prima di SMK Negeri 6 Yogyakarta dengan cara menelaah secara teoritis suatu konsep atau variabel yang hendak diukur yang meliputi perumusan konstrukt, penentuan indikator, sampai dengan penjabaran indikator menjadi butir-butir item instrumen.

(b) Validitas Empiris

Menurut Sugiyono (2008), instrumen akan memiliki validitas eksternal apabila kriteria yang disusun dalam

instrumen disesuaikan dengan fakta-fakta empiris yang telah ada. Bila telah terdapat kesamaan antara kriteria yang disusun dalam instrumen dengan fakta di lapangan (empiris), maka instrumen tersebut memiliki validitas eksternal yang tinggi.

Setelah peneliti menyusun instrumen berupa lembar observasi *numerical rating scale*, peneliti mengajukan uji validitas konstruk kepada ahli model pembelajaran dan guru mata diklat Pelayanan Prima di SMK Negeri 6 Yogyakarta.

Pada uji validitas ini peneliti menyiapkan instrumen lembar observasi *numerical rating scale* yang telah disusun, menyertakan rancangan pelaksanaan pembelajaran (RPP), dan sintak model pembelajaran kooperatif tipe *Course Review Horay*. Pendapat kedua ahli tersebut akan dituliskan oleh peneliti sebagai berikut.

(1) Validasi oleh ahli model pembelajaran

Validasi dilakukan oleh ahli model pembelajaran dengan cara mengevaluasi kesesuaian antara sintak model pembelajaran kooperatif tipe *Course Review Horay* dengan kegiatan inti yang diuraikan pada RPP. Sedangkan aspek pengamatan yang dimuat pada lembar observasi *numerical rating scale* secara rinci juga disesuaikan

dengan pelaksanaan pembelajaran secara keseluruhan yang telah dimuat pada RPP.

Menurut validator, kegiatan inti yang diuraikan pada RPP sudah sesuai dengan sintak model pembelajaran kooperatif tipe *Course Review Horay*. Selain itu validator juga mengevaluasi isi dari rancangan pelaksanaan pembelajaran. Pada RPP yang telah disusun oleh peneliti, indikator yang dituliskan hanya menyangkut dua ranah yaitu kognitif dan afektif.

Berdasarkan hasil validasi oleh ahli model pembelajaran ini, maka instrumen penelitian yang telah disusun oleh peneliti dinyatakan sudah valid dengan catatan.

(2) Validasi oleh guru mata diklat Pelayanan Prima

Validasi dilakukan oleh guru mata diklat Pelayanan Prima dengan cara mengevaluasi kesesuaian antara sintak model pembelajaran kooperatif tipe *Course Review Horay* dengan kegiatan inti yang diuraikan pada RPP. Sedangkan aspek pengamatan yang dimuat pada lembar observasi *numerical rating scale* secara rinci juga disesuaikan

dengan pelaksanaan pembelajaran secara keseluruhan yang telah dimuat pada RPP.

Menurut guru mata diklat Pelayanan Prima, kegiatan inti yang diuraikan pada RPP sudah sesuai dengan sintak model pembelajaran kooperatif tipe *Course Review Horay*.

Begitupula dengan aspek pengamatan yang dituliskan pada lembar observasi *numerical rating scale* dinyatakan sudah dapat mewakili setiap tahapan pelaksanaan proses kegiatan belajar mengajar dengan model pembelajaran *Course Review Horay*.

Berdasarkan hasil validasi oleh guru mata diklat Pelayanan Prima SMK Negeri 6 Yogyakarta ini, maka instrumen penelitian yang telah disusun oleh peneliti dinyatakan sudah valid dan layak diujicobakan di kelas.

Berikut ini akan dituliskan hasil validasi instrumen lembar observasi *numerical rating scale* yang telah dilakukan oleh ahli model pembelajaran dan guru mata diklat Pelayanan Prima SMK Negeri 6 Yogyakarta.

Tabel 9. Tabulasi Hasil Uji Validasi Instrumen Lembar Observasi *Numerical Rating Scale*

No.	Validator	Hasil		
		Belum valid	Valid dengan catatan	Valid
1.	Ahli model pembelajaran		✓	
2.	Guru mata diklat Pelayanan Prima			✓

2) Tes

(a) Validitas Logis

Menurut Sugiyono (2008), validitas logis instrumen tes dapat diperoleh dengan cara melakukan uji validitas konstruk dan validitas isi. Uji validitas dilakukan oleh (*judgement expert*) yang terdiri dari ahli materi, evaluasi, dan guru mata diklat Pelayanan Prima di SMK Negeri 6 Yogyakarta. Validitas konstruk diuji dengan cara menyesuaikan soal yang diberikan dengan seluruh aspek berpikir siswa sesuai tujuan pembelajaran, sedangkan uji validitas isi dilakukan dengan cara membandingkan antara kisi-kisi instrumen tes dan isi instrumen tes dengan materi pelajaran yang telah diajarkan.

(b) Validitas Empiris

Uji validitas empiris instrumen tes pilihan ganda ini dilakukan dengan cara menghitung korelasi antar skor butir instrumen. Perhitungan tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *Product Moment* sebagai berikut.

$$r_{xy} = \frac{\sum (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum (x_i - \bar{x})^2} \sqrt{\sum (y_i - \bar{y})^2}} \quad (\text{Rumus 1})$$

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi antara x dan y
 n = jumlah subjek

- Σx = jumlah skor butir
 Σy = jumlah skor total
 Σxy = hasil perkalian skor butir dengan skor total
 Σx^2 = jumlah kuadrat skor butir
 Σy^2 = jumlah kuadrat skor total

(Sugiyono, 2008 : 228)

Setelah diperoleh nilai r_{xy} , selanjutnya dibandingkan dengan r_{tabel} *Product Moment* dengan taraf signifikansi 5%. Jika $r_{xy} > r_{tabel}$, maka butir soal tersebut dinyatakan valid dan dapat dijadikan sebagai soal tes. Namun jika $r_{xy} < r_{tabel}$, maka butir soal tersebut dinyatakan tidak valid dan tidak dapat dijadikan sebagai soal tes.

Setelah peneliti menyusun instrumen berupa soal tes, peneliti mengajukan uji validitas konstruk dan isi kepada ahli materi Pelayanan Prima, ahli evaluasi, dan guru mata diklat Pelayanan Prima di SMK Negeri 6 Yogyakarta.

Pada uji validitas ini peneliti menyiapkan instrumen berupa soal tes, rancangan pelaksanaan pembelajaran (RPP), silabus, dan materi pembelajaran Pelayanan Prima dengan kompetensi dasar “Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal”. Pendapat ketiga ahli tersebut akan dituliskan oleh peneliti sebagai berikut.

(1) Validasi oleh ahli materi

Validasi dilakukan oleh ahli materi dengan cara mengevaluasi kesesuaian instrumen tes yang disusun dengan standar kompetensi, kompetensi dasar, dan indikator Pelayanan Prima. Menurut validator ada beberapa hal yang perlu direvisi pada instrumen tes tersebut. Untuk lebih jelasnya hal-hal yang perlu direvisi tersebut adalah sebagai berikut.

- (a) Soal tes harus mengungkap ketercapaian standar kompetensi (SK).
- (b) Soal harus mengungkap memberikan bantuan untuk pelanggan internal.
- (c) Soal masih sebatas penguatan kognitif, seharusnya sampai dengan analisis sederhana.

Berdasarkan catatan di atas, peneliti kembali memeriksa dan memperbaiki isi soal tes sehingga seluruh soal dapat mengungkap ketercapaian SK. Selain itu supaya kombinasi soal seimbang maka peneliti harus menambahkan jumlah soal yang menyangkut pelanggan internal, sedangkan jumlah soal yang menyangkut pelanggan eksternal dikurangi. Hal penting lain yang perlu diperhatikan adalah soal harus memuat enam ranah

kognitif, yaitu hafalan, pemahaman, penerapan, analisis, sintesis, dan evaluasi.

Berdasarkan hasil validasi oleh ahli materi, maka instrumen soal yang telah disusun oleh peneliti dinyatakan valid dengan catatan dan telah direvisi.

(2) Validasi oleh ahli evaluasi

Uji validitas instrumen soal tes yang kedua dilakukan oleh ahli evaluasi. Uji validitas ini dilakukan dengan cara mengevaluasi instrumen dari segi konstruksi yang meliputi tata tulis dan bahasa yang membangun instrumen tes. Dari segi konstruksi ada beberapa hal yang perlu diperbaiki, diantaranya adalah sebagai berikut.

- (a) Setiap akhir kalimat pertanyaan, harus diakhiri dengan empat buah tanda titik.
- (b) Abjad yang berkedudukan sebagai pilihan ditulis dengan huruf kapital.
- (c) Panjang pendek kalimat pilihan yang disediakan harus relatif sama.

