

**PENGEMBANGAN MEDIA PEMBELAJARAN PELAYANAN PRIMA UNTUK
PENCAPAIAN KOMPETENSI DASAR MEMBERIKAN BANTUAN
UNTUK PELANGGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL
KELAS X SMK NEGERI 2 TEMANGGUNG**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

Ari Nur Hidayati

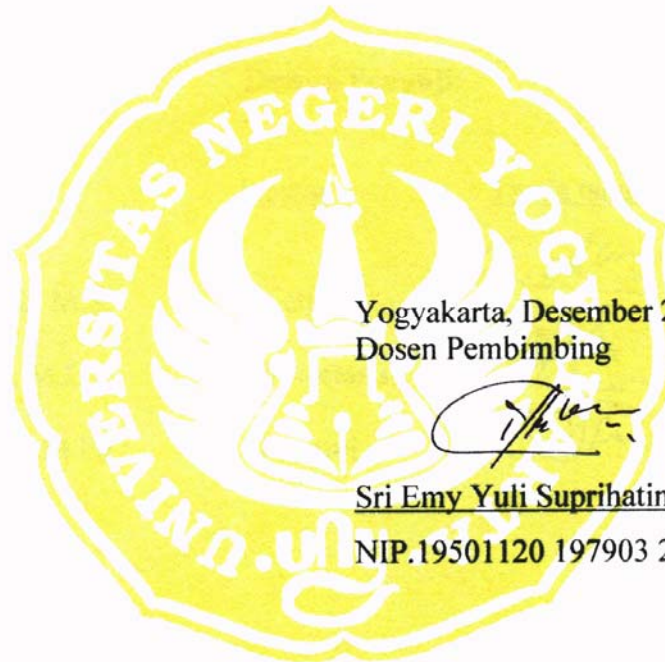
08513247003

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

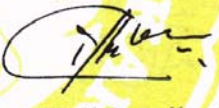
2012

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas akhir skripsi yang berjudul **“Pengembangan Media Pembelajaran Pelayanan Prima Dengan Power Point Untuk Pencapaian Kompetensi Dasar Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal Kelas X SMK Negeri 2 Temanggung“** ini telah disetujui oleh dosen pembimbing untuk diujikan.



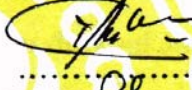


Yogyakarta, Desember 2011
Dosen Pembimbing


Sri Emy Yuli Suprihatin, M.Si
NIP.19501120 197903 2 001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “**Pengembangan Media Pembelajaran Pelayanan Prima Dengan Power Point Untuk Pencapaian Kompetensi Dasar Memberikan Bantuan Untuk Pelanggan Internal dan Eksternal Kelas X SMK Negeri 2 Temanggung**” ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 4 Januari 2012 dan dinyatakan lulus.

Dewan Penguji:

<u>Nama</u>	<u>Jabatan</u>	<u>Tanda tangan</u>	<u>Tanggal</u>
Sri Emy Yuli, S, M.Si	Ketua		20-1-2012
Noor Fitrihana, M.Eng	Sekretaris		26-1-2012
Prapti Karomah, M.Pd	Penguji		29-1-2012

Yogyakarta, Januari 2012
Fakultas Teknik
Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan,




Dr. Much. Bruri Triyono

NIP. 19560216 198603 1 003

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ari Nur Hidayati

Nim : 08513247003

Program Studi : Pendidikan Teknik Busana

Judul Skripsi : **Pengembangan Media Pembelajaran Pelayanan Prima Untuk Pencapaian Kompetensi Dasar Memberikan Bantuan Untuk Pelanggan Internal dan Eksternal Kelas X SMK Negeri 2 Temanggung**

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

Yogyakarta, Januari 2012

Yang menyatakan,

Ari Nur Hidayati

MOTTO

*“Kemenangan kita yang paling besar bukanlah karena kita tidak pernah jatuh, melainkan karena kita bangkit tiap kali jatuh”
(Confusius)*

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain dan hanya kepada Tuhanlah hendaknya kamu berharap “

(Alam Nasyroh : 6-8).

~PERSEMBAHAN~

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kupersembahkan karya ini untuk:

*Ibu dan Bapak tercinta
Terima kasih untuk cinta, kasih sayang, perhatian, doa, dukungan moral materi dan semua yang telah diberikan.*

*Suamiku Tercinta
Terima kasih untuk cinta, kasih sayang, doa, dukungan dan bantuan yang sudah diberikan
Love u. . .*

*Kakakku, Mbak uti, mbak kus, mas udi
Terimakasih untuk doa, dukungan, dan bantuannya*

*Teman-teman kos 5a
Terima kasih untuk kebersamaan, rasa kekeluargaan dan dukungannya
You're my family in lovely Jogja. . .*

*Teman-teman seperjuangan
Terimakasih untuk dukungan dan bantuannya*

Almamater

**PENGEMBANGAN MEDIA PEMBELAJARAN PELAYANAN PRIMA
DENGAN POWER POINT UNTUK
PENCAPAIAN KOMPETENSI DASAR MEMBERIKAN BANTUAN
UNTUK PELANGGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL
KELAS X SMK NEGERI 2 TEMANGGUNG**

Di susun oleh:

**Ari Nur Hidayati
08513247003**

ABSTRAK

Penelitian tentang pengembangan media pembelajaran pelayanan prima dengan power point untuk pencapaian Kompetensi Dasar Memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal kelas X SMK Negeri 2 Temanggung ini bertujuan untuk: 1) mengetahui bagaimana mengembangkan media *power point* untuk siswa SMK kelas X program studi tata busana, 2) mengetahui tingkat pencapaian kompetensi dasar memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal siswa SMK program studi tata busana

Desain penelitian ini adalah penelitian dan pengembangan (*research & development*). Penelitian pengembangan ini menggunakan langkah pengembangan Borg and Gall yang disederhanakan dengan lima langkah yaitu 1) analisis produk, 2) pengembangan power point, yang meliputi a) menetapkan tujuan, b) *outline* presentasi c) mendesain presentasi, d) menambahkan multimedia, e) review dan perbaikan, f) produk presentasi power point, 3) validasi, dilakukan oleh ahli materi, ahli media dan ahli bahasa, 4) uji coba terbatas, dilakukan oleh 12 siswa, untuk mengetahui kebermanfaatan *power point*, 5) uji coba luas dilakukan oleh 35 siswa yaitu untuk mengetahui tingkat pencapaian kompetensi siswa. Teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif.

Hasil penelitian berupa: 1) dihasilkan media pembelajaran *power point* pada kompetensi dasar memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal, dengan kualitas media *power point* sesuai hasil validasi ahli materi, ahli media, ahli bahasa media *power point* dinyatakan layak digunakan sebagai media pembelajaran. Setelah divalidasi media diuji coba kelompok kecil pada 12 siswa. Hasil yang diperoleh bahwa media bermanfaat dan telah sesuai dengan prinsip pembuatan media *power point*. 2) pencapaian kompetensi proses belajar mengajar menggunakan media *power point* melalui uji tes pilihan ganda dan unjuk kerja dengan KKM 75 yaitu dari sejumlah 35 siswa (100%), ada 2 siswa yang belum mencapai KKM (5,7%) sehingga media *power point* yang digunakan pada pembelajaran dinyatakan dalam kategori baik sekali.

Kata kunci: pengembangan power point, pelayanan prima, pencapaian kompetensi

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan judul Pengembangan Media Pembelajaran Pelayanan Prima dengan Power Point Untuk Pencapaian Kompetensi Pelayanan Prima kelas X SMK Negeri 2 Temanggung.

Tidak lupa pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan dan bimbingan demi kelancaran dalam pembuatan dan penulisan tugas akhir skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis kepada :

1. Prof. Dr. Rochmat Wahab, M. Pd., M. A, selaku Rektor UNY
2. Dr. M. Bruri Triyono, selaku Dekan Fakultas Teknik UNY
3. Noor Fitrihana, M.Eng, selaku Ketua Jurusan PTBB UNY
4. Sri Emy Yuli S, M.Si selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Skripsi
5. Dra. Arlis Nahriyanti, selaku guru Mata Pelajaran Pelayanan Prima di SMKN 2 Temanggung
6. Seluruh pihak yang telah membantu hingga tugas akhir skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Demikian tugas akhir skripsi ini disusun. Semoga tugas akhir skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, Januari 2012

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Batasan Masalah	5
D. Rumusan Maslah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	6
G. Spesifikasi produk yang dikembangkan.....	7
H. Asumsi dan keterbatasan pengembang.....	8
I. Definisi Istilah.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Deskripsi Teori	
1. Media Pembelajaran	11
a. Pengertian Media Pembelajaran	11
b. Manfaat dan Fungsi Media Pembelajaran	13
c. Klasifikasi Media Pembelajaran	18
d. Jenis dan Karakteristik Media Pembelajaran	26
e. Kriteria Pemilihan Media	28

2. Power Point	33
a. Pengertian Power Point	33
b. Karakteristik Power Point	37
c. Elemen yang Mempengaruhi Media Power Point	41
d. Prinsip pengembangan Media Power Point Sebagai Media Pembelajaran	45
e. Pengembangan Media Pembelajaran Power Point	47
3. Pencapaian Kompetensi Pelayanan Prima	49
a. Pengertian Kompetensi	49
b. Pelayanan Prima	50
c. Pemilihan Media Power Point Sebagai Media Pembelajaran Pelayanan Prima	55
d. Pencapaian Kompetensi Pelayanan prima	57
B. Penelitian yang Relevan	61
C. Kerangka Berpikir	62
D. Pertanyaan Penelitian	63
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Model Pengembangan.....	64
B. Tempat dan Waktu Penelitian	70
C. Subyek dan Obyek Penelitian	70
D. Teknik Pengumpulan Data	71
E. Instrumen Penelitian	71
F. Validitas Instrumen	75
G. Reliabilitas Instrumen	77
H. Teknik Analisis Data	78
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	82
B. Pembahasan	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	101
B. Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel. 1	Taksonomi Media Menurut Anderson	18
Tabel. 2	<i>hierarki</i> media audio visual dari D.C. Duncan	20
Tabel. 3	Taksonomi Media Menurut Rudy	21
Tabel. 4	Taksonomi Media Menurut Gagne	23
Tabel. 5	Taksonomi Media Menurut Briggs	24
Tabel. 6	Matrik Pemilihan Media	31
Tabel. 7	Standar Kompetensi.....	53
Tabel. 8	Kisi-kisi kelayakan media pembelajaran power point	72
Tabel. 9	Kisi-kisi angket pendapat siswa	74
Tabel. 10	Kisi-kisi tes pencapaian kompetensi	74
Tabel. 11	Kriteria kualitas media pembelajaran untuk ahli.....	79
Tabel. 12	Interpretasi kategori penilaian ahli	79
Tabel. 13	Kriteria Pendapat Siswa.....	80
Tabel. 14	Interpretasi kategori pendapat siswa	80
Tabel. 15	Tingkat ketuntasan belajar.....	81
Tabel. 16	Saran ahli materi.....	91
Tabel. 17	Revisi Ahli Materi	91
Tabel. 18	Kriteria kualitas media	92
Tabel. 19	Saran Ahli Media.....	93
Tabel. 20	Revisi Ahli Media	93
Tabel. 21	Kriteria kualitas media	93
Tabel. 22	Saran ahli bahasa.....	94
Tabel. 23	Revisi Ahli bahasa	94
Tabel. 24	Kriteria kualitas bahasa	95
Tabel. 25	Kualitas media aspek keterbacaan	96
Tabel. 26	Persentase ketuntasan siswa	96

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Validasi ahli

Lampiran 2. Rpp & Soal

Lampiran 3. Validitas & surat-surat

Lampiran 4 Story Board & Slide Power Point

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Istilah belajar dan pembelajaran mempunyai keterkaitan yang sangat erat dalam proses pendidikan. Pembelajaran merupakan kegiatan yang dilakukan untuk menciptakan suasana atau memberikan pelayanan agar siswa belajar. Untuk itu harus dipahami bagaimana siswa memperoleh pengetahuan dari kegiatan belajarnya.

Peningkatan prestasi belajar siswa harus selalu diusahakan secara bersama baik oleh guru mata pelajaran maupun siswa. Dalam keseluruhan proses di sekolah, kegiatan belajar merupakan kegiatan yang paling pokok. Ini berarti bahwa berhasil tidaknya pencapaian tujuan pembelajaran sangat bergantung pada bagaimana proses belajar yang dialami oleh siswa sebagai peserta didik. Peran guru adalah menyediakan, menunjukkan, membimbing dan memotivasi siswa agar mereka dapat berinteraksi dengan berbagai sumber belajar. Namun dalam kenyataannya masih banyak guru yang mengajar secara monoton yaitu dengan metode ceramah tanpa menggunakan media pembelajaran, padahal belum tentu tiap pokok bahasan suatu materi pelajaran cocok dan efektif diajarkan dengan metode ceramah. Penggunaan media dalam proses pembelajaran merupakan salah satu upaya meningkatkan kualitas proses pembelajaran yang pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas

hasil belajar siswa. Dengan menggunakan media pembelajaran dalam proses belajar mengajar akan lebih bermanfaat.

Namun pada kenyataannya proses pembelajaran menemui beberapa kendala yang kemudian mempengaruhi proses pembelajaran, kendala yang dihadapi antara lain belum adanya media yang digunakan pada saat proses pembelajaran, media yang digunakan hanya papan tulis saja dan pembelajaran dengan metode ceramah sehingga sering dijumpai adanya siswa yang kurang aktif dalam mengikuti proses pembelajaran. Hal ini dimungkinkan siswa kurang tertarik terhadap mata pelajaran yang diberikan guru, terlebih-lebih pada mata pelajaran teori misalnya pada pelajaran pelayanan prima siswa menjadi kurang berminat mengikuti pelajaran yang sedang berlangsung.

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

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan guru mata pelajaran pelayanan prima di SMK Negeri 2 Temanggung bahwa terdapat siswa belum dapat mencapai kriteria ketuntasan minimal (KKM) yang ditetapkan sekolah yaitu untuk kompetensi pelayanan prima 7,5. Akan tetapi berdasarkan

wawancara dengan guru mata pelajaran pelayanan prima SMK Negeri 2 Temanggung presentase siswa yang tuntas dalam pembelajaran pelayanan prima adalah 21 siswa (60%) dari 35 siswa, selebihnya mempunyai nilai di bawah 7,5. Proses belajar mengajar guru dikelas hanya dengan metode ceramah, sehingga di mungkinkan terjadi kebosanan bagi siswa. Media yang digunakan mengajar pelayanan prima adalah modul untuk guru dan LKS (lembar kerja siswa) untuk siswa mata pelajaran pelayanan prima merupakan mata pelajaran teori, sehingga tanpa adanya media yang mendukung, dimungkinkan siswa kurang maksimal dalam menerima materi dan menimbulkan kebosanan, perhatian siswa tidak fokus di kelas, dan keterlibatan siswa di kelas kurang karena pembelajaran hanya terjadi satu arah saja.

Belum adanya media pembelajaran yang mendukung disini dikarenakan tugas seorang guru bukan hanya mengajar di kelas saja tetapi juga harus mengerjakan berbagai administrasi sekolah sehingga guru tidak punya banyak waktu untuk membuat media. Pemanfaatan LCD di sekolah juga belum maksimal, LCD digunakan hanya pada saat ada acara-acara tertentu saja dikarenakan harga LCD yang mahal dan tidak semua guru mengetahui bagaimana penggunaan LCD.

Oleh karena itu, maka perlu adanya pemilihan media pembelajaran yang sesuai dengan kompetensi yang akan dicapai, karakteristik bidang ilmu, kondisi guru dan siswa, sarana dan prasarana yang ada, biaya, dan lain sebagainya. Salah satu media yang tepat yang dapat digunakan dalam proses

pembelajaran adalah dengan menggunakan media pembelajaran *power point* untuk proses pembelajaran pelayanan prima.

Media pembelajaran pelayanan prima dengan *power point* merupakan salah satu media yang digunakan guru dalam proses pembelajaran. *Power point* dapat menarik minat siswa karena media ini merupakan media audio visual. Dalam media ini siswa bukan hanya mendengarkan uraian dari guru saja, tetapi juga menggunakan mata yaitu untuk melihat tampilan slide, telinga untuk mendengar efek sound yang dapat dibuat, dan tampilan slide yang hanya menuliskan inti dari pembelajaran. Media ini diharapkan menjadikan siswa terlibat secara aktif dalam pembelajaran maksudnya adalah terjadinya proses dimana siswa tertarik terhadap materi, mencoba memahami materi dengan cara menangkap informasi-informasi yang ditampilkan, mengolah, menyimpan dalam otak dan selanjutnya menimbulkan keinginan siswa untuk bertanya sehingga tercipta komunikasi dua arah. Dengan merangsang siswa untuk aktif mengikuti pembelajaran, siswa dapat tertarik pada materi pembelajaran sehingga diharapkan kriteria ketuntasan minimal siswa dapat tercapai.

Oleh karena itu peneliti mengembangkan media *power point* pada mata pelajaran pelayanan prima dengan kompetensi dasar Memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal, diperlukan untuk mengungkap dengan penggunaan media tersebut bagaimana pencapaian kompetensi pelayanan prima pada siswa kelas X.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka masalah-masalah yang ada dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Proses pembelajaran belum menggunakan media
2. Masih rendahnya prestasi belajar pelayanan prima
3. Kriteria ketuntasan minimal (KKM) kompetensi pelayanan prima belum tercapai
4. Pemanfaatan LCD belum maksimal
5. Sebagian siswa kurang perhatian dalam mengikuti pembelajaran pelayanan prima
6. Rendahnya minat siswa dalam mengikuti pembelajaran
7. Aktifitas dan keterlibatan sebagian siswa kurang selama proses pembelajaran

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini pembatasan masalah dimaksudkan untuk memfokuskan permasalahan yang dibahas, selain itu dengan mengingat keterbatasan dan kesediaan waktu, biaya dan kemampuan yang dimiliki oleh peneliti, penelitian ini akan dibatasi pada :

1. Siswa yang akan diteliti merupakan siswa kelas X program keahlian tata busana SMK Negeri 2 Temanggung tahun ajaran 2010/2011, karena mata pelajaran pelayanan prima diprogramkan untuk kelas X semester I (ganjil).
2. Kompetensi dasar yang digunakan untuk pengembangan media pelayanan prima dengan *power point* adalah Kompetensi dasar

memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal. Pemilihan kompetensi dasar hanya pada kompetensi dasar ini dikarenakan keterbatasan waktu dan biaya peneliti untuk melakukan penelitian.

3. Untuk mata pelajaran pelayanan prima dilihat tentang pencapaian Kompetensi Dasar Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal yang mempunyai Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM) 7,5.

D. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah, identifikasi masalah dan pembatasan masalah diatas, dapat dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mengembangkan media pelayanan prima dengan *power point* pada Kompetensi Dasar Memberikan Bantuan Untuk Pelanggan Internal dan Eksternal siswa SMK kelas X program studi tata busana?
2. Bagaimana tingkat pencapaian pada kompetensi dasar memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal siswa SMK program studi tata busana dengan menggunakan *power point* ?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk

1. Mengetahui bagaimana mengembangkan media pelayanan prima dengan *power point* untuk siswa SMK kelas X program studi tata busana
2. Mengetahui bagaimana tingkat pencapaian kompetensi pelayanan prima siswa SMK program studi tata busana pada kompetensi dasar memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal dengan *power point*?

F. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi dunia pendidikan di Indonesia. Khususnya pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Temanggung adalah sebagai berikut :

1. Bagi lembaga, Penelitian ini dapat digunakan sebagai
 - a. Digunakan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan sistem pembelajaran yang sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan siswa, ilmu pengetahuan dan masyarakat
 - b. Digunakan sebagai acuan peneliti lain dari disiplin ilmu yang berbeda untuk menyumbangkan teknik pembelajaran yang lebih efektif.
2. Bagi para pendidik, Penelitian ini dapat digunakan :
 - a. Sebagai upaya pemicu menumbuh kembangkan dan meningkatkan prestasi belajar siswa pada setiap kegiatan pembelajaran pelayanan prima yang kreatif, inovatif dan variatif
 - b. Sebagai bahan informasi yang akurat dan aktual bahwa keberhasilan belajar diperlukan aktifitas dan kreatifitas
3. Bagi peneliti, kedepannya dapat menjadi bahan masukan yang dapat membantu pelaksanaan program pendidikan.

G. Spesifikasi Produk yang Dikembangkan

Spesifikasi produk yang dikembangkan dalam penelitian pengembangan ini adalah :

1. Produk media pembelajaran pelayanan prima dengan *power point* pada Kompetensi Dasar Memberikan Bantuan Untuk Pelanggan Internal dan Eksternal
2. Produk dalam bentuk *soft copy* yang disimpan dalam CD yang dibuat melalui program *power point 2007* dengan dijalankan menggunakan perangkat komputer atau laptop dan berbantuan LCD pada saat pembelajaran di kelas
3. Produk ini berbentuk slide *power point* dengan *hyperlink* yang memanfaatkan fasilitas *power point* yaitu teks, gambar, animasi, dan video

H. Asumsi dan Keterbatasan Pengembangan

Asumsi dari penelitian pengembangan ini antara lain :

1. Produk ini merupakan media pembelajaran yang menarik karena dilengkapi dengan penggunaan warna, *background*, suara, gambar, animasi yang menarik dan video yang dapat memperjelas materi.
2. Di sekolah umumnya tersedia sarana dan prasarana untuk mendukung aplikasi *power point* untuk pembelajaran.
3. Sebagian besar guru mempunyai kemampuan untuk mengaplikasikan komputer.

Keterbatasan dalam pengembangan ini adalah :

1. Pengembangan ini hanya terbatas pada pembelajaran pelayanan prima pada kompetensi dasar memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal

2. Uji coba produk pengembangan terbatas pada satu sekolah, yaitu di SMK negeri 2 Temanggung kelas X Busana semester gasal
3. Dalam tampilan *power point* ini tidak semua dijelaskan menggunakan video, dan gambar

I. Definisi Istilah

Beberapa istilah yang terdapat dalam rumusan judul skripsi ini perlu mendapat penjelasan agar tidak menimbulkan kesalahpahaman dan sekaligus memberikan maksud yang jelas

1. Pengembangan merupakan proses pembuatan bahan pembelajaran, yang dalam penelitian ini berupa media pembelajaran pelayanan prima dengan *power point* kompetensi Dasar Memberikan Bantuan Untuk Pelanggan Internal dan Eksternal .
2. Media dapat diartikan sebagai perantara atau pengantar pesan dari pengirim kepada penerima pesan atau penyampaian materi pembelajaran dari guru kepada peserta didik.
3. *Power point* adalah salah satu program yang tersedia di dalam komputer. *power point* yang dibuat menggunakan fasilitas *hyperlink* dimana pada tiap *slidenya* terdapat *slide master* yang dapat menghubungkan antar *slide* sehingga tidak perlu menutup *slide show* apabila menginginkan membuka *slide* dengan tidak urut.
4. *Slide master*: *Slide* utama yang muncul pada tiap *slide* yang berfungsi untuk menghubungkan antar *slide* presentasi sesuai dengan pengaturannya.

5. Pelayanan prima adalah mata pelajaran dalam SMK yang membahas tentang komunikasi di tempat kerja, memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan melakukan pekerjaan secara tim.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Deskripsi Teori

1. Media pembelajaran

a. Pengertian Media Pembelajaran

Istilah media berasal dari bahasa latin yang merupakan bentuk jamak dari "medium" yang secara harfiah berarti perantara atau pengantar. Makna umumnya adalah segala sesuatu yang dapat menyalurkan informasi dari sumber informasi kepada penerima informasi (Aristo rahadi, 2003: 9)

Menurut Gerlach & Ely (1971) dalam Azhar Arsyad (2010:3) mengatakan bahwa media apabila dipahami secara garis besar adalah manusia, materi, atau kejadian yang membangun kondisi yang membuat siswa mampu memperoleh pengetahuan, keterampilan, atau sikap. Menurut AECT (*Assosiation of education and communication technology*) dalam Ibrahim, dkk (2000:4) pengertian dari media adalah semua bentuk dan saluran yang digunakan dalam proses penyampaian informasi. AECT dalam Azhar Arshad memberi batasan tentang media sebagai segala bentuk dan saluran yang digunakan untuk menyampaikan pesan atau informasi.

Pembelajaran adalah kegiatan yang dilakukan untuk menciptakan suasana atau memberikan pelayanan agar siswa belajar (Sugihartono, dkk 2007:73).

Belajar menurut Sugihartono, dkk (2007 : 74) merupakan suatu proses memperoleh pengetahuan dan pengalaman dalam wujud perubahan

tingkah laku dan kemampuan bereaksi yang telatif permanen atau menetap karena adanya interaksi individu dengan lingkungan.

Briggs(1985) dalam Sugihartono, dkk (2007:80) membagi konsep pembelajaran dalam tiga pengertian yaitu:

- 1) Pembelajaran dalam pengertian kuantitatif, berarti penularan pengetahuan dari guru kepada murid. Dalam hal ini guru dituntut untuk menguasai pengetahuan yang dimiliki sehingga dapat menyampaikannya kepada siswa dengan sebaik-baiknya.
- 2) Pembelajaran dalam pengertian institusional, berarti penataan segala kemampuan mengajar sehingga dapat berjalan efisien. Dalam hal ini guru dituntut untuk selalu siap mengadaptasikan berbagai teknik mengajar untuk bermacam-macam siswa yang memiliki berbagai perbedaan individual.
- 3) Pembelajaran dalam pengertian kualitatif, berarti upaya guru untuk memudahkan kegiatan belajar siswa. Dalam pengertian ini peran guru dalam pembelajaran tidak sekedar memberikan pengetahuan kepada siswa, tetapi juga melibatkan siswa dalam aktifitas belajar yang efektif dan efisien.

Kegiatan pembelajaran dirancang untuk memberikan pengalaman belajar yang melibatkan proses mental dan fisik melalui interaksi antar peserta didik, peserta didik dengan guru, lingkungan, dan sumber belajar lainnya dalam rangka pencapaian kompetensi dasar.

Heinich dan kawan-kawan dalam Azhar arsyad (2010:4) mengemukakan istilah medium sebagai perantara yang mengantar informasi antara sumber dan penerima. Apabila media itu membawa pesan-pesan atau informasi yang bertujuan instruksional atau mengandung maksud pengajaran maka media itu disebut media pembelajaran. Media pembelajaran adalah media yang dirancang untuk mencapai tujuan pembelajaran tertentu seperti film, program video kaset audio, multimedia

interaktif, modul, slide bersuara dan lain sebagainya. Jadi media pembelajaran adalah suatu media yang berisi pesan-pesan pembelajaran tertentu yang dirancang untuk mencapai kompetensi atau tujuan pembelajaran tertentu.

b. Manfaat dan Fungsi Media Pembelajaran

Secara umum, manfaat media dalam proses pembelajaran adalah memperlancar interaksi antara guru dengan siswa sehingga kegiatan pembelajaran akan lebih efektif dan efisien. Tetapi secara lebih khusus ada beberapa manfaat media yang lebih rinci menurut Kemp dan Dayton dalam Aristo rahadi (2003: 15) mengidentifikasikan beberapa manfaat media dalam pembelajaran yaitu:

- 1) Penyampaian materi pelajaran dapat diseragamkan
- 2) Proses pembelajaran menjadi lebih jelas dan menarik.
- 3) Proses pembelajaran menjadi lebih interaktif
- 4) Efisiensi dalam waktu dan tenaga
- 5) Meningkatkan kualitas hasil belajar siswa
- 6) Media memungkinkan proses belajar dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja
- 7) Merubah peran guru ke arah yang lebih positif dan produktif
- 8) Media dapat menumbuhkan sikap positif siswa terhadap materi dan proses belajar

Manfaat penggunaan media tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Penyampaian materi pelajaran dapat diseragamkan. Setiap guru mungkin mempunyai penafsiran yang berbeda-beda terhadap suatu konsep materi pelajaran tertentu. Dengan bantuan media, penafsiran yang beragam tersebut dapat dihindari sehingga dapat disampaikan kepada siswa secara seragam. Setiap siswa yang melihat atau mendengar uraian suatu materi melalui media pelajaran yang sama, akan menerima informasi yang persis sama yang diterima oleh siswa-siswa lain. Dengan demikian, media juga dapat mengurangi terjadinya kesenjangan informasi di antara siswa.
- 2) Proses pembelajaran menjadi lebih jelas dan menarik. Dengan berbagai potensi yang dimilikinya, media dapat menampilkan informasi melalui suara, gambar, gerakan, dan warna. Materi pelajaran yang dikemas melalui program media akan lebih jelas, lengkap, menarik minat siswa. Dengan media, sajian materi bisa membangkitkan rasa keingintahuan siswa, merangsang siswa berinteraksi baik secara fisik maupun emosional.
- 3) Proses pembelajaran menjadi lebih interaktif. Apabila media dipilih dan dirancang dengan baik media dapat membantu guru dan siswa melakukan komunikasi dua arah secara aktif selama proses pembelajaran. Tanpa media, dimungkinkan guru akan berbicara satu arah kepada siswa, tetapi dengan media, guru dapat mengatur kelas sehingga akan terjadi komunikasi dua arah antara guru dan siswa. Ada beberapa faktor yang menghambat atau menghalang

proses komunikasi atau penyampaian pesan yang biasa disebut *barriers* atau *noises*. Yaitu hambatan psikologis, seperti minat, sikap, pendapat, kepercayaan, intelegensi, pengetahuan dan hambatan fisik seperti kelelahan, sakit, keterbatasan daya indra dan cacat tubuh (Sadiman, 2009:14). Dengan penggunaan media pembelajaran secara tepat dan bervariasi dapat mengatasi sikap pasif siswa, karena media pembelajaran berguna untuk: (a) menimbulkan kegairahan belajar, (b) memungkinkan interaksi yang lebih langsung antara anak didik dengan lingkungan dan kenyataan, (c) memungkinkan anak didik belajar sendiri menurut kemampuan dan minatnya (Sadiman, 2009:18).

- 4) Efisiensi dalam waktu dan tenaga. Guru akan menghabiskan banyak waktu untuk menjelaskan suatu materi pelajaran. Pemanfaatan media akan sangat membantu guru menjelaskan materi pelajaran yang sulit dan abstrak menjadi kongkrit sehingga guru akan sangat terbantu dengan media, tujuan belajar akan mudah tercapai secara maksimal dengan waktu dan tenaga yang minimal dan guru tidak perlu menjelaskan pelajaran secara berulang-ulang, karena dengan adanya media siswa akan lebih mudah memahami materi.
- 5) Meningkatkan kualitas hasil belajar siswa. Media akan membantu siswa menerima materi pelajaran secara utuh. Apabila hanya dengan mendengarkan ceramah dari guru, dimungkinkan siswa

kurang memahami isi pelajaran. Tetapi apabila kegiatan pembelajaran melibatkan kegiatan melihat, mendengar, menyentuh, atau mengalami sendiri melalui media, maka pemahaman siswa diharapkan akan lebih baik.

- 6) Media memungkinkan proses belajar dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Media pembelajaran dapat dirancang sedemikian rupa sehingga siswa dapat melakukan kegiatan pembelajaran dengan lebih leluasa, kapanpun dan dimanapun tanpa tergantung keberadaan seorang guru. Pembelajaran audio visual termasuk program kegiatan pembelajaran menggunakan komputer, memungkinkan siswa melakukan pembelajaran secara mandiri.
- 7) Media dapat menumbuhkan sikap positif siswa terhadap materi dan proses belajar. Dengan media, proses pembelajaran menjadi lebih menarik sehingga mendorong siswa untuk terus belajar.
- 8) Merubah peran guru ke arah yang lebih positif dan produktif. Dengan memanfaatkan media dengan baik, seorang guru bukan lagi menjadi satu-satunya sumber belajar bagi siswa. Seorang guru tidak harus menjelaskan seluruh materi pelajaran karena bisa berbagi peran dengan media. Dengan demikian guru lebih banyak memiliki waktu untuk memberi perhatian kepada aspek-aspek edukatif lainnya seperti membantu kesulitan siswa belajar, memotivasi belajar, dan lain sebagainya.

Menurut Sudrajat, media memiliki beberapa fungsi, diantaranya:

- 1) Media pembelajaran dapat mengatasi keterbatasan pengalaman yang dimiliki oleh para peserta didik
- 2) Media pembelajaran dapat melampaui batasan ruang kelas. Banyak hal yang tidak mungkin dialami secara langsung didalam kelas oleh para peserta didik tentang suatu obyek, yang disebabkan karena obyek yang terlalu besar, obyek yang terlalu kecil, obyek yang bergerak terlalu lambat atau sebaliknya, dan lain sebagainya.
- 3) Media pembelajaran memungkinkan adanya interaksi langsung antara peserta didik dengan lingkungannya.
- 4) Media menghasilkan keseragaman pengamatan
- 5) Media dapat menanamkan konsep dasar yang benar, kongkrit dan realistis. Agar media dapat menanamkan konsep dasar yang benar, kongkrit dan realistis maka ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu:
 - a) Materi disampaikan jelas dan mudah dipahami siswa, yaitu materi disusun secara logis dan sistematis. Materi yang logis apabila susunannya dimulai dari mudah ke sukar, sederhana ke yang rumit, nyata ke abstrak.
 - b) Menggunakan bahasa yang komunikatif, yaitu menggunakan bahasa Indonesia yang baku (ejaan yang

disempurnakan), harus memperhatikan pemakaian huruf (penggunaan huruf besar atau kapital), penulisan kata(kata dasar, kata turunan, kata ulang, gabungan kata, kata ganti), penggunaan tanda baca (<http://sobatbaru.blogspot/2010/06/karakteristikbahasa.html>)

c) Menggunakan gambar/ilustrasi, gambar atau ilustrasi mendukung atau memperjelas materi, gambar atau ilustrasi disesuaikan dengan materi yang akan disampaikan sehingga tidak menimbulkan pertanyaan, gambar memberi variasi dalam penyajian materi.

- 6) Media membangkitkan keinginan dan minat baru
- 7) Media membangkitkan motivasi dan merangsang anak untuk belajar
- 8) Media memberikan pengalaman yang integral atau menyeluruh dari yang kongkrit sampai dengan abstrak.
(<http://akhmad sudrajat.wordpress.com>)

c. **Klasifikasi Media Pembelajaran**

Proses belajar mengajar pada hakikatnya adalah proses komunikasi, yaitu proses penyampaian pesan dari sumber pesan ke penerima pesan melalui perantara tertentu. Pada proses pembelajaran, pesan tersebut berupa materi oleh guru, perantara yang digunakan adalah media dan penerima pesan adalah siswa.