Evaluasi berdasarkan segi bahasa yang digunakan oleh peneliti untuk membangun instrumen tes menyatakan bahwa tes yang disusun sudah menggunakan bahasa yang sesuai dengan kaidah Bahasa Indonesia yang baik dan benar. Bahasa yang digunakan juga komunikatif dan

bukan merupakan bahasa atau dialek setempat.

Berdasarkan hasil uji validitas, maka instrumen soal yang telah disusun oleh peneliti dinyatakan valid setelah direvisi sehingga layak untuk diujicobakan di kelas.

(3) Validasi oleh guru mata diklat Pelayanan Prima

Validitas instrumen soal tes yang ketiga diuji oleh guru mata diklat Pelayanan Prima SMK Negeri 6 Yogyakarta. Validitas instrumen ini diuji dengan cara mengevaluasi kesesuaian instrumen soal tes dengan standar kompetensi, kompetensi dasar, indikator yang termuat dalam silabus, kemudian mengevaluasi konstruksi dan bahasa yang membangun instrumen tersebut.

Berdasarkan uji validitas yang dilakukan guru ini instrumen tes yang telah disusun oleh peneliti sudah sesuai dengan materi pembelajaran Pelayanan Prima, sedangkan konstruksi dan bahasa yang digunakan untuk membangun instrumen juga sudah baik. Maka instrumen soal tes ini dinyatakan valid dan layak untuk diujicobakan di sekolah.

Berikut ini akan dituliskan hasil validasi instrumen soal tes yang telah dilakukan oleh ahli materi, ahli evaluasi dan guru mata diklat Pelayanan Prima SMK Negeri 6 Yogyakarta.

Tabel 10. Tabulasi Hasil Validasi Instrumen Soal Tes

No.	Validator	Hasil		
		Belum valid	Valid dengan catatan	Valid
1.	Ahli materi		√	
2.	Ahli evaluasi			√
3.	Guru mata diklat Pelayanan Prima			√

Setelah instrumen dikonsultasikan dan divalidasi oleh *judgement expert*, maka untuk selanjutnya instrumen tersebut diujicobakan dan dianalisis dengan analisis item/ butir. Analisis item/ butir ini dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor butir instrumen dengan skor total menggunakan rumus korelasi *Product Moment*.

Soal yang diberikan pada tiap siklus adalah sebanyak 20 butir dengan taraf signifikansi 5%, maka nilai r_{tabel} yang dijadikan patokan adalah sebesar 0,444. Setelah peneliti melakukan perhitungan dengan program SPSS 16, diperoleh data bahwa nilai r_{hitung} atau r_{xy} yang dihasilkan dari 20 item soal seluruhnya lebih besar dari 0,444. Hal ini menunjukkan bahwa $r_{xy} > r_{tabel}$, sehingga instrumen tes tersebut valid dan dapat dijadikan sebagai soal tes. Hasil perhitungan ini selengkapnya dapat dibaca pada halaman lampiran.

b. Uji Reliabilitas Instrumen

Menurut Sugiyono (2008) uji reliabilitas adalah menguji kehandalan dan keajegan suatu instrumen penelitian, artinya hasil penelitian akan selalu sama walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Pengujian ini dapat dilakukan secara internal dan eksternal. Pengujian secara eksternal dilakukan dengan cara *test-retest*, *ekuivalen*, dan gabungan keduanya. Sedangkan pengujian internal dapat dilakukan dengan cara *internal consistency*.

1) Lembar Observasi *Numerical Rating Scale*

Lembar observasi *Numerical Rating Scale* yang akan digunakan ini merupakan bentuk instrumen observasi yang bersifat *self report*, karena data yang diperoleh merupakan hasil pengamatan yang dilakukan oleh para observer terhadap penerapan model pembelajaran *Course Review Horay*. Oleh karena itu supaya instrumen memiliki reliabilitas yang tinggi, diperlukan kesepakatan antar rater.

Hal ini senada dengan pendapat Ebel dan Frisbie (1991) yang menyatakan bahwa dalam uji reliabilitas yang diuji konsistensinya adalah raternya dalam hal ini adalah observer. Jika urutan skor yang diperoleh dari para rater hampir sama, maka para rater (observer) memiliki kesepakatan yang tinggi, sehingga instrumen dinyatakan reliabel.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas instrumen lembar observasi *numerical rating scale* ini diperoleh hasil bahwa observer satu dan dua memberikan skor yang cenderung sama pada setiap aspek yang diamati. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen lembar observasi *numerical rating scale* tersebut reliabel dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

2) Tes

Instrumen tes yang telah divalidasi selanjutnya diuji reliabilitasnya. Karena soal berbentuk pilihan ganda, maka untuk mengetahui reliabilitasnya dilakukan uji reliabilitas internal (*internal consistency*) dengan menggunakan pendekatan *single tes-single trial* menggunakan rumus Kuder Richardson-20 (KR-20).

Rumus KR-20 digunakan untuk menguji reliabilitas soal pilihan ganda karena skor yang dihasilkan oleh instrumen tersebut adalah skor dikotomi (1 dan 0) atau benar dan salah saja. Rumus KR-20 dalam buku Suharsimi Arikunto tersebut akan dituliskan di bawah ini.

$$r_{11} = \frac{\sum}{()} \quad \text{(Rumus 2)}$$

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas instrumen tes

k = banyak butir pertanyaan

V_t = varians total

p = proporsi yang menjawab benar pada suatu butir

$$p = \frac{\text{proporsi subjek yang mendapat skor 1}}{N}$$
$$q = \frac{\text{proporsi subjek yang mendapat skor 0}}{(q= 1-p)}$$

(Suharsimi Arikunto, 2006:188)

Menurut Saifudin Azwar (2009) reliabilitas instrumen ditunjukkan dengan konsistensi skor yang diperoleh subjek dengan memakai alat yang sama. Hal tersebut dinyatakan dalam koefisien korelasi dengan angka 0-1. Semakin tinggi koefisien dengan mendekati angka 1.0 berarti reliabilitas alat ukur semakin tinggi. Sebaliknya apabila koefisien mendekati angka 0, maka instrumen tersebut dinyatakan memiliki reliabilitas yang rendah.

Setelah instumen divalidasi dan diujicobakan, selanjutnya instrumen tes ini diuji reliabilitasnya dengan menggunakan rumus KR-20. Peneliti melakukan perhitungan dengan program SPSS 16 sehingga diperoleh data yang menunjukkan bahwa konsistensi skor yang diperoleh subjek memiliki koefisien yang tinggi yaitu mendekati angka 1.0. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen tes yang telah disusun memiliki reliabilitas yang tinggi sehingga layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Hasil perhitungan dengan menggunakan Rumus KR-20 ini selengkapnya dapat dilihat pada halaman lampiran.

Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian berupa lembar observasi *numerical rating scale* dan tes secara lebih jelas akan disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 11. Tabulasi Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

No.	Jenis Instrumen	Validitas		Reliabilitas
		Internal	Eksternal	
1. Instrumen Non Tes				
	Lembar observasi <i>numerical rating scale</i>	Uji validitas konstruk. (antar rater)	Menyusun kriteria sesuai dengan fakta empiris (antar rater)	Antar rater (kesepakatan para observer)
2. Instrumen Tes				
	Soal tes	a. Uji validitas konstruk. b.Uji validitas isi.	Rumus korelasi <i>Product Moment</i>	<i>Internal Consistency,single test-single trial</i> , dengan rumus KR-20

E. Teknik Analisis Data

Menurut Wina Sanjaya (2011), teknik analisis data adalah suatu proses mengolah dan menginterpretasi data dengan tujuan untuk mendudukan berbagai informasi sesuai dengan fungsinya hingga memiliki makna dan arti yang jelas sesuai dengan tujuan penelitian (Wina Sanjaya, 2011: 106).

Analisis data pada penelitian tindakan kelas dilakukan melalui analisis deskriptif kualitatif yang diprosentasekan. Analisis deskriptif dilakukan dengan cara mendeskripsikan subjek penelitian sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat simpulan, analisis kualitatif berguna untuk memaparkan hasil penerapan model pembelajaran setelah diberi tindakan dan perlakuan dari guru, sedangkan peningkatan hasil belajar siswa akan diprosentasekan.

Penilaian kompetensi belajar siswa mengacu kepada kriteria ketuntasan minimal (KKM) yang telah ditentukan oleh sekolah yaitu sebesar 70. Untuk lebih rincinya interpretasi penilaian kompetensi belajar siswa akan dituliskan pada tabel di bawah ini.