Peran media disini sangat penting salah satu diantaranya adalah untuk menyamakan konsep, yaitu agar informasi yang diterima oleh siswa satu dengan siswa yang lain adalah sama. Media dapat digolongkan menjadi beberapa macam diantaranya adalah:

1. Taksonomi Media Menurut Anderson

Ada beberapa cara dan sudut pandang untuk menggolongkan jenis media. Anderson (1976) dalam Aristo Rahadi (2003 : 21-22) mengelompokkan media menjadi 10 golongan sebagai berikut :

Tabel 1. Taksonomi media menurut Anderson (1976)

No	Golongan Media	Contoh dalam pembelajaran
1	Audio	Kaset audio, siaran radio, CD, telepon
2	Cetak	Buku pelajaran, modul, brosur, gambar
3	Audio-cetak	Kaset audio yang dilengkapi bahan tertulis
4	Proyeksi visual diam	Over head transparansi(OHT)
5	Proyeksi Audio visual diam	Film bingkai, (slide) bersuara
6	Visual gerak	Film bisu
7	Audio Visual gerak	Film gerak bersuara, Video/VCD, Televisi
8	Obyek fisik	Benda nyata, model, specimen
9	Manusia dan lingkungan	Guru, pustakawan, laboran
10	komputer	CAI (pembelajaran berbantuan komputer), CBI (pembelajaran berbasis computer)

(Sumber: dikutip dari Aristo Rahadi, 2003)

2. Hierarki Media Menurut Duncan

Dalam menyusun taksonomi media menurut hierarki pemanfaatan untuk pendidikan, Duncan menyusunnya menurut tingkat kerumitan perangkat media. Semakin rumit jenis perangkat media yang dipakai, semakin mahal biaya investasinya, semakin sulit pengadaannya tetapi semakin umum penggunaannya dan semakin luas lingkup sasarannya dan sebaliknya (Sadiman Arif,2009:20). Hierarki media menurut Duncan adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Hirarki media audio visual dari D.C Duncan

lingkup sasaran luas Bersifat umum Pengadaan sukar Biaya investasi tinggi	Personal	Manuskrip, Diktat, biografi, referensi, duplikat gambar	Penggunaan mudah Pengadaan mudah Bersifat lebih spesifik Biaya murah
	Kelompok realita	Pameran dinding (termasuk papan tulis), specimen, model	
	Reproduksi (rekaman)	Epidiaskop, buku teks, buku kerja, lembaran teks terprogram	
	Reproduksi (rekaman)	Pita audio, cakram (piringan), rekaman, laboratorium bahasa (audio)	
	Kelompok reproduksi (rekaman)	Film bingkai, film rangkai, OHP, Tutorial, Audiovisual, laboratorium bahasa yang diprkaya stereogram dan system proyeksi dengan polarisasi	
	Kolompok reproduksi (rekaman)	Film bisu, film gelang, film dengan suara magnetic, dan film dengan suara optic	
		Teks terprogram dengan peralatan, radio vision, TV siaran terbatas (CCTV), system respon (sasaran), program siaran TV langsung (live), system pembelajaran dengan computer, siaran audio dan siaran TV	

(Sumber dikutip dari Sadiman Arif:2009)

3. Taksonomi Media Menurut Rudy Bretz

Sedangkan Rudy Bretz dalam Sadiman Arif (2009:20), mengidentifikasi ciri utama dari media menjadi tiga unsur, yaitu suara, visual dan gerak. Media visual sendiri dibedakan menjadi tiga yaitu : gambar, garis dan symbol. Disamping ciri tersebut bretz juga membedakan antara media siar (*telecommunication*), dan media rekam (*recording*). Sehingga terdapat delapan klasifikasi media yaitu: a) media audio visual gerak; b) media audio visual diam; c) media visual gerak; d) media visual diam; e) media semi gerak; f) media audio; g) media cetak. Secara lengkap dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 3. Taksonomi media menurut Rudy Bretz (1972)

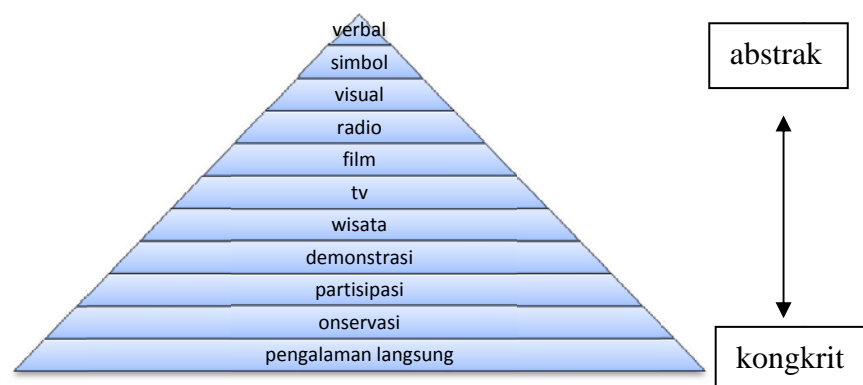
<i>Media transmisi</i>	<i>suara</i>	<i>gambar</i>	<i>garis</i>	<i>simbol</i>	<i>gerak</i>	<i>Media rekaman</i>
AUDIO VISUAL GERAK						
Televisi (TV)	X	X	X	X	X	Film / suara
	X	X	X	X	X	Pita video, film TV
	X	X	X	X	X	holografi
Gambar / suara	X	X	X	X	X	
AUDIO VISUAL DIAM						
Slow scan TV	X	X	X	X		TV Diam
Time shared TV						
	X	X	X	X		Film rangkai / suara
	X	X	X	X		Film bingkai / suara
	X	X	X	X		Halaman/ suara
	X	X	X	X		Buku dengan audio
AUDIO SEMI GERAK						
Tulisan jauh	X		X	X	X	Rekaman tulisan jauh
	X		X	X	X	Audio pointer
VISUAL GERAK						
		X	X	X	X	Film bisu
VISUAL DIAM						
facsimile		X	X	X		Halaman cetak
		X	X	X		Film rangkai

		X	X	X		Seri gambar	
		X	X	X		Microform	
		X	X	X		Arsip video	
		SEMI GERAK					
Teleautograph			X	X	X		
		AUDIO					
Telepon radio	X					Cakram (piringan) audio, pita audio	
		CETAK					
teletip				X		Pita berlubang	

(Sumber: dikutip dari Sadiman Arif,2009)

4. Pengalaman Belajar Edgar Dale

Edgar dale dalam aristo rahadi, mengklasifikasikan sebelas tingkatan pengalaman belajar dari yang paling kongkrit sampai yang paling abstrak. Klasifikasi tersebut dikenal dengan nama kerucut pengalaman (*cone of experience*). Para pendidik sangat tertarik dengan kerucut pengalaman itu sehingga pendapat dale banyak dianut dalam pemilihan jenis media yang paling sesuai untuk memberikan pengalaman belajar tertentu pada siswa. Kerucut pengalaman tersebut dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar1.kerucut pengalaman Edgar Dale.
(Sumber: dikutip dari Aristo Rahadi, 2003).

5. Taksonomi Media Menurut Gagne

Gagne dalam Sadiman Arif(2009), membagi media menjadi tujuh macam pengelompokan yang dikaitkan dengan kemampuan memenuhi fungsi menurut tingkat hierarki belajar yang dikembangkan. Pengelompokan tersebut antara lain meliputi; benda untuk mendemonstrasikan, komunikasi lisan, media cetak, gambar diam, gambar gerak, film bersuara dan mesin belajar. Ketujuh kelompok media tersebut kemudian dikaitkan dengan kemampuan memenuhi fungsi menurut tingkat hierarki belajar yang dikembangkan, yaitu pelontar stimulus belajar, memberi kondisi eksternal, menuntut cara berfikir, memasuk alihkan ilmu, menilai prestasi, dan member umpan balik.

Tabel 4. Taksonomi media menurut Gagne

Fungsi	MEDIA						
	demons trasi	penyam- paian lisan	media cetak	gambar diam	gambar gerak	film dengan suara	media pembe lajajaran
stimulus	ya	terbatas	terbatas	ya	ya	ya	ya
pengarahan perhatian/ kegiatan	tidak	ya	ya	tidak	tidak	ya	ya
contoh kemampu an terbatas yang diharapkan	terbatas	ya	ya	terbatas	terbatas	ya	ya
isyarat eksternal	terbatas	ya	ya	terbatas	terbatas	ya	ya
tuntunan cara berfikir	tidak	ya	ya	tidak	tidak	ya	ya
alih kemampu an	terbatas	ya	terbatas	terbatas	terbatas	terbatas	terbatas
penilaian hasil	tidak	ya	ya	tidak	tidak	ya	ya
umpan balik	terbatas	ya	ya	tidak	terbatas	ya	ya

Transmisi	Biaya													
	kesederhanaan													
	ketersediaan													
	control/kendali													
	distribusi bebas													
	tanpa penggelapan													

Keterangan : = tidak sesuai, = sebagian sesuai, = sesuai

(Sumber : dikutip dari Sadiman arif,2009)

7. Taksonomi menurut Edling

Dalam penyusunan ini Edling beranggapan bahwa siswa, rangsangan belajar dan tanggapan merupakan kegiatan variabel kegiatan belajar dengan media. Ia hanya memusatkan pada variabel rangsangan dan menurutnya, media merupakan bagian dari enam unsur rangsangan belajar. Dipandang dari banyaknya isyarat yang diperlukan, pengalaman subyektif, obyektif dan langsung tersebut, menurut Edling hal tersebut merupakan suatu kesinambungan pengalaman belajar yang dapat disejajarkan dengan kerucut pengalamannya Edgar Dale. (Sadiman Arif, 2009:26)

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa dampak dari ilmu pengetahuan dan teknologi akan memperkaya sumber dan media pembelajaran seperti radio, foto, film, slide, video, komputer yang semula hanya dapat dijumpai adanya media sederhana seperti model, gambar, bagan, dan lain sebagainya. Dengan bertambahnya jenis media maka mulai timbul pemikiran untuk mengadakan penggolongan atau klasifikasi berdasarkan tujuan pemakaian dan karakteristik tiap jenis media.

d. Jenis dan Karakteristik Media Pembelajaran

Media pembelajaran dapat diklasifikasikan menjadi beberapa klasifikasi tergantung dari sudut mana melihatnya.

- 1) Dilihat dari sifatnya, media dapat dibagi dalam:
 - a) Media auditif, yaitu media yang hanya dapat didengar saja, atau media yang hanya memiliki unsur suara
 - b) Media visual, yaitu media yang hanya dapat dilihat saja, tidak mengandung unsur suara contohnya film slide, foto, transparansi, gambar, dan lain sebagainya
 - c) Media audio visual, yaitu jenis media yang selain mengandung unsur suara juga mengandung unsur gambar yang bisa dilihat contohnya rekaman video, film, slide bersuara, dan lain sebagainya
- 2) Dilihat dari kemampuan jangkauannya media dibagi dalam :
 - a) Media yang memiliki daya liput yang luas dan serentak seperti radio dan televisi
 - b) Media yang memiliki daya liput yang terbatas oleh ruang dan waktu misalnya film slide, film, video, dan lain sebagainya
- 3) Dilihat dari cara atau teknik pemakaiannya, media dibagi dalam :
 - a) Media yang diproyeksikan seperti film, slide, transparansi, dan lain sebagainya
 - b) Media yang tidak diproyeksikan seperti gambar, foto, lukisan, dan lain sebagainya.

(Wina Sanjaya, 2009 : 170)

Power point dilihat dari sifatnya termasuk media audio visual karena mampu menampilkan teks, gambar dan video. Apabila dilihat dari kemampuan jangkauannya termasuk media yang memiliki daya liput terbatas oleh ruang dan waktu,serta dilihat dari teknik pemakaiannya termasuk media yang diproyeksikan.

Setiap jenis media, mempunyai karakteristik kekhasan tertentu yang berbeda-beda. Karakteristik tersebut dapat dilihat menurut kemampuan media pembelajaran untuk membangkitkan rangsangan indra pendengaran, penglihatan, perabaan, dan indra yang lainnya.

Karakteristik ini untuk memilih suatu media yang akan digunakan dalam pembelajaran yang disesuaikan dengan situasi tertentu. Menurut Apri Nuryanto (2009:7) Berdasarkan tujuan yang akan dicapai, media pembelajaran dibagi menjadi tiga kelompok yaitu media grafis, media audio, media proyeksi :

1) Media grafis

Media grafis adalah adalah suatu jenis media yang menuangkan pesan yang akan disampaikan dalam bentuk simbol-simbol komunikasi verbal. Grafis tergolong jenis media visual, yang menyalurkan pesan lewat simbol-simbol visual. Simbol tersebut perlu difahami dengan benar, agar penyampaian pesannya dapat berhasil. Secara khusus, grafis berfungsi untuk menarik perhatian, memperjelas sajian ide, mengilustrasikan atau menghiasi fakta yang mungkin akan terlupakan bila tidak divisualkan. Bentuk-bentuk grafis antara lain gambar foto, sketsa, diagram, bagan atau chart, grafik, kartun, poster, peta, papan flanel dan lain sebagainya.

2) Media audio

Media audio berkaitan dengan indra pendengaran. Pesan yang disampaikan melalui media ini dituangkan dalam lambang auditif, contohnya adalah radio, alat perekam pita magnetik, alat perekam pita kaset. beberapa kelebihan media audio adalah:

- a) Materi yang terekam tidak akan berubah, jika diperlukan bisa digandakan berkali-kali sesuai jumlah yang dibutuhkan.
- b) Untuk jumlah sasaran yang banyak, biaya produksi dan pengandaannya relatif murah. Jika diperlukan, rekaman dapat dihapus dan kasetnya dapat digunakan ulang
- c) Alat penyajiannya juga termasuk murah dibandingkan dengan peralatan audio visual lainnya
- d) Program kaset audio dapat menyajikan kegiatan, materi pelajaran, dan sumber belajar yang berasal dari luar kelas atau sekolah, misalnya hasil wawancara
- e) Program audio mampu menciptakan suasana yang imajinatif dan membangkitkan sentuhan emosional bagi siswa

Adapun kelemahannya adalah :

- a) Daya jangkauan terbatas, tidak bisa didengarkan secara masal kecuali disiarkan melalui radio
- b) Jika jumlah sasarannya sedikit, dan hanya sekali pakai, maka biaya produksi menjadi mahal

- c) Cenderung verbalistik karena semua informasi hanya disajikan melalui suara
(A. Rahadi,2003:34)

3) Media proyeksi

Media proyeksi diam mempunyai persamaan dengan media grafis, yaitu dapat menyajikan rangsangan-rangsangan visual. Bahan-bahan grafis banyak digunakan juga dalam media proyeksi diam. Media proyeksi gerak, pembuatannya juga memerlukan bahan-bahan grafis, misalnya untuk lembar peraga. Dengan menggunakan perangkat komputer, proyeksi gerak dapat dibuat dengan lebih variatif. Untuk mengajarkan skill (keterampilan motorik proyeksi gerak mempunyai lebih banyak kelebihan dibandingkan dengan proyeksi diam. Beberapa media proyeksi diantaranya adalah: film bingkai, film rangkai, film transparansi, televisi dan video, dan lain sebagainya.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa setiap jenis media mempunyai karakteristik atau kekhasan tertentu yang berbeda-beda satu sama lain. Masing-masing media tentu memiliki kelebihan dan kelemahan, sehingga dari karakteristik-karakteristik tersebut dapat dipilih media yang paling cocok dalam suatu pembelajaran.

e. Kriteria Pemilihan Media

Ada beberapa kriteria yang harus dipertimbangkan dalam pemilihan media pembelajaran yang dikemukakan oleh Aristo Rahadi (2003: 39) adalah sebagai berikut :

- 1) Tujuan,apa tujuan pembelajaran yang ingin dicapai? Apakah tujuan itu termasuk aspek kognitif, afektif, psikomotor atau kombinasinya? Jenis indera apa yang ditekankan? Pertanyaan tersebut akan mengarahkan pada pemilihan media yang sesuai dengan kebutuhan.

- 2) Sasaran didik, siapa sasaran didik yang akan menggunakan media? Bagaimana karakteristiknya, status sosialnya? Apakah adayang mempunyai kelainan atau tidak? sasaran ini sangat penting karena sasaran inilah yang akan memanfaatkan media yang dipilih.
- 3) Karakteristik media yang bersangkutan, bagaimana karakteristik media yang tersebut? apa kelebihan dan kelemahannya? Guru tidak bisa dapat memilih media dengan baik apabila tidak mengenal karakteristik dari masing-masing media.
- 4) Waktu, berapa lama waktu yang diperlukan untuk membuat media yang akan dipilih? Dan berapa lama waktu yang diperlukan untuk menyajikannya?
- 5) Biaya, penggunaan media pada dasarnya dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas pembelajaran jadi pengadaan media tidak perlu mahal.
- 6) Ketersediaan konteks penggunaan, konteks penggunaan maksudnya adalah dalam kondisi dan stategi bagaimana media tersebut digunakan.

MenurutSadiman dalam Satgas Pengembangan Media FPTK Ikip Yogyakarta (1997:25),dalam menentukan media pengajaran yang akan dipakai dalam proses belajar mengajar, guru harus mempertimbangkan tujuan yang ingin dicapai, kondisi dan keterbatasan yang ada dengan kemampuan karakteristik media yang akan dipilihnya. Dengan mengajukan beberapa pertanyaan, maka

pemilihan media dapat dilakukan berdasarkan: (1) apakah media yang bersangkutan relevan dengan tujuan instruksional yang ingin dicapai, (2) adakah sumber informasi atau catalog mengenai media yang bersangkutan. (3) apakah perlu dibentuk tim untuk memonitor yang terdiri dari para calon pemakai.

Dalam pemilihan media salah satu cara yang dapat digunakan untuk memilih yaitu dengan menggunakan matrik seperti pada tabel 6berikut. Selain itu, dapat dikemukakan bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi pemilihan media antara lain adalah : (1) tujuan instruksional yang ingin dicapai, (2) karakteristik siswa, (3) jenis rangsangan belajar yang diinginkan, (4) ketersediaan sumber, (5) apakah media siap pakai, ataukah media rancang, (6) kepraktisan dan ketahanan media (7) Efektifitas biaya dalam jangka waktu panjang.

Tabel 6.Matrik pemilihan media(Sumber: Satgas pengembangan media FPTK Ikip Yogyakarta)

Kriteria pemilihan media bersumber dari konsep bahwa media merupakan bagian dari sistem instruksional secara keseluruhan. Untuk itu ada beberapa kriteria yang harus diperhatikan dalam memilih media. Menurut Azhar arsyad (2010) beberapa kriteria tersebut adalah: Sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, tepat untuk mendukung isi pelajaran, praktis, luwes, dan bertahan, guru terampil menggunakannya, pengelompokan sasaran, dan memenuhi mutu teknis. kriteria tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Media dipilih berdasarkan tujuan instruksional yang telah ditetapkan yang secara umum mengacu pada salah satu atau gabungan dari dua atau tiga ranah kognitif, afektif, atau psikomotor.
- 2) Tepat untuk mendukung isi pelajaran yang sifatnya fakta, konsep, prinsip, atau generalisasi. Agar dapat membantu proses pembelajaran secara efektif, media harus selaras dan sesuai dengan kebutuhan tugas pembelajaran dan kemampuan mental siswa.
- 3) Praktis, luwes, dan bertahan. Apabila tidak tersedia waktu, biaya, atau sumber daya lain untuk memproduksi tidak perlu dipaksakan. Kriteria ini menuntut guru atau instruktur memilih media yang ada, mudah diperoleh, dan mudah dibuat sendiri oleh guru
- 4) Guru terampil menggunakannya. Apapun media itu guru harus mampu menggunakannya dalam proses pembelajaran. Nilai dan manfaat media sangat ditentukan oleh guru yang menggunakannya.

Media yang canggih tidak akan berarti apabila guru belum dapat menggunakannya dalam proses pembelajaran.

- 5) Pengelompokan sasaran. Media yang efektif untuk kelompok besar belum tentu efektif digunakan dalam kelompok kecil, begitu pula sebaliknya. Ada media yang tepat untuk jenis kelompok besar, kecil, atau perorangan.
- 6) Mutu teknis. Tiap-tiap media harus memenuhi persyaratan mutu teknis tertentu

Pemilihan media Azhar Arsyad tersebut digunakan untuk membuat kisi-kisi kriteria pengembangan media power point dari aspek materi. kriteria ke 6 yaitu mutu teknis tidak dimasukkan dalam kisi-kisi tersebut karena sudah termuat dalam aspek media.

Menurut Gerlach dan Ely (dalam Arsyad,2010:12) ciri media pendidikan yang layak digunakan dalam pembelajaran adalah sebagai berikut :

- a) Ciri fiksatif (*fixative property*)
Media pembelajaran mempunyai kemampuan untuk merekam, menyimpan, melestarikan, dan merekonstruksi peristiwa/objek.
- b) Manipulatif (*manipulatifproperty*)
Kejadian yang memakan waktu sehari-hari dapat disajikan kepada siswa dalam waktu dua atau tiga menit dengan teknik pengambilan gambar *time-lapse recording*.
- c) Distributif (*distributive property*)
Memungkinkan berbagai objek ditransportasikan melalui suatu tampilan yang terintegrasi dan secara bersamaan objek dapat menggambarkan kondisi yang sama pada siswa dengan stimulus pengalaman yang relatif sama tentang kejadian itu.

2. *Power Point*

a. *Pengertian power point*

. *Microsoft power point* adalah program yang biasa digunakan untuk presentasi pada kegiatan-kegiatan ilmiah hingga bisnis dengan menggunakan bantuan OHP (*over head Projector*) atau *slide proyektor* dengan tujuan agar peserta dapat melihat dengan jelas meskipun jaraknya tidak terlalu dekat. (Catur hadi, 2007 : 188)

Microsoft power point adalah program aplikasi presentasi yang merupakan salah satu program aplikasi dibawah *microsoft office*. Jadi pada waktu penginstalan program *microsoft office* dengan sendirinya program ini akan terinstal. (<http://mtsnslawi.blogspot.com>)

Microsoft power point mempunyai banyak kemampuan diantaranya dapat menampilkan berbagai objek dalam *slide* (teks biasa, lagu, klip video), pemberian efek, serta dapat berintegrasi dengan program *Microsoft office* lainnya. Dengan beberapa kelebihan ini diharapkan sebuah presentasi akan terlihat lebih hidup dengan adanya fasilitas animasi dan efek suara.

Keuntungan lain dari program *power point* adalah sederhananya tampilan ikon-ikon, icon pembuatan presentasi hampir sama dengan ikon *microsoft word* yang sudah dikenal oleh kebanyakan pemakai komputer sehingga hambatan dari pembelajaran dapat dikurangi yaitu hambatan teknis dan teori. Meskipun program ini sebenarnya

merupakan program untuk membuat presentasi namun fasilitas yang ada dapat digunakan untuk membuat program pembelajaran.

Pada dasarnya program *power point* merupakan salah satu *software* yang dirancang khusus untuk mampu menampilkan program yang menarik, mudah dalam pembuatan, mudah dalam penggunaan dan relatif murah, karena tidak membutuhkan bahan baku selain alat untuk menyimpan data (*data storage*). *Power point* dapat digunakan melalui beberapa tipe penggunaan

- 1) *Personal presentation*: pada umumnya presentasi digunakan untuk presentasi untuk *classical learning* misalnya seminar, kuliah, work shop dan lain-lain. Pada penyajian ini *power poin* sebagai alat bantu instruktur atau guru dalam presentasi menyampaikan materi dengan bantuan media *power point*. Dalam hal ini kontrol pembelajaran terletak pada guru atau instruktur.
- 2) *Stand alone*: pada pola ini power poin dapat dirancang khusus untuk pembelajaran individu yang bersifat interaktif, meskipun kadar interaktifnya tidak terlalu tinggi namun *power point* mampu menampilkan *feedback* yang sudah diprogram.
- 3) *Web based*: pada pola ini power point dapat diformat menjadi file web (html) sehingga program yang muncul berupa browser yang dapat menampilkan internet. Hal ini ditunjang dengan adanya fasilitas dari *power point* untuk mempublish hasil kerja menjadi web.

Dengan memperhatikan tipe penggunaan diatas maka *powerpoint* yang peneliti kembangkan adalah *power pointpersonal presentation* karena *power point* ini dikembangkan sebagai media guru dalam proses belajar mengajar.

Beberapa fasilitas *microsoft power point* diantaranya:

1) Memasukkan teks, gambar, suara, dan video

Cara memasukkan teks ke dalam program ini adalah setelah masuk dalam program *power point*, menekan menu *insert* maka akan muncul berbagai pilihan, salah satu pilihan adalah *insertteks box* maka akan muncul kotak teks dalam tampilan. Untuk memasukkan gambar dapat dengan menekan *insert picture* maka akan muncul pilihan *from file* dan *from clip art*, atau gambar dapat langsung di *copy* langsung dari file lain. Untuk memasukkan video atau musik tekan menu *insert* lalu pilih *movies and sound*, untuk video pilih *movies* dan pilih *movies from file* atau *movies from gallery*.

2) Membuat tampilan menarik.

Tampilan yang menarik akan meningkatkan minat dan motivasi belajar. Fasilitas yang disediakan *power point* untuk membuat tampilan menarik diantaranya fasilitas *background*, *background* akan memperindah tampilan, beberapa jenis *background* yang ditawarkan diantaranya *background* dengan memberi warna, dengan memberi tekstur, memasang gambar dengan file sendiri.

Fasilitas yang ke dua adalah animasi. dengan fasilitas ini gambar dan teks akan muncul ke layar dengan tampilan dengan cara tampil yang bervariasi. Fasilitas animasi memungkinkan gambar atau objek lain tampil dari arah yang berbeda atau arah yang berbeda. Pembuatan animasi dengan cara mengklik objek kemudian pilih *slide show* dan pilih *custom animation*. Fasilitas yang digunakan dalam penelitian agar tampilannya menarik diantaranya adalah *background*, *background* dengan latar dibuat warna putih agar memudahkan pemilihan warna teks atau gambar, warna teks dan gambar dipilih warna yang kontras agar jelas terlihat. Apabila teks gambar dan *background* sudah tertata kemudian mengatur animasi, yaitu mengatur jalannya tampilan, bagian mana dulu yang akan ditampilkan agar presentasi dapat jelas dan menarik.

3) Membuat *hyperlink*

Fasilitas ini sangat penting karena dengan *hyperlink* program bisa terhubung ke program lain. Langkah membuat *hyperlink* adalah memilih objek kemudian mengklik menu insert kemudian klik *hyperlink* maka akan muncul *dialog box* dan menuliskan alamat yang dituju maka akan tersambung ke alamat yang dituju, atau dengan cara lain yaitu melalui menu *slide show*, klik *action setting*, kemudian mengisikan ke alamat yang diinginkan.

Berdasarkan uraian diatas bahwa *power point* merupakan media audio visual karena mampu menampilkan teks, gambar, serta video, atau bisa pula disebut multimedia karena mampu memunculkan lebih dari satu media. serta dalam penelitian ini *power point* memanfaatkan *hyperlink* dimana pada tiap slide terdapat *slide master* yang fungsinya untuk menghubungkan antara pokok materi dalam slide jadi apabila telah menampilkan slide show kita tidak perlu menutup slide show terlebih dahulu apabila ingin menampilkan materi yang dituju meskipun bahasan tersebut terdapat pada slide akhir.

b. Karakteristik media *power point*

Media *power point* merupakan jenis media visual berbasis multimedia, dimana dalam media ini terdapat tampilan slide *power point* yang dapat menampilkan teks, menampilkan gambar, dan menampilkan video. Dinamakan multimedia karena merupakan gabungan dari slide, video. Slide *power point* termasuk dalam golongan media visual. Penggunaan media berbasis visual ditentukan oleh kualitas dan efektivitas bahan-bahan visual. Hal ini dapat dicapai dengan mengatur dan mengorganisasikan gagasan-gagasan yang timbul, merencanakan dengan seksama dan menggunakan teknik-teknik dasar visualisasi objek, konsep, situasi, dan informasi. media visual adalah visualisasi pesan, informasi atau konsep yang ingin disampaikan pada siswa. Secara prinsip umum pembuatan media visual menurut Aristo Rahadi (2003:27) dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) *Visible*, berarti mudah diingat oleh seluruh sasaran didik yang akan memanfaatkan media yang akan dibuat
- 2) *Interesting*, artinya menarik, tidak monoton dan tidak membosankan
- 3) *Simple*, artinya sederhana, singkat, tidak berlebihan
- 4) *Useful*, maksudnya adalah visual yang ditampilkan harus dipilih yang benar-benar bermanfaat bagi sasaran didik. Jangan tulisan menyangkan terlalu banyak yang sebenarnya tidak penting
- 5) *Accurate*, isinya harus benar dan tepat sasaran. Jika pesan yang dikemas dalam media visual salah, maka dampak buruknya akan sulit terhapus dari ingatan siswa
- 6) *Ligitimate*, maksudnya adalah bahwa visual yang ditampilkan harus sesuatu yang sah dan masuk akal.
- 7) *Structured*, maksudnya visual harus terstruktur atau tersusun dengan baik, sistematis dan runtut sehingga mudah dipahami pesannya.

Selain menampilkan media visual, *power point* juga mampu menampilkan video. Pesan yang disajikan melalui video dapat bersifat fakta (objek, kejadian, atau informasi nyata), dapat pula bersifat fiktif. Karena *power point* merupakan media visual dengan komputer maka perlu memperhatikan prinsip rancangan layar dalam komputer. Berikut adalah beberapa prinsip untuk perwajahan teks media berbasis komputer menurut Azhar Arsyad (2010:99):

- 1) Layar atau monitor komputer bukanlah halaman, tetapi penayangan yang dinamis yang bergerak berubah dengan perlahan-lahan. Penayangannya pun bukan seperti halaman, pembuatan media power point yang baik harus memperhatikan karakteristik media tersebut. Berikut adalah ciri- ciri *power point* yang baik menurut Kenthut dan Rahadi diantaranya adalah:
 - a) Pilih jenis huruf (*font*) yang tingkat keterbacaannya tinggi, misalnya *arial*, *verdana* atau *Tahoma*
 - b) Gunakan ukuran huruf (*font size*) 17-20 untuk isi teks, sedang untuk sub judul 28, dan untuk judul 30
 - c) Untuk memperjelas dan memperindah tampilan, gunakan variasi warna, gambar, foto, animasi atau video
 - d) Area tampilan frame yang ditulis jangan melebihi ukuran 16 X 20 cm
 - e) Usahakan dalam satu slide atau frame tidak boleh memuat lebih dari 12 baris
 - f) Usahakan dalam satu slide atau frame usahakan hanya berisi satu topik atau sub topik pembahasan
 - g) Beri judul pada tiap frame atau tampilan
 - h) Perhatikan komposisi warna, keseimbangan (tata letak), keharmonisan, dan kekontrasan pada setiap tampilan
 - i) Variasi warna memang diperlukan, tetapi harus memperhatikan prinsip kesederhanaan. Artinya dalam membuat presentasi

jangan membuat tampilan yang terlalu rumit, rame dan penuh warna, karena hal itu justru akan mengganggu pesan utama yang akan disajikan. (<http://www.scribd.com>)

- 2) Layar tidak boleh terlalu padat, bagi kedalam beberapa tayangan.
- 3) Jarak dua spasi untuk tingkat keterbacaan yang lebih baik
- 4) Teks diberi kotak apabila teks itu berada bersama-sama dengan grafik atau representasi visual lainnya pada layar tayangan yang sama
- 5) Konsisten dengan gaya dan format yang dipilih
konsisten disini bukan berarti tanpa variasi. konsisten dapat diciptakan misalnya dengan menggunakan huruf yang sama tetapi ukuran yang berbeda pada judul dan teks, penggunaan huruf yang sama dengan ukuran dan warna yang sama untuk setiap sub judul akan menciptakan konsistensi.
- 6) Pilihlah jenis huruf normal, tidak berhias, gunakan huruf kapital dan huruf kecil, tidak menggunakan kapital semua atau kecil semua.
- 7) Gunakan antara tujuh sampai sepuluh kata perbaris, karena lebih mudah membaca kalimat pendek daripada kalimat panjang.
- 8) Pilih karakter huruf tertentu untuk judul dan kata-kata kunci misalnya cetak tebal, garis bawah, cetak miring. Gaya cetak ini tidak digunakan secara berlebihan untuk menjaga perhatian siswa terhadap pentingnya karakter dengan gaya cetak tertentu

9) Tidak memenggal kata pada baris akhir, tidak memulai paragraf pada baris terakhir dalam satu layar tayangan, tidak mengakhiri paragraf pada baris pertama layar tayangan, meluruskan baris kalimat pada sebelah kiri, namun sebelah kanan sebaiknya tidak lurus karena lebih mudah membacanya

Prinsip untuk perwajahan teks media berbasis komputer menurut Azhar Arsyad diatas dijadikan kisi-kisi instrument penilaian *power point* pada aspek media

c. Elemen yang mempengaruhi media power point

Presentasi dengan *power point* adalah presentasi visual, sehingga ada beberapa elemen yang berpengaruh pada presentasi. Menurut I Putu Kusuma elemen-elemen yang dapat mempengaruhi presentasi adalah warna dan gambar (*picture*, *movie*, dan animasi). (<http://www.smandapura.sch.id>).

1) Warna , warna memiliki pengaruh yang universal misalnya kesan hangat atau dingin, warna juga memberi pengaruh pada tubuh seperti halnya memberikan pengaruh pada pikiran manusia. Pembagian warna yaitu sebagai berikut:

tersebut. Kombinasi warnayang sebaiknya dihindari dalam desain presentasi yaitu: merah – hijau, coklat – hijau, ungu – biru, hitam – biru. Dan warna yang tidak diperkenankan sebagai background adalah merah dan kuning.

- c) Menggunakan kombinasi warna yang konsisten
- 2) *Picture* dan *movie*, dalam desain presentasi sebaiknya memvisualisasikan ide, gagasan, data, dan informasi dalam bentuk gambar dan sedapat mungkin disertakan ilustrasi yang dapat membantu siswa mengerti dan memusatkan perhatian pada isi presentasi tersebut. Jadi fungsi gambar bukan hanya sebagai hiasan *slide* saja, karena siswa akan lebih mudah menangkap informasi yang disampaikan dengan gambar dari pada dengan kata-kata.
- 3) Animasi, efek animasi merupakan salah satu kelebihan *power point*. Efek animasi dapat diterapkan pada obyekteks, grafik, gambar, garis. Penggunaan efek animasi yang tepat akan dapat membantu keberhasilan presentasi, akan tetapi penggunaan animasi yang berlebihan akan memperburuk presentasi.