Tabel 12. Kriteria Keterlaksanaan Tahap Pembelajaran

No.	Skor	Kategori
1.	$x = 1$	Tidak terlaksana
2.	$1,0 < x \leq 3,0$	Terlaksana

Tabel 13. Kriteria Ketuntasan Minimal

No.	Skor	Kategori	Keterangan
1.	$x < 70$	Belum Tuntas	Belum mencapai KKM
2.	$70 \leq x \leq 100$	Tuntas	Sudah mencapai KKM

(Sumber : SMK Negeri 6 Yogyakarta)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa kriteria ketuntasan minimal (KKM) yang harus dicapai oleh siswa adalah 70. Apabila skor yang diperoleh siswa kurang dari 70, maka siswa tersebut harus mengulang tes untuk memperbaiki skor hasil belajarnya. Siklus pada penelitian tindakan ini akan dihentikan apabila 85% dari seluruh siswa telah berhasil mencapai batas Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM) yaitu nilai 70. Namun apabila hal tersebut belum tercapai, maka penelitian tindakan akan dilanjutkan pada siklus selanjutnya sampai berhasil mencapai target yang telah ditetapkan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Kondisi Tempat Penelitian

Penelitian tindakan kelas ini dilaksanakan di SMK Negeri 6 Yogyakarta yang beralamat di Jalan Kenari No.4 Kota Yogyakarta. SMK ini membuka beberapa program keahlian diantaranya tata boga, tata busana, dan tata kecantikan. Namun dibawah kepemimpinan Drs. Sugeng Sumiyoto, MM, sekolah ini kemudian membuka program keahlian baru yaitu Patiseri dibawah bidang keahlian tata boga dan program keahlian Usaha Perjalanan Pariwisata dibawah bidang keahlian pariwisata.

Melalui penambahan bidang keahlian tersebut, sampai dengan sekarang maka SMK Negeri 6 Yogyakarta mempunyai tujuh program keahlian yaitu Jasa Boga, Patiseri, Busana Butik, Usaha Perjalanan Wisata, Akomodasi Perhotelan, Kecantikan Kulit, dan Kecantikan Rambut. Oleh karena itu dari tujuh program keahlian ini setiap tahunnya SMK Negeri 6 Yogyakarta menyediakan tiga belas kelas untuk menampung para siswa. Untuk program keahlian Jasa Boga dan Busana Butik masing-masing dibuka tiga kelas, program keahlian Akomodasi Perhotelan dan Kecantikan Rambut masing-masing dibuka dua kelas, sedangkan untuk program keahlian Patiseri, Usaha Perjalanan Wisata, dan Kecantikan Kulit masing-masing dibuka satu kelas.

Pada penelitian tindakan kelas ini, penelitian hanya dilaksanakan di kelas X Busana Butik II tahun ajaran 2011 pada mata diklat Pelayanan Prima dengan menerapkan model pembelajaran *Course Review Horay* yang dilaksanakan pada bulan Maret sampai dengan bulan Juni 2012. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan model pembelajaran *Course Review Horay* dan untuk mengetahui peningkatan kompetensi belajar siswa pada kompetensi dasar “Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal”.

Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian adalah berupa lembar observasi *numerical rating scale* dan soal tes. Kedua instrumen ini digunakan pada setiap siklus penelitian untuk mengetahui penerapan model pembelajaran *Course Review Horay* dan untuk mengetahui peningkatan kompetensi belajar siswa yang lebih jelasnya akan dibahas pada sub sub bab pelaksanaan tindakan kelas.

2. Penerapan Model Pembelajaran *Course Review Horay*

a. Pra Siklus

Kondisi kelas pada tahap pra siklus diamati oleh peneliti dengan cara datang ke sekolah untuk mengetahui proses kegiatan belajar mengajar yang dilaksanakan di Kelas Busana Butik II pada bulan Maret 2012, selain mengamati pada tahap ini peneliti juga melakukan wawancara dengan guru mata diklat Pelayanan Prima untuk mendapatkan data-data yang lengkap sebelum penelitian tindakan kelas dilaksanakan.

Pada saat yang sama peneliti juga berkesempatan untuk mengikuti kegiatan belajar mengajar di dalam kelas tanpa berkolaborasi dengan guru mata diklat Pelayanan Prima. Hal ini dilakukan karena peneliti ingin mengetahui proses kegiatan belajar mengajar di kelas yang sesungguhnya, sehingga seluruh rangkaian prosesnya dapat teridentifikasi dengan baik. Seluruh hasil pengamatan terhadap proses pembelajaran yang dilakukan di dalam kelas tersebut ditulis ke dalam lembar catatan lapangan, sedangkan untuk mendapatkan data nilai kognitif pra siklus, peneliti menggunakan data hasil penilaian dari guru.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa dalam kegiatan pembelajaran tersebut guru membuka tatap muka dengan cara mengkondisikan kelas sampai siswa siap untuk menerima pelajaran. Tindakan ini diawali dengan membuka pelajaran, apersepsi, kemudian dilanjutkan dengan menyampaikan tujuan pembelajaran pelayanan prima.

Pada kegiatan inti guru menjelaskan materi pembelajaran Pelayanan Prima sesuai indikator dengan metode ceramah menggunakan media modul pembelajaran Pelayanan Prima dan papan tulis, kemudian dilanjutkan membuka kesempatan tanya jawab untuk siswa. Setelah kegiatan inti dilaksanakan, guru merangkum materi yang telah disampaikan dan dilanjutkan dengan memberikan soal tes.

a. Siklus Pertama

Penelitian tindakan kelas siklus pertama ini dilaksanakan pada hari Sabtu tanggal 12 Mei 2012. Pelaksanaannya mengacu pada hasil pengamatan dan refleksi yang dilakukan oleh peneliti dan guru mata diklat pada tahap pra siklus. Berikut ini adalah tahapan yang dilakukan oleh peneliti untuk melaksanakan penelitian siklus pertama

1) Perencanaan

Pada tahap perencanaan peneliti berkolaborasi dengan guru untuk menerapkan model pembelajaran *Course Review Horay* yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi belajar siswa pada mata diklat Pelayanan Prima. Kompetensi dasar yang akan dipelajari pada siklus pertama ini adalah “Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal” dengan indikator materi sebagai berikut.

- a) *Attitude* (sikap) dasar pelaksanaan pelayanan prima dipahami dan dilaksanakan sesuai standar pelayanan.
- b) *Attention* (perhatian) dapat dipahami dan dilaksanakan sesuai standar pelayanan.
- c) *Action* (tindakan) dapat dipahami dan dilaksanakan sesuai standar pelayanan.

Berdasarkan indikator materi di atas, peneliti kemudian menyusun rancangan pelaksanaan pembelajaran (RPP) dengan bantuan dosen dan guru mata diklat Pelayanan Prima. RPP yang

disusun ditekankan pada kegiatan inti yaitu peningkatan kompetensi belajar mata diklat Pelayanan Prima pada kompetensi dasar “Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal” dengan menerapkan model pembelajaran *Course Review Horay*.

Perencanaan berikutnya adalah menyiapkan instrumen berupa soal tes dan lembar observasi *numerical rating scale*. Soal tes yang disiapkan adalah sebanyak dua puluh butir yang mewakili enam aspek kognitif yaitu hafalan, pemahaman, penerapan, analisis, sintesis, dan evaluasi. Sedangkan untuk mengetahui kesesuaian pelaksanaan model pembelajaran di kelas dengan sintak model pembelajaran kooperatif tipe *Course Review Horay* peneliti menyusun instrumen berupa lembar observasi *numerical rating scale*.

2) Tindakan

Memasuki tahap tindakan, guru menerapkan model pembelajaran *Course Review Horay* dalam enam tahapan sesuai dengan sintak model pembelajaran kooperatif sebagai berikut.

- a) Menyampaikan tujuan dan mempersiapkan siswa (*Present goals and set*)

Pada tahap ini guru mengawali proses kegiatan belajar mengajar dengan kegiatan apersepsi yaitu menjelaskan definisi singkat dan tujuan pembelajaran

Pelayanan Prima. Selain menyampaikan tujuan pembelajaran, guru mengkondisikan siswa supaya siap untuk mengikuti proses kegiatan belajar mengajar di dalam kelas.

- b) Menyajikan informasi (*Present information*)

Tahap kedua ini merupakan kegiatan inti dimana guru menyajikan materi sesuai indikator yaitu konsep A3 (*attitude, attention, dan action*) dilanjutkan dengan memberikan kesempatan tanya jawab dengan siswa.

- c) Mengorganisir peserta didik ke dalam tim-tim belajar (*Organize students into learning teams*)

Pada tahap ketiga guru mengorganisir siswa dengan cara membagi siswa dalam satu kelas menjadi enam kelompok belajar. Masing-masing kelompok belajar terdiri dari enam orang siswa sehingga pada kelas tersebut terdapat enam kelompok belajar.

Setelah seluruh siswa duduk berkelompok, guru menjelaskan tata cara pelaksanaan model pembelajaran *Course Review Horay*, dilanjutkan dengan membagikan kartu jawaban yang akan digunakan oleh siswa untuk menjawab soal tes.

- d) Membantu kerja tim dan belajar (*Assist team work and study*)

Pada tahap empat ini guru memandu siswa untuk mengisi kartu jawaban dengan cara menuliskan identitas siswa terlebih dahulu, setelah itu siswa mengisikan enam belas nomor soal yang dipilih dari dua puluh nomor soal tes. Masing-masing anggota kelompok bebas memilih nomor soal yang dikehendaki dan boleh tidak urut.