Elemen-elemen desain presentasi menurut isroi antara lain:

- 1) Warna
- 2) Gambar (*picture*), animasi dan movie
- 3) Bentuk (*shape*)
- 4) Garis
- 5) Teks
- 6) Value atau tone
- 7) Teksture
- 8) Suara
- 9) Volume atau ukuran(<http://isroi.files.wordpress.com>)

Elemen-elemen desain presentasi secara bersama-sama membangun sebuah presentasi *power point*. Desain presentasi akan terlihat bagus, menarik, dan mudah dipahami apabila mengikuti prinsip-prinsip desain presentasi antara lain penekanan, harmoni, kesatuan dan konsistensi, serta keseimbangan. Item-item tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Emphasis atau penekanan sering disebut pusat perhatian. Dalam tiap slide presentasi harus ada satu bagian yang menjadi pusat perhatian. Emphasis dapat diberikan pada bagian yang paling penting dalam isi presentasi dan dapat diberikan dengan berbagai cara misalnya: ukuran yang paling besar, warna yang paling menonjol, animasi, penambahan suara, atau dengan *movie*.
- 2) Harmoni, berkaitan dengan perasaan atau rasa. Harmoni dapat diciptakan dengan berbagai cara beberapa diantaranya kombinasi warna, variasi ukuran atau volume untuk huruf atau bentuk.
- 3) Kesatuan dan konsistensi, kesatuan disini bukan berarti tanpa variasi. Kesatuan dapat diciptakan misalnya dengan menggunakan huruf yang sama tetapi ukuran yang berbeda pada judul dan teks, penggunaan huruf yang sama dengan ukuran dan warna yang sama untuk setiap sub judul akan menciptakan konsistensi.
- 4) Keseimbangan, keseimbangan berkaitan dengan penempatan elemen-elemen desain presentasi. Keseimbangan adalah perbandingan komposisi sisi kanan, dan sisi kiri, atau sisi bawah

dengan sisi atas. Keseimbangan dapat dibagi menjadi dua macam yaitu keseimbangan simetris atau formal, yaitu sisi yang berlawanan memiliki bobot yang sama atau seimbang, dan keseimbangan asimetris, yaitu sisi yang berlawanan memiliki bobot yang tidak sama.

d. Prinsip Pengembangan Power Point sebagai Media Pembelajaran

Pengembangan media power point sebagai media pembelajaran harus dilakukan sesuai dengan prinsip- prinsip pengembangan media pembelajaran. Beberapa prinsip pengembangan media power point menurut Kethut dan Rahadi diantaranya adalah :

- 1) Dikembangkan sesuai dengan prosedur pengembangan instruksional, karena *power point* yang dikembangkan merupakan *power point* untuk pembelajaran.
- 2) Media *power point* ini berfungsi sebagai alat bantu mengajar, bukan merupakan media pembelajaran yang akan dipelajari secara mandiri oleh sasaran, oleh karena itu media *power point* kurang cocok digunakan sebagai bahan ajar yang bersifat pengayaan.
- 3) Pengembangan media *power point* sebaiknya mempertimbangkan atau menggunakan secara maksimal segala potensi dan karakteristik yang dimiliki oleh jenis media tersebut. Unsur-unsur yang perlu didaya gunakan pada pembuatan media power point antara lain memiliki kemampuan untuk menampilkan teks, gambar,

animasi, dan unsur audio-visual yang telah dibahas pada fasilitas *microsoftpower point* uraian pengertian *power point* diatas.

- 4) Prinsip kebenaran materi dan kemenarikan sajian. Materi yang disajikan harus benar substansinya dan juga disajikan secara menarik.(<http://www.scribd.com>).

Bahan atau materi pelajaran merupakan isi suatu mata pelajaran yang dipelajari peserta didik berdasarkan kurikulum yang berlaku. Tujuan instruksional yang dirumuskan untuk dicapai melalui kegiatan belajar mengajar pada dasarnya menunjukkan bahan-bahan pelajaran yang akan disampaikan guru kepada peserta didik. Suatu bahan atau materi pelajaran harus disusun dan dikelola sedemikian rupa agar mudah dipelajari peserta didik. Suatu pemilihan bahan pelajaran hendaklah disesuaikan dengan hal-hal berikut:

1. Tujuan instruksional khusus yang telah dirumuskan
2. Karakteristik peserta didik terutama kesiapan belajarnya
3. Tuntutan kurikulum yang berlaku
4. Karakteristik bahan pelajaran
5. Bahan secara praktis dengan kehidupan nyata peserta didik, sederhana, kongkrit, menarik perhatian, ringan, memiliki nilai guna bagi kehidupan mereka (Mulyani,2001:201)

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam perumusan bahan atau materi pelajaran adalah:

1. Sesuai dengan tuntutan pencapaian tujuan instruksional/tujuan belajar.
2. Ringkas mengandung pokok konsep yang penting
3. Mengandung urutan yang prosedural atau sistematis
4. Berurutan dari bahan yang mudah ke yang sulit
(Mulyani,2001:201)

Dari hal yang perlu diperhatikan dalam perumusan materi dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Sesuai dengan tuntutan pencapaian tujuan instruksional/tujuan belajar, agar sesuai dengan tujuan instruksional maka materi disesuaikan dengan standar kompetensi, kompetensi dasar dan indikator agar tujuan pembelajaran tercapai.
2. Ringkas mengandung pokok konsep yang penting, materi yang dimuat tidak bertele-tele, dijabarkan secara jelas dan ringkas.
3. Mengandung urutan yang prosedural atau sistematis, artinya untuk pencapaian suatu materi yang satu berurut ke materi berikutnya.
4. Berurutan dari bahan yang mudah ke yang sulit, agar lebih mudah diterima siswa materi disajikan dari yang mudah ke yang sulit.

e. Pengembangan media pembelajaran power point

Langkah-langkah pengembangan media pembelajaran menurut <http://isroi.files.wordpress.com> yaitu sebagai berikut.

1. Menetapkan tujuan
2. Outline presentasi
3. Mendesain presentasi
4. Menambahkan multimedia
5. Review dan perbaikan
6. Presentasi *power point*

Langkah-langkah di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Menetapkan tujuan

Pertama tetapkan dahulu tujuan membuat *power point*. Tujuan membuat *power point* di sini yaitu sebagai media pembelajaran guru untuk siswa di dalam kelas.

2. Outline presentasi

Langkah yang ke dua yaitu membuat outline presentasi. Pada langkah ini membuat story board power point, menuliskan apa yang akan di tuangkan dalam tiap slidanya.

3. Mendesain presentasi

Setelah membuat outline presentasi kemudian mendesain presentasi yang meliputi pengaturan *font*, warna, background, dan lain sebagainya.

4. Menambahkan multimedia

Berikutnya, menambahkan multimedia ke dalam slide, tambahkan *clip art*, picture, atau gambar lainnya. Atur tata letaknya agar tampil menarik. Tambahkan efek animasi, *background* audio, dan video. Menambahkan multimedia ini harus mendukung isi dari presentasi dan mendukung tercapainya tujuan presentasi.

5. Review dan perbaikan

Pada tahap ini melakukan review atau perbaikan dengan meminta pendapat atau masukan dari ahli (*jusment expert*) hingga presentasi dikatakan layak.

6. Presentasi power point

3. Pencapaian Kompetensi Pelayanan Prima

a. Pengertian kompetensi

Kompetensi merupakan pengetahuan, keterampilan, sikap, dan nilai-nilai yang direfleksikan atau diwujudkan dalam kebiasaan berfikir dan bertindak (Sudjatmiko dkk, 2003:9). Untuk menjadi kompeten dalam bidang tertentu, seseorang harus secara konsisten dan terus menerus menunjukkan kompetensi dalam bidang tersebut dalam cara berfikir dan berperilaku atau bertindak sehari-hari.

Kemampuan seseorang untuk melakukan sesuatu harus didefinisikan secara luas dalam suatu standar yang harus dicapai melalui *performance* atau unjuk kerja yang dapat diukur dengan indikator tertentu.

Menurut kurikulum 2004 “Kerangka Dasar” (edisi 2003), dijelaskan bahwa kompetensi adalah pengetahuan, keterampilan, sikap, dan nilai-nilai hidup yang diwujudkan dalam kebiasaan berfikir dan bertindak. Berkaitan dengan perumusan tersebut, maka kompetensi dapat dikenali dari sejumlah hasil belajar dan indikator yang dapat diukur dan diamati.

Dalam kurikulum, kompetensi sebagai tujuan pembelajaran, dideskripsikan secara eksplisit, sehingga dijadikan standar dalam

pencapaian tujuan kurikulum. Baik guru maupun siswa perlu memahami kompetensi yang harus dicapai dalam proses pendidikan dan pembelajaran. Pemahaman ini diperlukan untuk memudahkan dalam merancang strategi dan indikator keberhasilan. Terdapat beberapa aspek dalam tujuan kompetensi yaitu:

- 1) Pengetahuan (*knowledge*), yaitu kemampuan dalam bidang kognitif
- 2) Pemahaman (*understanding*), yaitu kedalaman pengetahuan yang dimiliki setiap individu
- 3) Kemahiran (*skill*), yaitu kemampuan individu untuk melaksanakan secara praktis tentang tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya
- 4) Nilai (*value*), yaitu norma-norma yang dianggap baik oleh setiap individu. Nilai inilah yang selanjutnya akan menuntun setiap individu dalam melaksanakan tugas-tugasnya
- 5) Sikap (*attitude*), yaitu pandangan individu terhadap sesuatu
- 6) Minat (*interest*), yaitu kecenderungan individu untuk melakukan sesuatu perbuatan. Minat adalah aspek yang dapat menentukan motivasi seseorang melakukan aktivitas tertentu. (Wina Sanjaya, 2007:68-69)

b. Pelayanan prima

Pelayanan Prima (*exelent service*) secara harfiah berarti pelayanan yang terbaik atau pelayanan yang sangat baik. Pelayanan merupakan suatu usaha membantu menyiapkan apa yang diperlukan orang lain, sedangkan prima adalah terbaik, bermutu, bermanfaat. Jadi pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan sesuai standar mutu pelayanan yang memuaskan dan sesuai harapan atau melebihi harapan.

Konsep pelayanan kepada pembeli (pelanggan) dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus mengalami

perkembangan, kepedulian kepada pelanggan dalam manajemen modern telah dikembangkan menjadi satu pola layanan terbaik yang disebut pelayanan prima. Layanan terbaik kepada pelanggan tersebut dapat terwujud, apabila dilakukan hal-hal berikut:

- a. Menonjolkan kemampuan
- b. Menonjolkan sikap yang baik, ramah, penuh perhatian
- c. Penampilan menarik
- d. Tindakan dan tanggung jawab yang baik
- e. Terkoordinasi.

(Suyetty dkk, 2004: 46)

Keberhasilan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan seseorang atau sekelompok orang dalam melaksanakan layanan secara optimal dengan menggabungkan konsep kemampuan, sikap, perhatian, penampilan, tindakan dan tanggung jawab dalam proses memberikan pelayanan kepada konsumen atau pelanggan.

Memberikan layanan secara prima kepada pelanggan (*customer care*) merupakan salah satu standar kompetensi pada mata pelajaran kompetensi keahlian busana butik. Standar kompetensi Memberikan layanan secara prima kepada pelanggan (*customer care*) pada silabus Tata Busana kelas X SMK Negeri 2 Temanggung terdiri dari beberapa kompetensi dasar sebagai berikut :

Tabel 7. Standar Kompetensi Memberikan layanan secara prima kepada pelanggan (customer care)

Kompetensi Dasar	Indikator	Materi
Melakukan komunikasi di tempat kerja	a) Mampu menjelaskan pengertian komunikasi b) Mampu menjelaskan teknik komunikasi dengan pelanggan eksternal secara terbuka, ramah, sopan, dan simpatik c) Mampu menjelaskan bahasa komunikasi pada pelanggan dengan intonasi yang cocok d) Mampu menjelaskan bahasa tubuh dalam berkomunikasi dengan pelanggan secara alami atau natural, tidak dibuat-buat e) Mampu menjelaskan pengertian budaya f) Mampu menjelaskan karakteristik budaya dan sosial yang diperlihatkan g) Mampu menjelaskan komunikasi dua arah yang efektif h) Mampu menentukan solusi yang fleksibel dan menyenangkan dalam mengatasi perbedaan pendapat yang ada i) Mampu mendemonstrasikan	a) Pengertian komunikasi b) Teknik komunikasi dengan pelanggan eksternal secara terbuka, ramah, sopan, dan simpatik c) Bahasa komunikasi pada pelanggan dengan intonasi yang cocok d) Bahasa tubuh dalam berkomunikasi dengan pelanggan secara alami atau natural, tidak dibuat-buat e) Pengertian budaya f) Karakteristik budaya dan sosial yang diperlihatkan g) Komunikasi dua arah yang efektif h) Solusi yang fleksibel dan menyenangkan dalam mengatasi perbedaan pendapat yang ada

	kemampuan berkomunikasi yang efektif dengan pelanggan dan kolega dalam jenis situasi yang dibutuhkan untuk peranan pekerjaan yang relevan	i) Kemampuan berkomunikasi yang efektif dengan pelanggan dan kolega dalam jenis situasi yang dibutuhkan untuk peranan pekerjaan yang relevan
Memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal	<p>a) Mampu menjelaskan pengertian pelayanan prima</p> <p>b) Mampu menjelaskan jenis-jenis pelayanan</p> <p>c) Mampu menjelaskan pengertian pelanggan internal dan eksternal</p> <p>d) Mampu menjelaskan kebutuhan dan harapan pelanggan</p> <p>e) Mampu menjelaskan karakteristik pelanggan</p> <p>f) Mampu menjelaskan motif dan karakter pelanggan</p> <p>g) Mampu menjelaskan jenis-jenis kebutuhan pelanggan</p> <p>h) Mampu menjelaskan cara yang dapat dilakukan untuk memenuhi harapan pelanggan</p> <p>i) Mampu menjelaskan kiat-kiat dalam menangani keluhan pelanggan</p>	<p>a) Pengertian pelayanan prima</p> <p>b) Jenis-jenis pelayanan</p> <p>c) Pengertian pelanggan internal dan eksternal</p> <p>d) Kebutuhan dan harapan pelanggan</p> <p>e) Karakteristik pelanggan</p> <p>f) Motif dan karakter pelanggan</p> <p>g) Jenis-jenis kebutuhan pelanggan</p> <p>h) Cara yang dapat dilakukan untuk memenuhi harapan pelanggan</p> <p>i) Kiat-kiat dalam menangani keluhan pelanggan</p>

	<p>j) Mampu menjelaskan konsep tindakan dalam memberikan pelayanan prima</p> <p>k) Mampu menjelaskan contoh sikap dalam menghargai pelanggan</p>	<p>j) Konsep tindakan dalam memberikan pelayanan prima</p> <p>k) Contoh sikap dalam menghargai pelanggan</p>
Menjaga standar presentasi personal	<p>a) Mampu menjelaskan pengertian penampilan diri</p> <p>b) Mampu menjelaskan tujuan penampilan diri</p> <p>c) Mampu menjelaskan pengertian bekerja dengan aman</p> <p>d) Mampu menjelaskan kiat-kiat bekerja dengan aman</p>	<p>a) Pengertian penampilan diri</p> <p>b) Tujuan penampilan diri</p> <p>c) Pengertian bekerja dengan aman</p> <p>d) Kiat-kiat bekerja dengan aman</p>
Melakukan pekerjaan secara tim	<p>a) Mampu menjelaskan pengertian tim</p> <p>b) Mampu menjelaskan karakteristik tim yang dinamis dan memiliki anggota yang beragam</p> <p>c) Mampu menjelaskan tujuan prinsip dan manfaat kerja tim</p> <p>d) Mampu mengidentifikasi tanggung jawab dan tugas-tugas individu dalam kerja tim</p>	<p>a) Pengertian tim</p> <p>b) Karakteristik tim yang dinamis dan memiliki anggota yang beragam</p> <p>c) Tujuan prinsip dan manfaat kerja tim</p> <p>d) Tanggung jawab dan tugas-tugas individu dalam kerja tim</p>

	e) Mampu menentukan bantuan yang diperoleh dari anggota tim lain apabila dibutuhkan	e) Bantuan yang diperoleh dari anggota tim lain apabila dibutuhkan
	f) Mampu mempertimbangkan umpan balik dan informasi dari anggota tim lain	f) Umpan balik dan informasi dari anggota tim lain
	g) Mampu meninjau kembali perubahan tanggung jawab dari masing-masing individu sesuai tujuan kerja tim	g) Perubahan tanggung jawab dari masing-masing individu sesuai tujuan kerja tim

Dalam penelitian ini hanya akan mengambil kompetensi dasar Memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal, yang terdiri dari beberapa indikator dan materi. Indikator-indikator tersebut harus dikuasai oleh tiap siswa, dan pembelajaran dikatakan tuntas apabila nilai yang diperoleh siswa minimal 7,5. Maka dari itu, guru harus membantu siswa untuk menguasainya sehingga kompetensi dapat tercapai. Materi pelayanan prima tidak hanya sekedar mata pelajaran hafalan tetapi konsep harus dapat terus melekat pada siswa, agar kelak nantinya siswa dapat menerapkannya di dunia kerja.

c. Pemilihan Media Power Point sebagai media pembelajaran pelayanan Prima

Mata pelajaran pelayanan prima merupakan salah satu mata pelajaran teori yang ada di SMK. Oleh sebab itu pembelajaran dengan hanya

metode ceramah tanpa media atau dengan cara membaca saja dirasa kurang efektif. Pembelajaran pelayanan prima harus dibuat menarik dan tidak membosankan agar siswa dapat menerima pelajaran dengan maksimal sehingga kriteria ketuntasan minimal siswa dapat tercapai.

Telah dijelaskan diatas bahwa kompetensi pelayanan prima adalah kompetensi yang sangat penting yang harus dikuasai oleh siswa karena siswa SMK disiapkan untuk kerja, sehingga harapannya lulusan SMK dapat melayani konsumen dengan baik, oleh karena itu konsep dalam kompetensi pelayanan prima harus tertanam kuat dalam diri siswa. Agar konsep-konsep tersebut dapat diterima siswa dengan baik, diperlukan suatu media yang dapat membantu menanamkan konsep.

Azhar Arsyad (2010:9) mengungkapkan bahwa semakin banyak alat indra yang digunakan untuk menerima dan mengolah informasi semakin besar kemungkinan informasi tersebut dimengerti dan dapat dipertahankan dalam ingatan. Dengan demikian, siswa diharapkan akan dapat menerima dan menyerap pesan dengan mudah dan baik pesan-pesan dalam materi yang disajikan. Kurang lebih 90% hasil belajar seseorang diperoleh melalui indra pandang, 5% diperoleh melalui indra dengar, dan 5% lagi dengan indra lainnya (Baught dalam azhar arsyad, 2010). Microsoft power point mempunyai banyak kemampuan diantaranya dapat menampilkan berbagai objek dalam slide (teks biasa, suara, klip video), pemberian efek, serta dapat berintegrasi dengan program *Microsoft office* lainnya

Dengan memperhatikan kriteria-kriteria media yang sudah diuraikan diatas, karakteristik materi pelayanan prima yang membutuhkan hafalan, penanaman konsep, dan praktek serta berbagai alasan diatas maka salah satu media yang cocok digunakan dalam pembelajaran pelayanan prima adalah media *power point*.