- e) Mengevaluasi (*Test on the materials*)

Pada tahap evaluasi ini guru membacakan soal tes secara acak, pembacaan soal hanya diulang sebanyak dua kali. Setelah soal dibacakan, siswa berdiskusi dengan anggota kelompoknya untuk menjawab soal tes yang diberikan oleh guru.

Setelah seluruh soal dibacakan, guru memberikan pembahasan soal secara singkat sekaligus menjelaskan syarat untuk memperoleh ‘hore’. ‘Hore’ diperoleh jika siswa dapat menjawab soal secara benar sebanyak empat nomor yang berada dalam satu garis vertikal, horizontal, dan diagonal. Siswa yang telah memperoleh ‘hore’ kemudian berdiri untuk berteriak hore.

Sesudah seluruh soal dibahas, guru memberi instruksi kepada siswa untuk menghitung jumlah jawaban

benar dan jumlah ‘hore’ secara individu dan kelompok yang diperoleh. Kedua skor ini dituliskan pada kartu jawaban, kemudian kartu tersebut dikumpulkan kembali kepada guru.

- f) Memberikan pengakuan atau penghargaan (*Provide recognition*)

Memasuki tahap penutup, guru memberikan motivasi kepada siswa untuk lebih antusias lagi dalam mengikuti proses kegiatan belajar mengajar dengan model pembelajaran *Course Review Horay* yang akan diterapkan kembali pada tatap muka berikutnya. Guru juga memberikan tugas rumah kepada siswa untuk mempelajari materi belajar berikutnya. Pada akhir tatap muka guru memberikan penghargaan kepada kelompok yang paling banyak mendapatkan jumlah hore.

3) Pengamatan

Pada tahap pengamatan, peneliti bersama dengan guru mata diklat Pelayanan Prima melakukan pengamatan terhadap berjalannya proses kegiatan belajar mengajar dengan model pembelajaran *Course Review Horay* yang telah dilaksanakan pada penelitian tindakan di siklus pertama.

Berjalannya proses kegiatan belajar mengajar tersebut dituliskan pada lembar observasi *numerical rating scale*,

kemudian dari total skor tiap tahapan proses pembelajaran dicari rata-ratanya sehingga dapat diketahui tingkat ketercapaian setiap tahapan proses pembelajaran. Hasil perhitungan tersebut akan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 14. Hasil Pengamatan pada Pelaksanaan Penerapan Tindakan Kelas Siklus I

No.	Komponen	Observer I		Observer II	
		Skor	Kategori	Skor	Kategori
1.	Pendahuluan	2.14	Terlaksana	2.14	Terlaksana
2.	Kegiatan inti	2.47	Terlaksana	2.42	Terlaksana
3.	Penutup	2.60	Terlaksana	2.40	Terlaksana

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa masing-masing tahapan proses pembelajaran mencapai skor rata-rata di atas 2. Hal ini menunjukkan bahwa setiap tahapan proses pembelajaran telah terlaksana dengan baik.

4) Refleksi

Setelah melakukan pengamatan, peneliti berkolaborasi dengan guru untuk merefleksikan seluruh tindakan yang telah dilaksanakan pada penelitian tindakan di siklus pertama. Hal utama yang dijadikan sebagai bahan refleksi adalah kendala yang ditemui pada saat menerapkan penelitian tindakan kelas siklus pertama.

Kendala tersebut adalah mengenai pendampingan guru pada kelompok-kelompok belajar yang belum maksimal. Hal ini disebabkan masih banyak siswa yang bingung untuk menyesuaikan diri pada model pembelajaran *Course Review*.

Horay yang baru pertama kali diterapkan. Pada penelitian tindakan kelas siklus pertama ini siswa sangat memerlukan penjelasan dari guru menyangkut tata cara pelaksanaan model pembelajaran, sehingga guru perlu mengulang kembali penjelasan-penjelasan yang sudah disampaikan sampai siswa betul-betul paham. Penggunaan alokasi waktu pada penelitian tindakan siklus pertama ini juga kurang efektif untuk menerapkan model pembelajaran secara maksimal.

Selain kendala terkait pendampingan siswa yang telah disebutkan di atas, pengawasan guru terhadap kelompok-kelompok belajar juga menjadi terganggu. Guru menjadi sulit memantau jalannya diskusi siswa sehingga terjadi bias antara siswa yang aktif dan siswa yang menggantungkan tugas menjawabnya pada siswa lain.

b. Siklus Kedua

Siklus kedua penelitian tindakan kelas ini dilaksanakan pada hari Sabtu tanggal 19 Mei 2012. Perencanaan penelitian tindakan kelas siklus kedua ini mengacu pada hasil refleksi yang dilakukan oleh peneliti dan guru pada siklus pertama penelitian. Pada penelitian tindakan kelas siklus kedua ini perencanaan akan diperbaiki supaya penelitian dapat berjalan lebih baik lagi. Berikut ini adalah tahapan yang dilakukan oleh peneliti untuk melaksanakan penelitian tindakan kelas siklus kedua.

1) Perencanaan

Pada tahap perencanaan peneliti berkolaborasi dengan guru berupaya untuk memaksimalkan penerapan model pembelajaran *Course Review Horay* di Kelas Busana Butik II dengan alokasi waktu yang sama yaitu 2x45 menit. Pada tatap muka siklus kedua ini siswa akan mempelajari materi tentang kompetensi “Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal” dengan indikator materi sebagai berikut.

- a) Kebutuhan dan harapan pelanggan termasuk hal-hal dengan kebutuhan tertentu diidentifikasi secara benar dan layanan yang tepat diberikan.
- b) Seluruh permintaan pelanggan yang dapat diterima dipenuhi sesuai waktu yang disepakati.
- c) Kesempatan untuk peningkatan kualitas layanan diidentifikasi dan dilaksanakan sesuai dengan situasi dan kondisi.

Berdasarkan indikator materi di atas, peneliti kemudian menyusun rancangan pelaksanaan pembelajaran (RPP) dengan bantuan dosen dan guru mata diklat Pelayanan Prima. RPP yang disusun masih ditekankan pada kegiatan inti yaitu peningkatan kompetensi belajar siswa mata diklat Pelayanan Prima pada kompetensi dasar “Memberikan Bantuan untuk Pelanggan

Internal dan Eksternal” dengan menerapkan model pembelajaran

Course Review Horay.

Perencanaan berikutnya adalah menyiapkan instrumen berupa soal tes dan lembar observasi *numerical rating scale*.

Soal tes yang disiapkan adalah sebanyak dua puluh butir yang mewakili enam aspek kognitif yaitu hafalan, pemahaman, penerapan, analisis, sintesis, dan evaluasi. Sedangkan untuk mengetahui kesesuaian pelaksanaan model pembelajaran di kelas dengan sintak metode pembelajaran kooperatif melalui model pembelajaran *Course Review Horay* peneliti menyusun instrumen berupa lembar observasi *numerical rating scale*.

2) Tindakan

- a) Menyampaikan tujuan dan mempersiapkan siswa (*Present goals and set*)

Pada tahap ini guru mengawali kegiatan belajar mengajar dengan apersepsi yaitu menjelaskan definisi singkat dan tujuan pembelajaran Pelayanan Prima. Selain menyampaikan tujuan pembelajaran, guru juga mengkondisikan siswa supaya siap untuk mengikuti proses kegiatan belajar mengajar di dalam kelas.

- b) Menyajikan informasi (*Present information*)

Tahap kedua ini merupakan kegiatan inti dimana guru menyajikan materi sesuai indikator yang

dicantumkan pada RPP, dilanjutkan dengan memberikan kesempatan tanya jawab dengan siswa.

- c) Mengorganisir peserta didik ke dalam tim-tim belajar
(Organize students into learning teams)

Pada tahap ketiga guru mengorganisir siswa dengan cara membagi siswa dalam satu kelas menjadi enam kelompok belajar yang sama. Masing-masing kelompok belajar terdiri dari enam orang siswa sehingga pada kelas tersebut terdapat enam kelompok belajar.

Setelah seluruh siswa duduk berkelompok, guru mengingatkan kembali secara sepintas perihal tata cara pelaksanaan model pembelajaran *Course Review Horay*, dilanjutkan dengan membagikan kartu jawaban yang akan digunakan oleh siswa untuk menjawab soal tes.

- d) Membantu kerja tim dan belajar *(Assist team work and study)*

Pada tahap empat ini guru memandu siswa untuk mengisi kartu jawaban dengan cara menuliskan identitas siswa terlebih dahulu, setelah itu siswa mengisikan enam belas nomor soal yang dipilih dari dua puluh nomor soal tes. Masing-masing anggota kelompok bebas memilih nomor soal yang dikehendaki dan boleh tidak urut.

e) Mengevaluasi (*Test on the materials*)

Pada tahap evaluasi ini guru membacakan soal tes secara acak, pembacaan soal hanya diulang sebanyak dua kali. Setelah soal dibacakan, siswa berdiskusi dengan anggota kelompoknya untuk menjawab soal tes yang diberikan oleh guru.

Setelah seluruh soal dibacakan, guru memberikan pembahasan soal secara singkat sekaligus mengingatkan kembali kepada siswa mengenai syarat untuk memperoleh ‘hore’. Siswa yang telah memperoleh ‘hore’ kemudian berdiri untuk berteriak hore.

Sesudah seluruh soal dibahas, guru memberi instruksi kepada siswa untuk menghitung jumlah jawaban benar dan jumlah ‘hore’ secara individu dan kelompok yang diperoleh. Kedua skor ini dituliskan pada kartu jawaban, kemudian kartu tersebut dikumpulkan kembali kepada guru.

f) Memberikan pengakuan atau penghargaan (*Provide recognition*)

Memasuki tahap penutup, guru memberikan motivasi kepada siswa untuk lebih antusias lagi dalam belajar. Guru juga memberikan penghargaan kepada kelompok yang paling banyak mendapatkan jumlah hore.

3) Pengamatan

Pada tahap pengamatan, peneliti bersama dengan guru mata diklat Pelayanan Prima melakukan pengamatan terhadap berjalannya proses kegiatan belajar mengajar dengan model pembelajaran *Course Review Horay* yang telah dilaksanakan pada penelitian tindakan di siklus pertama.

Berjalannya proses kegiatan belajar mengajar tersebut dituliskan pada lembar observasi *numerical rating scale*, kemudian dari total skor tiap tahapan proses pembelajaran dicari rata-ratanya sehingga dapat diketahui tingkat ketercapaian setiap tahapan proses pembelajaran. Hasil perhitungan tersebut akan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15. Hasil Pengamatan pada Pelaksanaan Tindakan Kelas Siklus II

No.	Tahap Kegiatan	Observer I		Observer II	
		Skor	Kategori	Skor	Kategori
1.	Pendahuluan	2.86	Terlaksana	2.86	Terlaksana
2.	Kegiatan Inti	2.68	Terlaksana	2.64	Terlaksana
3.	Penutup	3.00	Terlaksana	3.00	Terlaksana

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa masing-masing tahapan proses pembelajaran mencapai skor rata-rata di atas 2 sampai dengan 3. Hal ini menunjukkan bahwa setiap tahapan proses pembelajaran telah terlaksana dengan sangat baik.

4) Refleksi

Pada penelitian siklus kedua ini peneliti bersama dengan guru merefleksikan kesesuaian antara perencanaan tindakan siklus kedua yang dibuat dengan pelaksanaan yang diterapkan di

kelas. Berdasarkan refleksi yang telah dilakukan, penerapan penelitian tindakan kelas dengan menerapkan model pembelajaran kooperatif tipe *Course Review Horay* tidak menemui kendala, baik secara teknis maupun pelaksanaan. Seluruh perencanaan yang dicantumkan pada RPP dapat dilaksanakan dengan baik di dalam kelas sesuai dengan waktu yang telah dialokasikan.

Begitupula dengan pendampingan dan pengawasan guru terhadap siswa yang dapat berjalan dengan maksimal, sehingga penerapan model pembelajaran telah diterapkan dengan sangat baik dan maksimal.

3. Peningkatan Kompetensi Belajar Siswa

a. Pra Siklus

Kompetensi belajar siswa pada tahap pra siklus diperoleh melalui data nilai hasil tes yang dituliskan pada tabel di bawah ini.

Tabel 16. Data Nilai Kompetensi Belajar Siswa pada Tahap Pra Siklus

No.	Nama	Nilai	Ketuntasan
1.	Ade Lisa Susanti	68.75	BT
2.	Alfiah Nuraida	62.5	BT
3.	Amrina Ma'rufa	75	T
4.	Anggi Indah SP	68.75	BT
5.	Ariyo Saputro	75	T
6.	Deni Setyawati	75	T
7.	Dewi Apriliyani	80	T
8.	Diana Kartika Sari	75	T
9.	Dina Nur Rochmawati	62.5	BT
10.	Diyah Tri A	68.75	BT
11.	Dwiana Rahmi	75	T
12.	Ela Ariyanti	81.25	T
13.	Erika Ayu C.P	61.25	BT
14.	Fandy Amrillah Putra	81.25	T
15.	Gamar Nur Laela N.	87.5	T
16.	Hesmara Harna Murti	81.25	T
17.	Isni Rahayu	62.5	BT
18.	Leni Nurmalita Sari	81.25	T
19.	Lindha Kartiana Sari	60.5	BT
20.	Mawar Melati Riska K.W.	60.75	BT
21.	Narita Anugrahwati	81.25	T
22.	Nining Pratiwi	68.75	BT
23.	Oktavia Diah Lestari	75	T
24.	Oktaviana Dewi Mahmudah	75	T
25.	Rathe Hardiyanti	81.25	T
26.	Reni Nurul Khoriah	62.5	BT
27.	Risna Marsela	81.25	T
28.	Sara Arum Lestari	75	T
29.	Sheilla Bella R.S	75	T
30.	Siska Windy Wibowo	75	T
31.	Suci Wulandari	62.5	BT
32.	Tia Nuraini	75	T
33.	Tusani Iskandari	75	T
34.	Umi Nuraini	68.75	BT
35.	Widya Apriliyanti	75	T
36.	Yeti Nur Novitasari	75	T
Jumlah		2625	
Rata-rata		72.92	

Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa nilai rata-rata kelas adalah 72,92 dengan nilai kriteria ketuntasan minimalnya 70,

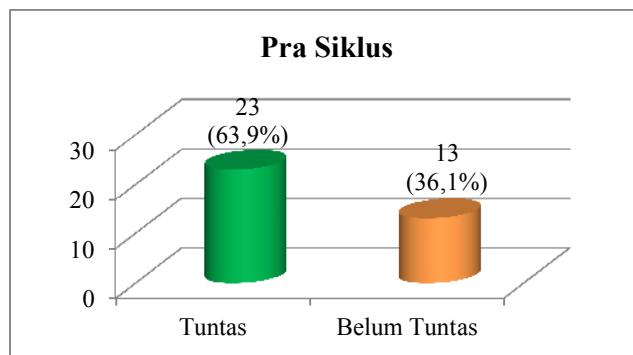
sedangkan nilai minimum yang dicapai oleh siswa adalah sebesar 60,5 dan nilai maksimum 87,5.

Pada bab sebelumnya telah dijelaskan bahwa kriteria ketuntasan minimal (KKM) yang harus dicapai oleh siswa adalah sebesar 70, sedangkan berdasarkan tabel di atas masih terdapat siswa yang memperoleh nilai dibawah KKM. Untuk lebih jelasnya, prosentase pencapaian kriteria ketuntasan minimal (KKM) akan disajikan pada tabel dan histogram di bawah ini.

Tabel 17. Prosentase Pencapaian Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM) pada Tahap Pra Siklus

No.	Kategori	Frekuensi	Prosentase
1.	Tuntas	23	63,9%
2.	Belum tuntas	13	36,1%
Jumlah		36	100%

Berikut ini adalah histogram yang menggambarkan prosentase pencapaian kriteria ketuntasan minimal (KKM) pada tahap pra siklus.



Gambar 4. Histogram Pencapaian Kriteria Ketuntasan Minimal Pra Siklus

Berdasarkan prosentase pencapaian kriteria ketuntasan minimal dalam satu kelas, ketuntasan belajar belum bisa dicapai oleh seluruh siswa di Kelas X Busana Butik II. Pada kelas tersebut KKM baru bisa dicapai oleh 63,9% siswa atau sebanyak 23 siswa, sedangkan 36,1% siswa atau sebanyak 13 siswa belum mampu mencapai KKM.

b. Siklus Pertama

Informasi mengenai peningkatan kompetensi belajar siswa pada siklus pertama diperoleh melalui pengamatan terhadap hasil tes pra siklus dengan hasil tes siklus pertama. Hasil tes pada siklus pertama penelitian tindakan di Kelas X Busana Butik II SMK Negeri 6 Yogyakarta tersebut akan dituliskan pada tabel berikut ini.