Adanya fasilitas LCD di sekolah, akan mempermudah penggunaan media ini. Media power point merupakan media yang relatif murah karena sekali kita membuat media ini bisa digunakan berkali-kali dan juga media ini dapat dibawa kemana-mana dengan praktis karena hanya berbentuk soft file. Dengan adanya beberapa alasan diatas maka dipilihlah media pembelajaran power point sebagai media pembelajaran pada mata pelajaran pelayanan prima.

d. Pencapaian kompetensi pelayanan prima

Indikator merupakan ukuran, karakteristik, ciri-ciri, perbuatan atau proses yang berkontribusi atau menunjukkan ketercapaian suatu kompetensi dasar. Indikator pencapaian kompetensi dirumuskan dengan menggunakan kata kerja operasional yang dapat diukur, seperti mengidentifikasi, menghitung, membedakan, menyimpulkan, menceritakan kembali, mempraktekkan, mendemonstrasikan, dan mendiskripsikan Standar Kompetensi (Departemen pendidikan Nasional,2007:21).

Indikator pencapaian kompetensi dikembangkan oleh guru dengan memperhatikan perkembangan dan kemampuan peserta didik. Setiap kompetensi dasar dikembangkan menjadi dua atau lebih indikator pencapaian kompetensi. Hal ini sesuai dengan keluasan dan kedalaman kompetensi dasar yang terkait. Indikator pencapaian kompetensi, yang menjadi bagian dari silabus dijadikan acuan dalam merancang penilaian. (Departemen pendidikan Nasional, 2007:21).

Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM) setiap indikator dalam suatu kompetensi dasar diberikan skor 0%-100%. Kriteria ideal pencapaian masing-masing indikator adalah lebih dari 70%, tetapi sekolah dapat menetapkan kriteria atau tingkat pencapaian indikator dengan acuan : tingkat kemampuan akademis peserta didik, kompleksitas indikator, dan ketersediaan daya dukung guru serta sarana dan prasarana.

Berdasarkan surat Dirjendikdasmen No.1321/c4/MN/2004 tentang Pengkajian Standar Ketuntasan Belajar Minimal (SKBM)), atau Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM) Kurikulum 2004 dan sesuai dengan pelaksanaan Standar Isi, yang menyangkut masalah Standar Kompetensi (SK) dan Kompetensi dasar (KD) maka sesuai dengan petunjuk dari Badan Standar Nasional Pendidikan (BSNP) tahun 2006, maka dipandang perlu setiap sekolah-sekolah untuk menentukan Standar Ketuntasan Minimal (KKM)-nya masing-masing sesuai dengan keadaan sekolah dimana sekolah itu berada Artinya antara sekolah A dengan sekolah B bisa KKM-nya berbeda satu sama

lainnya(www.makalahpeningkatanmutugurudalammembentukmentalita steachinglearning.pdf).

KKM program produktif mengacu kepada standar minimal penguasaan kompetensi yang berlaku di dunia kerja yang bersangkutan. Kriteria ideal ketuntasan untuk masing-masing indikator pada KD program produktif pada dasarnya adalah lulus/tidak lulus atau kompeten/tidak kompeten. Peserta didik yang mencapai kompetensi minimal diberi skor 75 atau 7,5. Penentuan nilai ketuntasan belajar program produktif dapat dilakukan melalui langkah-langkah sebagai berikut :

- 1) Tentukan proporsi pembobotan untuk pengetahuan, keterampilan dan sikap sesuai dengan indikator/ kompetensi dasar/standar kompetensi mengarah pada kebutuhan ranah taksonomi.
- 2) Tentukan batas kompeten untuk pengetahuan, keterampilan dan sikap. Batas kompeten adalah cerminan penguasaan indikator yang dipersyaratkan pada setiap SK/KD/indikator yang merupakan kemampuan minimal. Peserta didik dinyatakan kompeten jika memenuhi persyaratan minimal berikut :
 - Pengetahuan : Sesuai dengan kisi-kisi soal teori.
 - Keterampilan dan sikap: Sesuai dengan indikator yang dijabarkan menjadi aspek penilaian.

Menghitung perolehan nilai untuk setiap ranah dan menggabungkannya sesuai dengan bobot yang telah ditentukan. Peserta didik yang telah mencapai standar minimal sesuai

dengan indikator dinyatakan kompeten dan memperoleh nilai konversi 75. Setiap mata pelajaran memiliki karakteristik tertentu yang membedakan dengan mata pelajaran lainnya. Perbedaan ini menjadi pertimbangan dalam mengembangkan indikator. Ranah kognitif meliputi kemampuan menghafal, kemampuan memahami, menerapkan, menganalisis, mensintesis dan mengevaluasi (Mardapi,2008:100). Sedangkan keterampilan psikomotor yaitu kemampuan yang berkaitan dengan gerak(Mardapi 2008:100), dan ranah afektif mencakup watak perilakuseperti perasaan, minat, sikap, emosi (mardapi, 2008:101).

Dalam memilih teknik penilaian hendaknya mempertimbangkan ciri indikator, apabila tuntutan indikator melakukan sesuatu maka teknik penilaiannya adalah unjuk kerja (*performence*), apabila tuntutan indikator berkaitan dengan pemahaman konsep, maka teknik penilaiannya adalah tertulis (Departemen pendidikan nasional, 2008:38).

Pelayanan prima merupakan mata pelajaran teori, maka untuk penilaiannya lebih ditekankan pada tes tertulis. Aspek kognitif dan afektif, penilaian tesnya menggunakan tes tertulis sesuai dengan indikator. Bobot prosentase penilaiannya yaitu 60% untuk mengukur aspek kognitif dan afektif menggunakan tes pilihan ganda dan 40% untuk mengukur psikomotor siswa.

Untuk memperlancar proses belajar siswa, maka perlu diperhatikan beberapa faktor yang mempengaruhi belajar yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah faktor yang ada dalam diri individu, faktor eksternal adalah faktor dari luar individu. Faktor internal meliputi faktor jasmaniah dan faktor psikologis. Faktor jasmaniah meliputi faktor kesehatan dan cacat tubuh sedangkan faktor psikologis meliputi intelegensi, perhatian, minat, bakat, motif, kematangan, kelelahan. Faktor eksternal yang mempengaruhi belajar meliputi faktor keluarga, faktor sekolah, faktor masyarakat (Sugihartono, 2007:76)

B. Penelitian yang relevan

1. Penelitian yang dilakukan oleh hadziq sholeh dengan judul upaya meningkatkan prestasi belajar interaksi sosial siswa kelas X.2 SMA muhammadiyah lasem dengan media pembelajaran *power point*, dengan hasil penelitian pada siklus I mendapatkan nilai rata-rata 63,91 dengan presentase ketuntasan belajar 71,87%. Pada siklus II mendapat nilai rata-rata 83,33 dengan prosentase ketuntasan belajar 90,63%. Peningkatan sikap siswa yaitu dari rata-rata 61,67 pada siklus I naik menjadi rata-rata 83,33 pada siklus II. Tingkat kenaikan 21,66 atau 35,12% sehingga dapat dikatakan kenaikan yang signifikan.
2. Penelitian oleh Rina wahyu mariana yang berjudul pengaruh penggunaan media *power point* terhadap prestasi belajar menggambar proporsi tubuh

pada siswakelas I program keahlian tata busana di SMK N 1 Sewon. Yaitu menggunakan teknik pengumpulan data dengan angket untuk mengetahui sejauh mana persepsi siswa tentang penggunaan media power point, dan dokumentasi nilai untuk mengetahui prestasi belajar menggambar proporsi tubuh pada siswa yaitu prestasi sebelum menggunakan media power point dan prestasi setelah menggunakan media power point. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, 1) persepsi siswa tentang penggunaan media power point termasuk kategori tinggi dengan prosentase sebesar 95,9%, 2) ada perbedaan pengaruh sebelum menggunakan power point dan setelah menggunakan media power point terhadap prestasi belajar menggambar proporsi tubuh. Dengan diperoleh harga T sebesar 4,786 padataraf signifikansi 0,000 dan kenaikan rerata prestasi belajar sebesar 0,635.

C. Kerangka Berfikir

Pelayanan prima adalah pelajaran teori yang kurang diminati oleh sebagian siswa, hal ini disinyalir dengan siswa kurang konsentrasi dan pasif saat proses pembelajaran. Guru harus selalu berusaha membantu siswa mencapai pemahaman yang sebaik-baiknya, menanamkan konsep yang kuat pada mata pelajaran pelayanan prima karena siswa SMK disiapkan untuk bekerja setelah lulus nanti, dan harapannya anak dapat melayani konsumen dengan baik. Dengan melihat karakteristik kompetensi pelayanan prima dan pentingnya kompetensi tersebut, maka harus diusahakan untuk meningkatkan

kualitas pembelajaran yaitu salah satunya dengan penggunaan macam-macam media yang bermakna sehingga tidak menimbulkan kebosanan, kejemuhan dan untuk menghidupkan suasana kelas demi keberhasilan siswa dalam mencapai tujuan. Salah satu media yang sesuai digunakan untuk kompetensi pelayanan prima ini adalah dengan menggunakan media *power point*. Dengan menggunakan media pembelajaran *power point* diharapkan siswa lebih aktif dan konsentrasi sehingga tumbuh rasa senang terhadap pelayanan prima dan konsep dapat tertanam pada siswa akhirnya kompetensi pelayanan prima dapat tercapai.

D. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan kerangka berfikir yang dikemukakan diatas maka pertanyaan penelitian ini adalah:

1. Bagaimana mengembangkan media pembelajaran *power point* pada mata pelajaran pelayanan prima kompetensi dasar memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal?
2. Bagaimana kelayakan media pembelajaran *power point*?
3. Bagaimana pencapaian kompetensi siswa dalam mata pelajaran pelayanan prima menggunakan media *power point*?

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Model Pengembangan

Penelitian pengembangan media pembelajaran pelayanan prima dengan power point untuk pencapaian kompetensi dasar memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal ini merupakan jenis penelitian dan pengembangan (*research and development* atau R & D). *Research and development* yaitu metode penelitian yang digunakan untuk menghasilkan produk tertentu dan menguji keefektifan produk tersebut (Sugiyono, 2008 : 297). Adapun produk yang dihasilkan yaitu media pembelajaran pelayanan prima dengan *power point*.

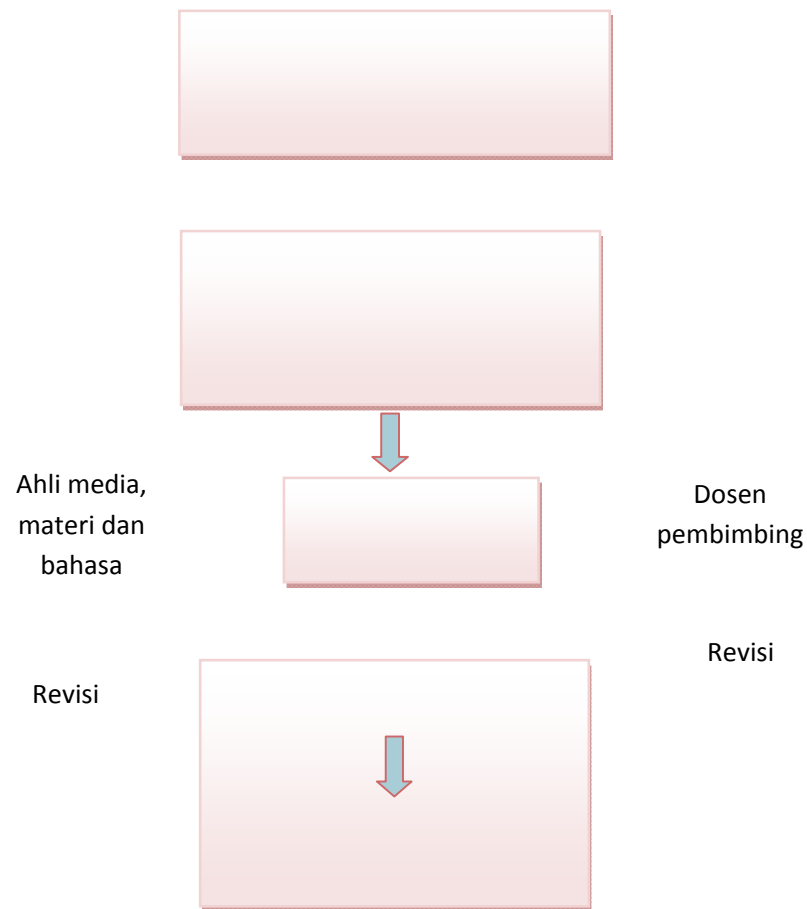
Menurut Borg & Gall yang dikutip tim pusat penelitian dan kebijakan inovasi pendidikan (puslitjaknov) menjelaskan bahwa penelitian pengembangan terdiri 10 langkah yaitu sebagai berikut:

1. Melakukan penelitian dan pengumpulan informasi
2. Melakukan perencanaan
3. Mengembangkan bentuk produk awal
4. Melakukan uji lapangan permulaan
5. Melakukan revisi terhadap produk utama
6. Melakukan uji lapangan utama
7. Melakukan revisi terhadap produk operasional
8. Melakukan uji lapangan operasional
9. Melakukan revisi terhadap produk akhir
10. Mendesiminasikan dan mengimplementasikan produk.

Menurut Borg and Gall yang dikutip oleh tim puslitjaknov (2008:11) 10 langkah tersebut disederhanakan menjadi lima langkah utama yang disesuaikan dengan penelitian yang akan dilakukan. Berdasarkan pendapat tersebut maka peneliti menggunakan 5 langkah penelitian sesuai yang disarankan oleh Borg dan Gall yang dikutip tim puslitjaknov yaitu:

1. Melakukan analisis produk
2. Mengembangkan produk awal
3. Validasi ahli dan revisi
4. Uji lapangan skala kecil dan revisi produk
5. Uji lapangan skala besar dan produk akhir

Berdasarkan prosedur tersebut, tahapan untuk pengembangan media pembelajaran pelayanan prima dengan *power point* ini lebih jelasnya dapat dilihat dalam pada bagan 1 tentang prosedur penelitian dan pengembangan media *power point* sebagai berikut:



5) Uji coba luas

Produk akhir

1. Analisis produk

Analisis produk digunakan untuk menganalisis kebutuhan yaitu untuk mengetahui keadaan pembelajaran pelayanan prima di SMK Negari 2 Temanggung, sehingga dapat diketahui produk yang akan dikembangkan sesuai atau tidak. Analisis kebutuhan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

a. Observasi kelas

Kegiatan observasi atau pengamatan kelas pada saat pelaksanaan pembelajaran berlangsung.

b. Wawancara

Kegiatan wawancara dilakukan dengan guru pelayanan prima SMK Negeri 2 Temanggung. Wawancara ini dilakukan setelah dilakukan observasi. Adapun kegiatannya adalah wawancara dengan guru, kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui kompetensi pembelajaran pola dasar konstruksi dan hasil belajar siswa.

Hasil pengamatan ini merupakan analisis kebutuhan, langkah selanjutnya adalah

- a. Mengkaji kurikulum, yaitu dengan melihat silabus yang digunakan SMK Negeri 2 Temanggung sehingga power point yang akan dihasilkan tidak menyimpang dari tujuan pembelajaran
- b. Wawancara dengan guru, langkah ini dilakukan untuk mengetahui materi yang membutuhkan media sehingga dapat dipahami oleh siswa.
- c. Mengidentifikasi kebutuhan, dilakukan untuk mengumpulkan informasi tentang materi yang harus ada dalam media pembelajaran power point berdasarkan standar kompetensi (SK), kompetensi dasar (KD) dan indikator sehingga tujuan pembelajaran dapat dicapai.

2. Pengembangan media pembelajaran pelayanan prima dengan *power point*

Prosedur pengembangan multimedia menurut

<http://isroi.files.wordpress.com> meliputi 6 tahap yaitu:

1. Menetapkan tujuan

Pertama tetapkan dahulu tujuan membuat *power point*. Tujuan membuat *power point* di sini yaitu agar pembelajaran menjadi lebih menarik, tidak membosankan, siswa terbantu dengan adanya media sehingga pembelajaran lebih optimal dan menjadikan siswa mencapai kriteria ketuntatasan minimal.

2. Outline presentasi

Langkah yang ke dua yaitu membuat outline presentasi. Pada langkah ini membuat *story board power point*, menuliskan apa yang akan di tuangkan dalam tiap slidanya.

3. Mendesain presentasi

Setelah membuat outline presentasi kemudian mendesain presentasi yang meliputi pengaturan *font*, warna, *background*, dan lain sebagainya.

4. Menambahkan multimedia

Berikutnya, menambahkan multimedia ke dalam slide, tambahkan *clip art*, *picture*, atau gambar lainnya. Atur tata letaknya agar tampil menarik. Tambahkan efek animasi, *background audio*, dan *video*. Menambahkan multimedia harus mendukung isi dari presentasi dan mendukung tercapainya tujuan presentasi.

5. Review dan perbaikan

Pada tahap ini melakukan review atau perbaikan dengan meminta pendapat atau masukan dari ahli (*judgment expert*) hingga presentasi dikatakan layak.

6. Presentasi *power point*, yaitu hasil pembuatan media *power point*.

3. Validasi ahli dan revisi

Validasi merupakan permintaan pengesahan atau pengakuan terhadap kesesuaian atau kelayakan media apabila digunakan. Validasi media pembelajaran pelayanan prima dengan *power point* ini dilakukan dengan ahli media, ahli materi dan ahli bahasa. Media yang telah di validasi akan diketahui kekurangan atau kelemahannya, oleh karena itu diperlukan revisi atau perbaikan media hingga media tersebut dinyatakan layak digunakan.