Tabel 18. Data Nilai Kompetensi Belajar Siswa pada Siklus I

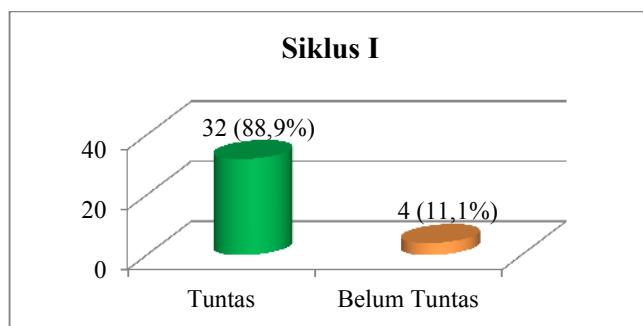
No.	Nama	Pra Siklus	Ketun-tasan	Siklus I	Ketun-tasan	Peningkatan
1.	Ade Lisa Susanti	68.75	BT	75	T	9.1%
2.	Alfiah Nuraida	62.5	BT	75.25	T	20.4%
3.	Amrina Ma'rufa	75	T	81.25	T	8.3%
4.	Anggi Indah SP	68.75	BT	75	T	9.1%
5.	Ariyo Saputro	75	T	75	T	0.0%
6.	Deni Setyawati	75	T	81.25	T	8.3%
7.	Dewi Apriliyani	80	T	81.25	T	1.6%
8.	Diana Kartika Sari	75	T	81.25	T	8.3%
9.	Dina Nur Rochmawati	62.5	BT	68.75	BT	10.0%
10.	Diyah Tri A	68.75	BT	75	T	9.1%
11.	Dwiana Rahmi	75	T	71.25	T	-5.0%
12.	Ela Ariyanti	81.25	T	87.5	T	7.7%
13.	Erika Ayu C.P	61.25	BT	81.25	T	32.7%
14.	Fandy Amrillah Putra	81.25	T	87.5	T	7.7%
15.	Gamar Nur Laela N.	87.5	T	81.25	T	-7.1%
16.	Hesmara Harna Murti	81.25	T	87.5	T	7.7%
17.	Isn'i Rahayu	62.5	BT	68.75	BT	10.0%
18.	Leni Nurmatala Sari	81.25	T	87.5	T	7.7%
19.	Lindha Kartiana Sari	60.5	BT	70	T	15.7%
20.	Mawar Melati Riska	60.75	BT	70	T	15.2%
21.	Narita Anugrahwati	81.25	T	87.5	T	7.7%
22.	Nining Pratiwi	68.75	BT	75	T	9.1%
23.	Oktavia Diah Lestari	75	T	81.25	T	8.3%
24.	Oktaviana Dewi M	75	T	81.25	T	8.3%
25.	Rathe Hardiyanti	81.25	T	87.5	T	7.7%
26.	Reni Nurul Khoriah	62.5	BT	68.75	BT	10.0%
27.	Risna Marsela	81.25	T	87.5	T	7.7%
28.	Sara Arum Lestari	75	T	81.25	T	8.3%
29.	Sheilla Bella R.S	75	T	81.25	T	8.3%
30.	Siska Windy Wibowo	75	T	81.25	T	8.3%
31.	Suci Wulandari	62.5	BT	68.75	BT	10.0%
32.	Tia Nuraini	75	T	81.25	T	8.3%
33.	Tusani Iskandari	75	T	75	T	0.0%
34.	Umi Nuraini	68.75	BT	75	T	9.1%
35.	Widya Apriliyanti	75	T	81.25	T	8.3%
36.	Yeti Nur Novitasari	75	T	81.25	T	8.3%
Jumlah		2625		2836.5		8.5%
Rata-rata		72.92		78.79		8.5%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pencapaian prestasi belajar siswa pada siklus pertama telah mengalami peningkatan sebesar 8,5%. Hal ini diperoleh berdasarkan peningkatan nilai rata-rata kelas yang semula sebesar 72,92 pada tahap pra siklus menjadi 78,79 pada siklus pertama. Akan tetapi pada penelitian tindakan siklus pertama ini, masih ditemui beberapa siswa yang belum mampu mencapai kriteria ketuntasan minimal (KKM). Prosentase pencapaian KKM tersebut secara lebih jelas akan disajikan pada tabel dan histogram berikut ini.

Tabel 19. Prosentase Pencapaian Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM) pada Penelitian Tindakan Siklus Pertama

No.	Kategori	Frekuensi	Prosentase
1.	Tuntas	32	88,9%
2.	Belum tuntas	4	11,1%
Jumlah		36	100%

Berikut ini adalah histogram yang menggambarkan prosentase pencapaian kriteria ketuntasan minimal (KKM) pada siklus pertama.



Gambar 5. Histogram Pencapaian Kriteria Ketuntasan Minimal Siklus I

Berdasarkan prosentase pencapaian kriteria ketuntasan minimal belajar siswa di Kelas X Busana Butik II yang berjumlah 36 siswa,

standar ketuntasan minimal yang telah berhasil dicapai pada siklus pertama adalah sebesar 88,9% atau sebanyak 32 siswa, sedangkan prosentase siswa yang belum berhasil mencapai KKM adalah sebesar 11,1% atau sebanyak 4 siswa.

c. Siklus Kedua

Informasi mengenai peningkatan kompetensi belajar siswa pada siklus kedua diperoleh melalui perbandingan terhadap hasil tes pra siklus, hasil tes siklus pertama, dan hasil tes siklus kedua. Perbandingan hasil tes siklus pertama dan siklus kedua penelitian tindakan di Kelas X Busana Butik II SMK Negeri 6 Yogyakarta tersebut akan dituliskan pada tabel berikut ini.

Tabel 20. Data Nilai Kompetensi Belajar Siswa pada Siklus II

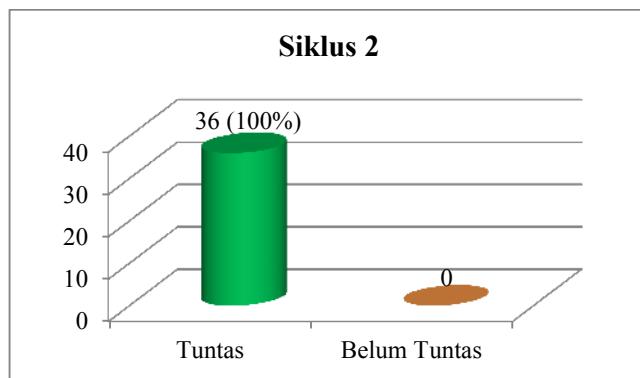
No	Nama	Pra Siklus	Ketun -tasan	Siklus I	Ketun -tasan	Pening-katan	Siklus II	Ketun -tasan	Pening-katan
1.	Ade Lisa Susanti	68.75	BT	75	T	9.1%	81.25	T	8.3%
2.	Alfiah Nuraida	62.5	BT	75.25	T	20.4%	85	T	13.0%
3.	Amrina Ma'rufa	75	T	81.25	T	8.3%	87.5	T	7.7%
4.	Anggi Indah SP	68.75	BT	75	T	9.1%	81.25	T	8.3%
5.	Ariyo Saputro	75	T	75	T	0.0%	87.5	T	16.7%
6.	Deni Setyawati	75	T	81.25	T	8.3%	87.5	T	7.7%
7.	Dewi Apriliyani	80	T	81.25	T	1.6%	85.75	T	5.5%
8.	Diana Kartika Sari	75	T	81.25	T	8.3%	87.5	T	7.7%
9.	Dina Nur R	62.5	BT	68.75	BT	10.0%	75	T	9.1%
10.	Diyah Tri A	68.75	BT	75	T	9.1%	81.25	T	8.3%
11.	Dwiana Rahmi	75	T	71.25	T	-5.0%	87.5	T	22.8%
12.	Ela Ariyanti	81.25	T	87.5	T	7.7%	100	T	14.3%
13.	Erika Ayu C.P	61.25	BT	81.25	T	32.7%	87.5	T	7.7%
14.	Fandy Amrillah P	81.25	T	87.5	T	7.7%	93.75	T	7.1%
15.	Gamar Nur Laela N	87.5	T	81.25	T	-7.1%	100	T	23.1%
16.	Hesmara Harna M	81.25	T	87.5	T	7.7%	93.75	T	7.1%
17.	Isni Rahayu	62.5	BT	68.75	BT	10.0%	75	T	9.1%
18.	Leni Nurmatala Sari	81.25	T	87.5	T	7.7%	73.75	T	-15.7%
19.	Lindha Kartiana S	60.5	BT	70	T	15.7%	87.5	T	25.0%
20.	Mawar Melati R	60.75	BT	70	T	15.2%	87.5	T	25.0%
21.	Narita Anugrahwati	81.25	T	87.5	T	7.7%	93.75	T	7.1%
22.	Nining Pratiwi	68.75	BT	75	T	9.1%	81.25	T	8.3%
23.	Oktavia Diah L	75	T	81.25	T	8.3%	87.5	T	7.7%
24.	Oktaviana Dewi M.	75	T	81.25	T	8.3%	87.5	T	7.7%
25.	Rathe Hardiyanti	81.25	T	87.5	T	7.7%	85.75	T	-2.0%
26.	Reni Nurul Khoriah	62.5	BT	68.75	BT	10.0%	75	T	9.1%
27.	Risna Marsela	81.25	T	87.5	T	7.7%	93.75	T	7.1%
28.	Sara Arum Lestari	75	T	81.25	T	8.3%	87.5	T	7.7%
29.	Sheilla Bella R.S	75	T	81.25	T	8.3%	87.5	T	7.7%
30.	Siska Windy W	75	T	81.25	T	8.3%	87.5	T	7.7%
31.	Suci Wulandari	62.5	BT	68.75	BT	10.0%	75	T	9.1%
32.	Tia Nuraini	75	T	81.25	T	8.3%	87.5	T	7.7%
33.	Tusani Iskandari	75	T	75	T	0.0%	87.5	T	16.7%
34.	Umi Nuraini	68.75	BT	75	T	9.1%	81.25	T	8.3%
35.	Widya Apriliyanti	75	T	81.25	T	8.3%	87.5	T	7.7%
36.	Yeti Nur Novitasari	75	T	81.25	T	8.3%	85.5	T	5.2%
Jumlah		2625		2836.5		8.5%	3097		9.5%
Rata-rata		72.92		78.79		8.5%	86.03		9.5%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pencapaian prestasi belajar siswa pada siklus kedua telah mengalami peningkatan sebesar 9,5% dari siklus pertama. Hal ini diperoleh berdasarkan peningkatan nilai rata-rata kelas yang semula sebesar 78,79 pada siklus pertama menjadi 86,03 pada siklus kedua. Pada penelitian siklus kedua ini seluruh siswa di dalam kelas telah berhasil mencapai kriteria ketuntasan minimal (KKM). Prosentase pencapaian KKM tersebut akan disajikan pada tabel dan histogram berikut ini.