4. Uji coba terbatas

Uji coba terbatas ini dilakukan oleh 12 siswa untuk mengetahui pendapat siswa tentang media pembelajaran pelayanan prima dengan *power point* dari segi kebermanfaatan siswa. Dan dilakukan oleh guru sebagai pengguna media. Proses ini penting digunakan untuk mengetahui kekurangan produk dari penilaian siswa serta guru. Setelah melakukan uji terbatas dilakukan revisi produk yaitu untuk memperbaiki kekurangan *power poin* dari segi siswa dan guru. Penilaian dari siswa ini sangat penting karena produk ini nantinya akan digunakan oleh guru untuk mengajar siswa.

5. Uji luas

Uji coba pemakaian produk secara luas yaitu menguji media pembelajaran pelayanan prima dengan *power point* oleh siswa untuk mengetahui tingkat pencapaian kompetensi apabila menggunakan media yang telah dibuat.

Dalam uji luas ini dilakukan oleh 35 siswa.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat : SMK N 2 Temanggung, Jl. Kartini no 34b Temanggung, Jawa Tengah.

Waktu : Februari-mei 2011

C. Subyek dan Obyek Penelitian

Menurut Anik Ghufron,dkk (2007:17-18) subjek penelitian adalah pihak-pihak yang akan diungkap dan dinilai kinerjanya dalam satu situasi penelitian. Melalui subjek penelitian ini, peneliti memperoleh sejumlah informasi yang diperlukan sesuai tujuan penelitian. Subjek penelitian dapat berupa populasi dan sampel. Populasi menurut Sugiyono (2008:80) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek atau obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa kelas X SMK negeri 2 Temanggung, yang terdiri dari jurusan busana, penjualan, akuntansi, sekretaris yang kesemua jurusan ini mendapatkan mata pelajaran pelayanan prima.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2008:81). Dalam penelitian ini pemilihan sampel menggunakan teknik *sampling purposive*. *Sampling purposive* adalah penentuan

sampel dengan pertimbangan tertentu. karena materi yang terdapat dalam media pembelajaran *power point* ini disesuaikan dengan kompetensi busana oleh karena itu sampel yang digunakan adalah siswa kelas X busana SMK negeri 2 Temanggung. Subyek dalam penelitian ini adalah siswa kelas X jurusan busana yang berjumlah 35 siswa dan obyek berupa media pembelajaran *power point* pada kompetensi pelayanan prima, kompetensi dasar memberikan layanan secara prima kepada pelanggan internal dan eksternal.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang ditempuh untuk memperoleh data sesuai dengan data yang dibutuhkan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan angket dan tes kompetensi. Data tentang pengembangan *power point* diambil menggunakan angket. Dan data untuk mengetahui tingkat pencapaian kompetensi pelayanan prima menggunakan tes. Tes berupa pertanyaan/soal obyektif serta unjuk kerja yang berisikan tentang materi pelayanan prima yaitu pada kompetensi dasar memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal.

E. Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2008 : 102) instrumen adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik fenomena ini disebut variabel penelitian. Jumlah instrumen penelitian tergantung pada jumlah variabel penelitian yang telah ditetapkan untuk diteliti. Dari variabel-variabel tersebut diberikan definisi operasionalnya, dan selanjutnya ditentukan indikator yang akan diukur. Dari indikator ini kemudian dijabarkan

menjadi butir-butir pertanyaan atau pernyataan. Untuk memudahkan penyusunan instrumen, maka perlu digunakan kisi-kisi instrumen. Untuk dapat menetapkan indikator-indikator dari setiap variabel yang diteliti, maka diperlukan wawasan yang luas dan mendalam tentang variabel yang diteliti, dan teori-teori yang mendukungnya.

Pada dasarnya terdapat dua macam instrumen, yaitu instrumen yang berbentuk tes untuk mengukur prestasi belajar dan instrumen non tes untuk mengukur sikap (Sugiyono, 2008 : 122). Untuk validasi media, peneliti menggunakan angket dan untuk mengetahui adanya pencapaian kompetensi materi peneliti menggunakan tes. Untuk validasi menggunakan angket dengan bentuk Skala Guttman, skala pengukuran bentuk ini akan mendapatkan jawaban yang tegas yaitu” ya-tidak”, atau benar-salah. Dan untuk mengetahui pencapaian kompetensi, digunakan tes.

Agar mempermudah penyusunan instrumen, maka dibuat kisi-kisi instrumen kelayakan media pembelajaran *power point*, pendapat siswa tentang kebermanfaatan *power point* sebagai media pembelajaran dan tes pencapaian kompetensi memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal.

1. Instrumen kelayakan media pembelajaran *power point*

Tabel 8. Kisi-kisi kelayakan media pembelajaran *power point*

Variabel	Aspek	Indikator	No Soal
Pengembangan <i>Power Point</i> Sebagai Media Pembelajaran	Materi	a) Sesuai dengan tuntutan pencapaian tujuan instruksional	1-12
		b) Ringkas, mengandung pokok konsep yang penting	13
		c) Mengandung urutan yang prosedural atau sistematis	15
		d) Berurutan dari yang mudah ke yang sulit	14

	Media	a) Pembuatannya sesuai dengan ciri-ciri power point yang baik. b) Layar tidak terlalu padat c) Gunakan antara tujuh sampai sepuluh kata per baris d) Teks diberi kotak apabila teks berada bersamaan dengan representasi visual lainnya e) Konsisten dengan gaya dan format yang dipilih f) Pilih jenis huruf normal tidak berhias dan menggunakan huruf kapital dan kecil g) Tidak memenggal kata pada baris akhir, memulai paragraf pada baris akhir, mengakhiri paragraf pada baris pertama, dan meluruskan kalimat pada sebelah kiri namun kanan tidak rata h) Jarak 2 spasi i) Memilih karakter huruf tertentu untuk judul dan kata kunci	1-7,9,10, 11 17 19 20 21,22 18 13,14,15, 16 12 8
	Bahasa	a) Menggunakan bahasa Indonesia baku b) Memperhatikan pemakaian huruf (tidak kecil semua atau besar semua) c) Penulisan huruf (kapital) d) Penulisan kata (kata dasar, kata turunan, kata ulang) e) Penggunaan tanda baca	1 2,3 4,5 6,7 8,9

2. Kisi-kisi pendapat siswa tentang penggunaan *power point* sebagai media pembelajaran

Kisi-kisi pendapat siswa tentang penggunaan *power point* sebagai media pembelajaran diambil dari asas manfaat media. Dan sebagai pengguna media, maka perlu pula pendapat siswa tentang tampilan *power point*, untuk mempermudah membuat instrument maka dibuat kisi-kisinya yaitu sebagai berikut:

Tabel 9. Kisi-kisi angket pendapat siswa tentang penggunaan *power point* sebagai media pembelajaran

Variabel	Sub Variabel	Indikator	No Soal
Media pembelajaran power point	Asas manfaat	a) penyampaian materi dapat diseragamkan	1
		b) proses pembelajaran menjadi lebih menarik	2
		c) proses pembelajaran menjadi lebih interaktif	3
		d) efisiensi waktu dan tenaga	4
		e) meningkatkan kualitas hasil belajar siswa	5
		f) media dapat menumbuhkan sikap positif siswa terhadap materi dan proses belajar	6
	Prinsip perwajahan teks media berbasis komputer	a) Pembuatannya Sesuai dengan ciri-ciri power point yang baik.	7
		b) Layar tidak terlalu padat	8
		c) Gunakan antara tujuh sampai sepuluh kata per baris	9
		d) Teks diberi kotak apabila teks berada bersamaan dengan representasi visual lainnya	10
		e) Konsisten dengan gaya dan format yang dipilih	11
		f) Pilih jenis huruf normal tidak berhias dan menggunakan huruf kapital dan kecil	12,13
		g) Tidak memenggal kata pada baris akhir, memulai paragraf pada baris akhir, mengakhiri paragraf pada baris pertama, dan meluruskan kalimat pada sebelah kiri namun kanan tidak rata	14
		h) Jarak 2 spasi	15
		i) Memilih karakter huruf tertentu untuk judul dan kata kunci	16,17

3. kisi-kisi tes pencapaian kompetensi memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal

Tabel 10. Kisi-kisi tes pencapaian kompetensi memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal

Variabel	Sub Variabel	Indikator	No Soal
Pelayanan prima	Memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal	a) Mampu menjelaskan pengertian pelayanan prima b) Mampu menjelaskan jenis-jenis pelayanan c) Mampu menjelaskan pengertian pelanggan internal dan eksternal d) Mampu menjelaskan kebutuhan dan harapan pelanggan e) Mampu menjelaskan karakteristik pelanggan	

		f) Mampu menjelaskan motif dan karakter pelanggan g) Mampu menjelaskan jenis-jenis kebutuhan pelanggan h) Mampu menjelaskan cara yang dapat dilakukan untuk memenuhi harapan pelanggan i) Mampu menjelaskan kiat-kiat dalam menangani keluhan pelanggan j) Mampu menjelaskan konsep tindakan dalam memberikan pelayanan prima k) Mampu menjelaskan contoh sikap dalam menghargai pelanggan	
--	--	---	--

F. Validitas Instrumen

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) adalah valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2008:121). Jumlah ahli yang digunakan minimal 3 orang (Sugiyono, 2008:177) Sesuai dengan jenis penelitian yang digunakan, maka untuk mengetahui validitas instrumen dari penelitian ini adalah dengan menggunakan validitas konstruk (*construc validity*), untuk menguji validitas konstruk dilakukan dengan meminta pendapat ahli masing-masing yaitu ahli materi yaitu M. Adam Jerusalem, M.T, Noor Fitrihana, M.Eng, dan Dra. Arlis Nahriyanti. Ahli media yaitu Hj Prapti Karomah, M.Pd, Fitri Rahmawati, S.Pd, M.P, Dra Arlis Nahriyanti dan ahli bahasa yaitu Ari Kusmiyatun M.Pd, M.Hum, Dra Arlis Nahriyanti dan Nourma Azizah, S.Pd. Setelah pengujian dari ahli selesai, maka diujicobakan kepada siswa kelas X SMK Negeri 2 Temanggung sebanyak 12 orang. Untuk, butir tes

di jusmentkan terlebih dahulu oleh ahli evaluasi yaitu Dr Endang Mulyatingngsih, dilanjutkan dengan pengujian validitas isi (*content validity*), pada tes ini terdiri dari 2 bentuk tes yaitu tes obyektif dan unjuk kerja. Untuk tes obyektif, menguji validitas butir-butir instrumen dengan *point biserial*. Dan untuk tes unjuk kerja menguji validitas menggunakan *alpha crombath*. Secara umum rumus *point biserial* adalah:

$$r_{pbi} = \frac{\bar{X}_b - \bar{X}_s}{s} \sqrt{pq}$$

Keterangan :

Xb = adalah rata-rata skor siswa yang menjawab benar

Xs = adalah rata-rata skor siswa yang menjawab salah

S = adalah simpang baku

P = adalah proporsi jawaban benar terhadap semua jawaban siswa

Q = adalah 1-p

Sedangkan rumus untuk *alpha crombath* adalah:

$$r_i = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right)$$

Dimana:

k = mean kuadrat antara subyek

$\sum s_i^2$ = mean kuadrat kesalahan

s_t^2 = varians total

Rumus untuk varians total dan varians item:

$$S_t^2 = \frac{\sum X_i^2}{n} - \frac{(\sum X_t)^2}{n^2}$$

$$S_i^2 = \frac{JK_i}{n} - \frac{JK_s}{n^2}$$

Dimana:

JK_i = jumlah kuadrat seluruh skor item

JK_s = jumlah kuadrat subyek

Penghitungan ini dilakukan dengan bantuan computer SPSS *for windows* 13. Setelah dilakukan perhitungan dari total item 20, 0 item gugur sehingga 20 item digunakan untuk pengambilan data penelitian. Lebih lengkapnya dapat dilihat pada lampiran 4.

G. Reliabilitas instrumen

Instrumen dikatakan reliabel apabila mampu menghasilkan ukuran yang relatif tetap meskipun dilakukan berulang kali. Dalam penelitian ini instrumen diuji reliabilitasnya dengan internal consistency, yaitu dengan cara mencobakan instrumen satu kali saja, kemudian yang diperoleh dianalisis dengan teknik tertentu. (Sugiyono, 2007:359). Tujuan utama menghitung reliabilitas skor tes adalah untuk mengetahui tingkat ketepatan (*precision*), dan keajegan (*consistency*) skor tes. Indeks reliabilitas berkisar antara 0-1. Semakin tinggi reliabilitas suatu tes (mendekati 1) maka semakin tinggi pula keajegan atau ketepatannya (Safari 2008:31). Karena butir tes yang digunakan peneliti adalah bentuk multiple choice atau pilihan ganda maka peneliti memilih menguji reabilitas butir soal dengan rumus KR 20 (Kuder Richardson), dengan rumus sebagai berikut :

$$r_1 = \frac{k}{(k-1)} \left\{ \frac{s_t^2 - \sum P_i Q_i}{s_t^2} \right\}$$

Dimana :

k = jumlah item dalam instrumen

p_i = proporsi banyaknya subyek yang menjawab pada item 1

$$q_i = 1 - p_i$$

$$s_r^2 = \text{varian total}$$

H. Teknik analisis data

Menurut Bogdan dalam Sugiyono (2007:88) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan lain sebagainya. Sehingga mudah dipahami dan dapat diinformasikan kepada orang lain. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif. Menurut Sugiyono (2008:112) statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik statistik deskriptif . dengan kriteria penilaian untuk para ahli di dalam penelitian ini disusun dengan cara pengelompokan skor (interval nilai) setelah diperoleh pengukuran dari tabulasi skor. Langkah – langkah perhitungannya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan jumlah kelas interval, yakni 2, karena membutuhkan jawaban yang pasti dengan menggunakan skala *Guttman*.
2. Menentukan rentang skor, yaitu skor maksimum dan skor minimum

3. Menentukan panjang kelas (p), yaitu rentang skor dibagi jumlah kelas.
4. Menyusun kelas interval dimulai dari skor terkecil sampai terbesar.

Dengan demikian dalam penelitian ini, mengukur kualitas media pembelajaran *power point* pelayanan prima sama dengan menentukan kelayakan dari *power point* tersebut. Dari perkalian jumlah butir valid dikalikan nilai tertinggi diperoleh skor maksimum, sedangkan dari perkalian butir valid dengan nilai terendah diperoleh skor minimum. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 11 Kriteria Kualitas Media Pembelajaran *Power Point* Untuk Para Ahli

Kriteria Kualitas Media	
Kategori Penilaian	Interval Nilai
Layak	$(S_{min}+P) \leq S \leq S_{max}$
Tidak Layak	$S_{min} \leq S \leq (S_{min}+P-1)$

Keterangan:

- S = Skor Responden
 S_{min} = Skor Terendah
 P = Panjang Kelas Interval
 S_{max} = Skor Tertinggi

Tabel 12. Interpretasi kategori penilaian hasil validasi para ahli

Kategori Penilaian	Interpretasi
Layak	Ahli materi, ahli bahasa, dan ahli media menyatakan bahwa <i>power point</i> baik digunakan untuk proses belajar.
Tidak Layak	Ahli materi, ahli bahasa, dan ahli media menyatakan bahwa <i>power point</i> tidak baik digunakan untuk proses belajar.

Untuk mengetahui kebermanfaatan media dilihat melalui perhitungan rata-rata dan hasil presentase. Untuk peserta didik juga menggunakan skala *guttman* dengan langkah-langkah perhitungan sama seperti di atas yaitu sebagai berikut:

1. Menentukan jumlah kelas interval, yakni 2, karena membutuhkan jawaban yang pasti dengan menggunakan skala *Guttman*.
2. Menentukan rentang skor, yaitu skor maksimum dan skor minimum
3. Menentukan panjang kelas (p), yaitu rentang skor dibagi jumlah kelas.
4. Menyusun kelas interval dimulai dari skor terkecil sampai terbesar.

Table 13. Kriteria pendapat siswa tentang media pembelajaran *power point*

Kriteria Kualitas Media	
Kategori Penilaian	Interval Nilai
Baik	$(S_{min}+P) \leq S \leq S_{max}$
Kurang baik	$S_{min} \leq S \leq (S_{min}+P-1)$

Keterangan:

S = Skor Responden

S_{min} = Skor Terendah

P = Panjang Kelas Interval

S_{max} = Skor Tertinggi

Tabel 14. Interpretasi kategori pendapat siswa tentang media pembelajaran *power point*

Kategori Penilaian	Interpretasi
Baik	Media <i>power point</i> .bermanfaat untuk pembelajaran
Kurang Baik	Media <i>power point</i> kurang bermanfaat. untuk pembelajaran

Untuk mengetahui kelayakan diketahui melalui hasil dari perhitungan rata-rata dan hasil persentase. Penggunaan persentase (*frekuensi relative*)

terhadap skor yang diperoleh dimaksudkan sebagai konversi untuk memudahkan dalam menganalisa hasil penelitian. Adapun rumus data prosentase adalah sebagai berikut :

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

Keterangan :

f : Frekuensi yang sedang dicari persentasenya

N : *Number of case* (jumlah frekuensi/ banyaknya individu)

p : Angka prosentase

Selain data yang berupa penilaian terhadap kualitas produk yang dikembangkan, terdapat data yang berupa tes pilihan ganda dan penilaian unjuk kerja peserta didik. Data ini digunakan untuk mengukur ketercapaian kompetensi apabila menggunakan produk yang dikembangkan. Ketuntasan belajar diartikan sebagai pencapaian kriteria ketuntasan minimal yang ditetapkan untuk setiap unit bahan pelajaran baik secara perorangan maupun secara kelompok. Menurut Djemari Mardapi (2008:61) indikator media dikatakan efektif apabila adanya ketercapaian ketuntasan belajar siswa pada mata pelajaran yang ditempuh, yang ditunjukkan oleh lebih dari 80% siswa telah mencapai ketuntasan belajar. Siswa dikatakan tuntas dalam belajar jika mencapai standar yang minimal yang ditetapkan oleh sekolah.

Tabel 15. Tingkat Ketuntasan Belajar yang Dicapai.