Tabel 21. Prosentase Pencapaian Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM) pada Penelitian Tindakan Siklus II

No.	Kategori	Frekuensi	Prosentase
1.	Tuntas	36	100%
2.	Belum tuntas	0	0%
	Jumlah	36	100%

Berikut ini adalah histogram yang menggambarkan prosentase pencapaian kriteria ketuntasan minimal (KKM) pada siklus pertama.



Gambar 6. Histogram Pencapaian Kriteria Ketuntasan Minimal Siklus II

Berdasarkan tabel dan histogram di atas, kriteria ketuntasan minimal yang telah dicapai oleh siswa di Kelas X Busana Butik II adalah sebesar 100% atau sebanyak 36 siswa.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Penerapan Model Pembelajaran Kooperatif Tipe *Course Review Horay*

Course Review Horay merupakan salah satu tipe dari model pembelajaran kooperatif yang ciri utamanya yaitu mengelompokkan siswa menjadi beberapa kelompok kecil untuk mengadakan kerjasama dan diskusi untuk menjawab persoalan yang diberikan oleh guru. Melalui pembelajaran ini siswa dapat mengetahui sejauh mana kemampuan dirinya dalam menyerap materi yang telah diberikan oleh guru. Ciri khasnya adalah siswa diperbolehkan berteriak “hore” atau mengucapkan yel-yel lain ketika berhasil menjawab soal dengan benar.

Model pembelajaran kooperatif tipe *Course Review Horay* ini telah divalidasi oleh para ahli (*judgement expert*) yang terdiri dari ahli model pembelajaran dan guru mata diklat Pelayanan Prima SMK Negeri 6 Yogyakarta untuk diterapkan pada mata diklat Pelayanan Prima khususnya pada kompetensi dasar “Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal” di Kelas X Busana Butik II SMK Negeri 6 Yogyakarta.

Pelaksanaan tipe pembelajaran ini dilaksanakan sebanyak dua siklus yaitu siklus pertama pada tanggal 12 Mei 2012 dan siklus kedua pada tanggal 19 Mei 2012 setelah sebelumnya dilakukan penelitian tindakan pra siklus terlebih dahulu. Setiap tindakan dalam masing-masing siklus

dilaksanakan selama dua jam pelajaran yaitu 2x45 menit dengan empat tahapan yaitu perencanaan, tindakan, pengamatan, dan refleksi.

Pada tahap perencanaan peneliti mempersiapkan perangkat pembelajaran yang akan digunakan dalam penelitian tindakan yaitu silabus mata diklat Pelayanan Prima, rancangan pelaksanaan pembelajaran (RPP), lembar instrumen *numerical rating scale*, dan instrumen tes tertulis. Sedangkan pada tahap tindakan peneliti berkolaborasi dengan guru mata diklat Pelayanan Prima dan rekan sejawat untuk melaksanakan tindakan yaitu penerapan tipe pembelajaran *Course Review Horay* dengan tujuan meningkatkan kompetensi belajar siswa.

Pada tahap pengamatan peneliti bersama dengan guru dan rekan sejawat melakukan pengamatan pada tindakan yang dilakukan setiap siklus untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan proses pembelajaran dengan menerapkan tipe pembelajaran *Course Review Horay* dan untuk mengetahui peningkatan kompetensi belajar siswa.

Tahap terakhir adalah refleksi oleh peneliti dan guru untuk mengetahui kesesuaian antara perencanaan yang dibuat dengan terlaksananya tindakan di kelas. Hal ini dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk melakukan tindakan yang sama pada siklus berikutnya atau perlunya mengadakan perubahan perencanaan supaya penelitian tindakan pada siklus berikutnya dapat berjalan lebih baik.

Setelah melalui empat tahapan penelitian tindakan tersebut, secara umum penerapan tipe pembelajaran *Course Review Horay* di Kelas X

Busana Butik II SMK Negeri 6 Yogyakarta telah berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan hasil perhitungan dari skor pada lembar observasi *numerical rating scale* yang menunjukkan bahwa tahapan pada proses pelaksanaan kegiatan belajar mengajar yang terdiri dari pendahuluan, kegiatan inti, penerapan strategi pembelajaran, dan penutup telah terlaksana dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan hasil perhitungan dari total skor tiap tahapan proses pembelajaran yang dicari rata-ratanya sehingga dapat diketahui keterlaksanaan setiap tahapan proses pembelajaran.

Berdasarkan kedua hasil perhitungan tersebut, dapat dilihat bahwa setiap tahapan proses pembelajaran yang terdiri dari pendahuluan, kegiatan inti, dan penutup masing-masing mencapai skor rata-rata diatas 2 sampai dengan 3. Hal ini menunjukkan bahwa setiap tahapan proses pembelajaran dapat terlaksana dengan baik, walaupun pada penelitian tindakan siklus pertama peneliti menemui beberapa kendala.

Disamping pelaksanaan penelitian yang telah berjalan dengan baik, penerapan tipe pembelajaran *Course Review Horay* ini juga mendapatkan sambutan yang sangat baik dari siswa, hal ini ditunjukkan dengan rasa antusias siswa untuk mengikuti proses kegiatan belajar mengajar dan semangat para siswa untuk bekerjasama demi mendapatkan jumlah skor benar dan jumlah hore semaksimal mungkin.

Melalui tipe pembelajaran *Course Review Horay* ini siswa belajar secara aktif karena proses pembelajaran tidak lagi terpusat pada guru, dalam hal ini guru berfungsi sebagai fasilitator yang membimbing siswa apabila

ada kesulitan dalam memahami materi belajar. Disamping itu penerapan tipe pembelajaran *Course Review Horay* juga melatih siswa untuk memiliki kemampuan bekerjasama yang baik dalam memecahkan suatu permasalahan yang diberikan oleh guru melalui soal tes yang dibacakan

Berdasarkan kelebihan yang telah disebutkan di atas, model pembelajaran kooperatif tipe *Course Review Horay* juga memiliki sisi kelemahan. Sisi kelemahan tersebut adalah adanya persamaan nilai yang diperoleh bagi siswa yang aktif dan pandai dengan siswa yang pasif dan tidak pandai. Dalam hal ini siswa yang aktif dan pandai dapat mencapai nilai yang tinggi karena ia berusaha mencari pemecahan masalah dengan cara belajar dan berdiskusi dengan teman satu kelompok, sedangkan siswa yang pasif dan tidak pandai dapat memperoleh nilai yang tinggi karena mengikuti jawaban siswa yang aktif dan pandai tanpa ikut terlibat untuk mengungkapkan ide dan gagasan yang dimiliki ketika diskusi sedang berlangsung.

Sisi kelemahan yang kedua adalah adanya peluang bagi siswa untuk melakukan perbuatan curang. Hal ini berpeluang untuk terjadi karena guru tidak dapat mengontrol secara penuh semua perbuatan siswa selama mengikuti proses kegiatan belajar mengajar dengan menggunakan strategi pembelajaran *Course Review Horay*. Terlebih lagi ketika siswa harus menuliskan jawaban soal tes pada kartu jawaban, peluang untuk melakukan perbuatan curang dapat terjadi ketika siswa baru menuliskan jawaban ketika

guru melakukan pembahasan soal, atau siswa mengganti jawaban yang sudah ditulis ketika guru melakukan pembahasan.

Dari segi pelaksanaan, penerapan tipe pembelajaran *Course Review Horay* pada siklus pertama sempat mengalami kendala. Kendala tersebut berupa pendampingan dan pengawasan guru pada kelompok-kelompok belajar yang belum maksimal ketika penerapan tipe pembelajaran *Course Review Horay* berlangsung.

Kendala pertama dan kedua merupakan masalah yang saling berkaitan yang disebabkan keperluan siswa untuk menyesuaikan diri terhadap tipe pembelajaran yang baru pertama kali dijalani. Sehingga jalan keluar yang dapat ditempuh adalah menjadikan tatap muka pada penelitian tindakan kelas siklus pertama sebagai peletakan konsep sekaligus latihan bagi siswa untuk belajar menerapkan tipe pembelajaran *Course Review Horay*. Walaupun guru harus mengulang penjelasan sampai beberapa kali, hal ini merupakan hal yang sangat wajar karena siswa memang sangat memerlukan penjelasan tersebut supaya pada tatap muka berikutnya siswa sudah siap mengikuti kegiatan belajar dengan tipe pembelajaran *Course Review Horay* secara maksimal.

Hal ini telah dibuktikan pada tatap muka penelitian tindakan kelas siklus kedua. Pada siklus kedua guru hanya perlu mengingatkan secara sepintas kepada siswa perihal tata cara penerapan tipe pembelajaran *Course Review Horay* yang akan diterapkan kembali di kelas. Pada tatap muka kedua ini siswa dalam masing-masing kelompok menjadi lebih teratur

sehingga pengawasan guru pada diskusi yang dilakukan menjadi lebih mudah. Dengan hal ini maka penerapan tipe pembelajaran *Course Review Horay* bisa berjalan lebih maksimal dengan menggunakan alokasi waktu yang sangat efektif.

2. Peningkatan Kompetensi Belajar Siswa pada Mata Diklat Pelayanan Prima

Pada penelitian tindakan kelas ini kompetensi belajar siswa diukur dari nilai hasil tes kognitif dan afektif berupa soal tes pilihan ganda yang diberikan oleh guru. Untuk mengetahui peningkatan kompetensi belajar siswa peneliti dapat mengamati data nilai kompetensi belajar siswa dari tahap pra siklus, siklus pertama, sampai dengan siklus kedua.

Pada tahap pra siklus prosentase siswa yang telah mencapai KKM adalah sebesar 63,9%, sedangkan 36,1% siswa belum berhasil mencapai KKM. Hal ini disebabkan siswa merasa jemu dengan model belajar ceramah yang diterapkan oleh guru dalam menyampaikan materi belajar di dalam kelas.

Setelah kelas tersebut memperoleh tindakan pada siklus pertama, dapat dilihat bahwa persentase pencapaian KKM mengalami peningkatan sebesar 25%. Pada siklus pertama penelitian ini persentase siswa yang telah mencapai KKM adalah sebesar 88,9%, sedangkan 11,1% siswa belum berhasil mencapai KKM. Hal ini disebabkan banyak siswa yang masih merasa canggung untuk mengikuti jalannya pembelajaran yang menerapkan

model pembelajaran *Course Review Horay*. Sehingga dalam hal ini diperlukan penelitian tindakan siklus kedua.

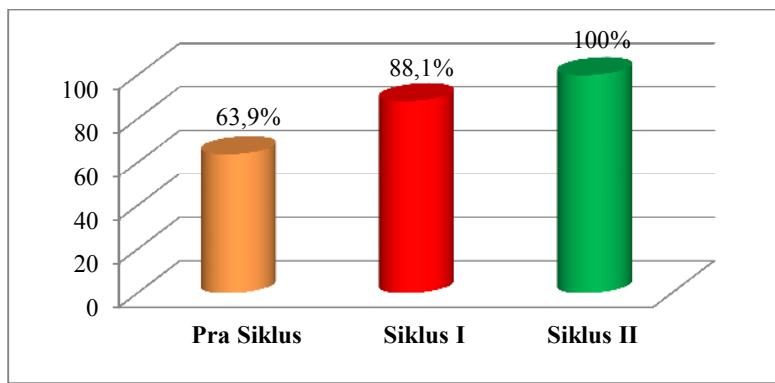
Pada penelitian tindakan siklus kedua, prosentase pencapaian KKM meningkat sebesar 11,1% menjadi 100% sehingga seluruh siswa di Kelas Busana Butik II telah berhasil mencapai KKM. Keberhasilan kelas ini disebabkan karena seluruh siswa dapat mengikuti jalannya pembelajaran yang menerapkan model pembelajaran *Course Review Horay* dengan sangat baik.

Secara keseluruhan peningkatan kompetensi belajar siswa dari pra siklus, siklus pertama, dan siklus kedua di Kelas X Busana Butik II pada mata diklat Pelayanan Prima dapat digambarkan secara lebih rinci pada tabel dan histogram di bawah ini.

Tabel 22. Pencapaian Kompetensi Belajar Siswa Tiap Siklus

No	Data	Pra Siklus	Siklus I	Siklus II
1.	Nilai Rata-rata	72.92	78.79	86.03
2.	Nilai Maksimum	87.5	87.5	100
3.	Nilai Minimum	60.5	68.75	73.75
4.	Ketuntasan (%)	63.90	88.10	100.00

Apabila dibuat histogram maka prosentase peningkatan kompetensi belajar siswa pada masing-masing siklus dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 7. Histogram Prosentase Pencapaian KKM Tiap Siklus

Berdasarkan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa penelitian tindakan kelas dengan menerapkan model pembelajaran kooperatif tipe *Course Review Horay* telah berhasil meningkatkan kompetensi belajar siswa di Kelas X Busana Butik II SMK Negeri 6 Yogyakarta pada mata diklat Pelayanan Prima. Peningkatan ini ditunjukkan dengan meningkatnya prosentase siswa yang berhasil mencapai KKM pada setiap siklus penelitian tindakan sampai dengan mencapai batas maksimal yaitu 100%.

BAB V **SIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan

Berdasarkan rumusan masalah, hasil dan pembahasan penelitian tindakan kelas tentang peningkatan kompetensi belajar siswa pada mata diklat Pelayanan Prima melalui model pembelajaran kooperatif tipe *Course Review Horay* di Kelas X Busana Butik II SMK Negeri 6 Yogyakarta, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Penerapan model pembelajaran kooperatif tipe *Course Review Horay* pada kompetensi dasar “Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal” mata diklat Pelayanan Prima di Kelas X Busana Butik II SMK Negeri 6 Yogyakarta dapat berjalan dengan baik. Model pembelajaran ini diterapkan melalui enam tahapan yaitu menyampaikan tujuan dan mempersiapkan siswa, menyajikan informasi, mengorganisir peserta didik ke dalam tim-tim belajar, membantu kerja tim dan belajar, mengevaluasi, dan memberikan pengakuan atau penghargaan kepada siswa.

Dengan menerapkan model pembelajaran kooperatif tipe *Course Review Horay* ini aktifitas siswa dalam mengikuti pembelajaran mata diklat Pelayanan Prima menjadi meningkat. Hal ini ditunjukkan dengan sikap antusias siswa yang terus meningkat setiap siklus untuk mengikuti kegiatan pembelajaran, karena model pembelajaran yang diterapkan telah memberikan suasana baru dalam kegiatan belajar siswa di dalam kelas.

2. Peningkatan kompetensi belajar siswa pada kompetensi dasar “Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal” mata diklat Pelayanan

Prima di Kelas X Busana Butik II SMK Negeri 6 Yogyakarta setelah menerapkan model pembelajaran kooperatif tipe *Course Review Horay* cukup signifikan. Persentase pencapaian KKM pada siklus penelitian adalah sebesar 63,9% (23 siswa). Setelah melaksanakan penelitian tindakan siklus I persentase pencapaian KKM tersebut meningkat sebesar 25% menjadi 88,9% (32 siswa). Persentase ini meningkat lagi sebesar 11,1% setelah pelaksanaan penelitian tindakan siklus II, pada siklus II ini persentase pencapaian KKM adalah sebesar 100% (36 siswa).

Berdasarkan hal ini dapat disimpulkan bahwa model pembelajaran kooperatif tipe *Course Review Horay* terbukti dapat meningkatkan kompetensi belajar siswa pada kompetensi dasar “Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal” mata diklat Pelayanan Prima di Kelas X Busana Butik II SMK Negeri 6 Yogyakarta.

B. Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian tindakan kelas ini keterbatasan penelitian yang dimiliki adalah pada penilaian kompetensi belajar. Pada penelitian ini kompetensi belajar hanya dinilai berdasarkan dua aspek yaitu aspek kognitif dan afektif saja sedangkan aspek psikomotor belum sempat diteliti. Hal ini menyebabkan aspek kompetensi tidak dapat diketahui secara utuh.

C. Saran

Berdasarkan temuan penelitian, adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti diantaranya adalah sebagai berikut.

1. Pada mata diklat Pelayanan Prima atau mata diklat teori lainnya, sebaiknya materi belajar disajikan dengan menarik salah satunya adalah dengan menerapkan model pembelajaran kooperatif tipe *Course Review Horay*.
2. Model pembelajaran kooperatif tipe *Course Review Horay* sebaiknya tetap diterapkan pada kegiatan pembelajaran teori selanjutnya walaupun penelitian tindakan kelas telah usai dilaksanakan.
3. Sebaiknya peningkatan kompetensi belajar siswa diukur berdasarkan penilaian pada aspek kognitif, afektif, dan psikomotor.