90% - 100%	Baik Sekali
80% - 89%	Baik
70% - 79%	Cukup
≤ 70%	Kurang

(Djemari Mardapi, 2008: 61)

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini telah menghasilkan media pembelajaran pelayanan prima dengan *power point* pada kompetensi dasar memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal. Media pembelajaran ini disusun sesuai dengan silabus yang ada. Penelitian dilakukan di SMK N 2 Temanggung pada kelas X Busana Butik 1 dan 2. Waktu penelitian dan pengembangan dilakukan pada bulan Februari 2011. Data yang diperoleh pada penelitian ini adalah data kualitatif yang ditransformasikan terlebih dahulu berdasarkan bobot skor yang telah ditetapkan menjadi kuantitatif. Data ini merupakan data kuantitatif yang selanjutnya dianalisis dengan statistik deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan suatu produk tertentu dan mengetahui tingkat pencapaian kompetensi siswa.

A. Hasil Penelitian

1. Pengembangan media pembelajaran *power point* pada kompetensi dasar memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal

a) Analisis Produk

Analisis produk dilakukan untuk mengumpulkan informasi tentang materi yang akan dituangkan dalam media pembelajaran *power point* yang dapat memenuhi standar kompetensi (SK), kompetensi dasar (KD) dan indikator sehingga tujuan pembelajaran dapat tercapai. Standar kompetensinya adalah Memberikan layanan secara prima kepada pelanggan, dengan kompetensi dasar memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal.

Dengan indikator yaitu sebagai berikut: (1) Mampu menjelaskan pengertian pelayanan prima. (2) Mampu menjelaskan jenis-jenis pelayanan. (3) Mampu menjelaskan pengertian pelanggan internal dan eksternal. (4) Mampu menjelaskan kebutuhan dan harapan pelanggan. (5) Mampu menjelaskan karakteristik pelanggan. (6) Mampu menjelaskan motif dan karakter pelanggan. (7) Mampu menjelaskan jenis-jenis kebutuhan pelanggan. (8) Mampu menjelaskan cara yang dapat dilakukan untuk memenuhi harapan pelanggan. (9) Mampu menjelaskan kiat-kiat dalam menangani keluhan pelanggan. (10) Mampu menjelaskan konsep tindakan dalam memberikan pelayanan prima. (11) Mampu menjelaskan contoh sikap dalam menghargai pelanggan.

Dari indikator tersebut, dibuat materi yang akan dituangkan dalam *power point*. Materi yang ditampilkan adalah (1) pengertian pelayanan prima, (2) konsep pelayanan, (3) contoh pelayanan prima, (4) jenis-jenis pelayanan, (5) contoh melayani pelanggan (dengan video), (6) pengertian pelanggan, (7) pelanggan internal, (8) contoh pelayanan prima pada pelanggan internal, (9) pelanggan eksternal, (10) kebutuhan dan harapan pelanggan, (11) jenis-jenis kebutuhan pelanggan, (12) kebutuhan pelanggan internal, (13) kebutuhan pelanggan eksternal, (14) ciri-ciri pelanggan (pria, wanita, anak-anak, remaja), (15) cara terbaik memperlakukan pelanggan (pria, wanita, anak-anak, remaja, usia lanjut), (16) motif dan karakter

pelanggan, (17) motif membeli, (18) karakter pelanggan, (19) sikap menghargai pelanggan, (20) cara melayani keluhan pelanggan, (21) contoh video melayani keluhan pelanggan.

b) Pengembangan media pembelajaran pelayanan prima dengan *power point*

Pengembangan produk merupakan proses pembuatan media pembelajaran *power point* materi pelayanan prima kompetensi dasar memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal. Adapun prosedur pengembangan multimedia meliputi beberapa tahap yaitu: (a) Menetapkan tujuan, (b) Outline presentasi, (c) Mendesain Presentasi, (d) Menambahkan Multimedia, (e) Review dan perbaikan, (f) Presentasi *power point*.

Dari beberapa tahap di atas akan dijelaskan yaitu sebagai berikut:

a. Menetapkan tujuan

Pertama tetapkan dahulu tujuan membuat *power point*. Menurut wawancara yang di lakukan dengan guru pengampu, belum ada *power point* yang berisi tentang memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal. *Power point* ini di buat sebagai media pembelajaran guru untuk siswa di dalam kelas. Sebagai media guru, *power point* ini mengacu pada Standar Kompetensi, Kompetensi Dasar serta Indikator agar tujuan pembelajaran dapat tercapai.

Tujuan pembuatan *power point* ini diantaranya adalah untuk menyeragamkan persepsi siswa saat pembelajaran,

dengan adanya media *power point* maka proses pembelajaran menjadi lebih menarik karena media ini bukan hanya menampilkan teks saja tetapi juga dapat menampilkan gambar, suara, video, animasi dan fasilitas-fasilitas lainnya. Tujuan yang lainnya yaitu untuk memperjelas materi pelajaran, yaitu dengan menampilkan gambar atau video untuk memberikan contoh kongkritnya.

b. Outline presentasi

Langkah yang ke dua yaitu membuat outline presentasi. Pada langkah ini membuat *story board power point*, menuliskan apa yang akan di tuangkan dalam tiap slidanya. *Story board power point* ini dijadikan acuan dalam menuangkan materi. Pada story board ini terdapat 36 slide dengan isi:

1. Slide 1 menuliskan identitas pengembang yaitu nama pengembang dan logo lembaga yaitu logo Universitas Negeri Yogyakarta,
2. Slide 2 menuliskan Standar kompetensi dan Kompetensi dasar agar siswa paham dengan kompetensi yang harus dicapai, Standar kompetensinya adalah memberikan layanan secara prima kepada pelanggan, dan Kompetensi dasarnya memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal.

3. Slide 3, memaparkan materi. *power point* yang dibuat adalah *power point* dengan *hyperlink*, jadi terdapat slide master untuk menghubungkan antar slidanya. Pada slide ke 3 ini berisi daftar yang akan dijadikan slide master yang terdiri dari pelayanan prima, pelanggan internal dan eksternal, karakteristik dan penutup.
4. Slide 4 hingga slide 9 berisi tentang materi yang termuat pada slide master pelayanan prima yaitu pengertian pelayanan prima, contoh layanan prima, jenis-jenis pelayanan, pelayanan prima bangsa Indonesia, Budaya layanan prima, sikap layanan prima. Masing-masing slide terdapat gambar yang berkaitan dengan isi materi
5. Slide 10 hingga slide 17 berisi materi yang berkaitan dengan slide master kedua yaitu pelanggan internal dan eksternal. Materi yang ditampilkan adalah pengertian pelanggan, pengertian pelanggan internal, pengertian pelanggan eksternal, kebutuhan dan harapan pelanggan, jenis-jenis kebutuhan pelanggan, kebutuhan pelanggan internal, kebutuhan pelanggan eksternal, cara untuk memenuhi harapan pelanggan.
6. Slide 18 hingga slide 33, berisi materi yang berkaitan dengan slide master karakteristik dengan uraian materi yaitu tipe-tipe pelanggan pria, wanita, anak-anak, remaja,

usia lanjut dan cara terbaik memperlakukan pelanggan pria, wanita, anak-anak, remaja, usia lanjut, motif dan karakter pelanggan, motif membeli, karakter pelanggan, sikap menghargai pelanggan, cara menangani keluhan pelanggan, tiap slidanya dilengkapi gambar untuk menarik perhatian siswa dan terdapat contoh video cara melayani pelanggan dan cara melayani keluhan pelanggan.

7. Slide 34 hingga 35 berisi penutup yaitu berupa tulisan selesai dan terimakasih.

Untuk lebih jelasnya story board bisa dilihat dalam lampiran

c. Mendesain presentasi

Setelah membuat outline presentasi kemudian mendesain presentasi yang meliputi pengaturan *font*, warna, *background*, dan lain sebagainya.

Dalam mendesain disesuaikan dengan prinsip-prinsip pembuatan serta syarat-syarat pembuatan media pembelajaran, maka dihasilkan *power point* dengan warna *background* terang dan tulisan gelap pada slide awal sebelum masuk materi dan warna *background* gelap dengan tulisan terang pada materi pembelajaran. pergantian warna *background* tersebut bertujuan agar siswa tidak bosan, dan warna *background* gelap pada materi dimaksudkan agar kontras atau tidak kesulitan pada saat memasukkan gambar-

gambar yang kebanyakan berwarna terang. Tiap-tiap materi dalam satu slide master di beri *background* yang senada.

Font yang lebih besar terdapat pada tiap judul materi yaitu jenis *font constanta(body)* dengan ukuran 36, sedangkan untuk sub judul menggunakan ukuran 32, dan ukuran 28 pada materi. kata-kunci atau kata yang penting juga diberi warna yang beda.

d. Menambahkan multimedia

Menambahkan multimedia ke dalam slide yaitu menambahkan *clip art*, picture, atau gambar lainnya dan mengatur tata letaknya agar tampil menarik.

Gambar hampir terdapat pada tiap slide dengan letak dibawah teks dengan tujuan agar anak tidak hanya memperhatikan gambar saja tetapi juga membaca tulisan. Gambar-gambar yang peneliti tampilkan mempunyai banyak pertimbangan diantaranya pemilihan gambar harus disesuaikan dengan materi, gambar membuat menarik perhatian siswa agar tidak jenuh, maka hampir pada seluruh slide terdapat gambar. Ada yang gambar gerak atau animasi serta gambar mati. Pada slide masternya diberi gambar agar lebih kelihatan menarik dan slide master diletakkan pada bagian kiri slide dengan pertimbangan agar tidak mengganggu tata letak teks dan gambar. Gambar *next* dan

back yang fungsinya untuk membuka slide selanjutnya dan mengulang slide sebelumnya, yaitu diletakkan pada bagian kanan dan kiri slide bagian bawah dan berbentuk kecil agar tidak mengganggu layar.

Ada 2 video yang ditampilkan untuk memberikan contoh melayani pelanggan dan menghadapi keluhan pelanggan. Video yang ditampilkan diatur bisa diputar dengan cara di klik tombol gambar video, tidak mutar secara otomatis saat pergantian slide dimaksudkan agar bisa sesuai dengan kebutuhan guru kapan akan menampilkan atau membutuhkan video.

Perpindahan antar slide atau transisi antar slide dibuat tidak terlalu lambat dan tidak terlalu cepat. Tidak terlalu cepat dimaksudkan agar anak ada jeda untuk berfikir, dan tidak terlalu lambat dengan tujuan agar siswa tidak terlalu lama menunggu penyampaian materi. . Dan judul atau sub judul serta gambar sudah otomatis muncul saat pergantian slide tanpa mengklik dengan tujuan agar tidak terlalu banyak menekan klik dan gambar yang sudah muncul sebelum materi diklik diharapkan akan membuat siswa tetap memusatkan perhatian pada media yang digunakan. Efek sound pada transisi slide hanya di berikan pada beberapa slide saja untuk menghindari kurangnya konsentrasi siswa.

e. Review dan perbaikan

Pada tahap ini melakukan review atau perbaikan dengan meminta pendapat atau masukan dari ahli (*judgment expert*) hingga presentasi dikatakan layak. Pada tahap ini, peneliti melakukan *review* dan perbaikan dengan dosen pembimbing, ada beberapa masukan yaitu tentang pemilihan gambar yang kurang sesuai dan penyajian materi yang terlalu panjang atau tidak menuangkan poinnya, kemudian diganti sesuai saran yang diberikan.

f. Presentasi *power point*

c) **Validasi ahli dan revisi**

Setelah dihasilkannya produk media pembelajaran, maka sebelum melakukan suatu uji coba terlebih dahulu dilakukan validasi kepada ahli dan melakukan revisi apabila ada saran atau masukan dari ahli. Validasi merupakan permintaan pengesahan atau pengakuan terhadap kesesuaian atau kelayakan media apabila digunakan. Validasi ini dilakukan dengan ahli media, ahli materi dan ahli bahasa.

Media pembelajaran *power point* yang telah di validasi maka akan diketahui kekurangan atau kelemahannya, oleh karena itu diperlukan revisi atau perbaikan media hingga media tersebut dinyatakan layak digunakan. Media pembelajaran *power point* ini dilakukan validasi kepada (1) Ahli materi yaitu : Muh Adam

Jerusalem, MT, Noor Fitrihana, M.Eng dan guru bidang studi Dra. Arlis Nahriyanti (2) Ahli Media yaitu : Prapti Karomah M.Pd, Fitri Rahmawati, S.Pd, M.P dan Guru bidang studi Dra. Arlis Nahriyanti (3) Ahli bahasa yaitu: Ari Kusmiatun, S.Pd, M.Hum, Nourma Azizah, S.Pd Dra. Arlis Nahriyanti. Berikut ini hasil dari pengujian masing – masing validator:

1) Ahli Materi

Ahli materi memberikan saran berdasarkan materi yang terdapat di dalam media pembelajaran power point. Ahli materi yang diminta untuk memberikan masukan yaitu : Muh Adam Jerusalem, MT, Noor Fitrihana, M.Eng dan guru bidang studi, Dra. Arlis Nahriyanti. Setelah ahli materi melakukan penilaian, maka diketahui hal – hal yang perlu direvisi antara lain:

Tabel 16. Saran Ahli Materi

No.	Saran/ revisi
1.	Cek pada KD apakah semuanya sudah dibahas
2.	Hindari narasi terlalu panjang
3.	Gambar lebih disesuaikan
4.	Materi lebih operasional
5	Tambahkan indikator

Dari kekurangan tersebut maka dilakukan perbaikan yaitu:

Tabel 17. Revisi Ahli Materi

No.	Revisi
1.	Melihat kembali dan terdapat 1 materi yang belum di bahas yaitu kiat-kiat menangani keluhan pelanggan, dan menambahkan materinya.
2.	Melihat kembali dan menyempitkan lagi kalimat diambil inti kalimatnya
3.	Beberapa gambar diganti yang lebih sesuai
4.	Materi dibuat lebih sederhana agar siswa lebih mudah menyerap
5	Menambahkan indikator yang harus di capai pada awal slide.

Kualitas media ditinjau dari ahli materi diukur menggunakan angket non tes yang terdiri dari 15 butir dengan jumlah responden 3 orang, maka skor minimal $0 \times 15 = 0$ dan skor maksimal $1 \times 15 = 15$, jumlah kelas 2, panjang kelas 8, sehingga diperoleh pengkategorian sebagai berikut:

Tabel 18. Kriteria kualitas media berdasarkan ahli materi

Kelas	Kategori penilaian	Interval nilai	Persentase
1	Layak	$8 \leq S \leq 15$	100%
2	Tidak layak	$0 \leq S \leq 7$	0%
Jumlah			100%

Setelah dilakukan validasi kepada ahli dan melakukan revisi terhadap produk media tersebut berdasarkan saran dan masukan yang di berikan oleh ahli materi maka media pembelajaran tersebut termasuk dalam kategori layak dan siap untuk dilakukan uji coba sesuai dengan tabel penilaian diatas.

2) Ahli Media

Setelah melakukan validasi kepada ahli materi selanjutnya adalah melakukan validasi kepada ahli media. Ahli media memberikan saran dari tampilan media pembelajaran *power point* yang dihasilkan. Ahli yang diminta untuk memberikan masukan yaitu: Hj. Prapti Karomah M.Pd, Fitri Rahmawati M.Pd, dan guru bidang studi Dra. Arlis Nahriyanti. Setelah ahli materi melakukan penilaian, maka diketahui hal – hal yang perlu direvisi antara lain:

Tabel 19. Saran Ahli Media

No.	Saran/ Revisi
1.	Insert gambar yang mendukung
2.	Insert vedeo yang mendukung
3.	<i>Power point</i> terlalu sederhana
4.	Perubahan warna <i>background</i> dari gelap ke terang

Dari saran ahli media maka dilakukan perbaikan yaitu:

Tabel 20. Revisi ahli media

No.	Revisi
1.	Menambahkan gambar atau mengganti gambar sehingga lebih sesuai
2.	Tulisan dibuat lebih kontras dengan <i>background</i>
3.	Mengatur kembali tata letak dan spasi kosong pada beberapa slide
4.	Merubah warna background dan menyesuaikan agar tulisan dan gambar tidak terganggu oleh <i>background</i>

Kualitas media ditinjau dari ahli media diukur menggunakan angket non tes yang terdiri dari 22 butir dengan jumlah responden 3 orang, maka skor minimal $0 \times 22 = 0$ dan skor maximal $1 \times 22 = 22$, jumlah kelas 2, panjang kelas 11, sehingga diperoleh pengkategorian sebagai berikut :

Tabel 21. Kriteria kualitas media berdasarkan ahli media

Kelas	Kategori penilaian	Interval nilai	Persentase
1	Layak	$11 \leq S \leq 22$	100%
2	Tidak layak	$0 \leq S \leq 10$	0%
Jumlah			100%

Setelah ahli media melakukan penilaian terhadap produk yang dihasilkan maka di sarankan untuk merevisi produk

tersebut dan setelah produk tersebut direvisi sesuai saran dari ahli maka hasil produk media pembelajaran tersebut termasuk dalam kategori layak sesuai dengan tabel kategori penilaian.

3) Ahli Bahasa

Setelah melakukan validasi kepada ahli materi dan media selanjutnya adalah melakukan validasi kepada ahli bahasa. Ahli bahasa memberikan saran tentang tata tulis dalam *power point* yang dihasilkan. Setelah ahli bahasa melakukan penilaian, maka diketahui hal – hal yang perlu direvisi antara lain:

Tabel 22. Saran Ahli bahasa

No.	Saran/ Revisi
1.	Beberapa kalimat belum ditulis dengan ejaan yang benar
2.	Penggalan kata atau kalimat perlu diperhatikan
3.	Kata kunci belum nampak

Dari saran ahli bahasa maka dilakukan perbaikan yaitu :

Tabel.23. Revisi ahli bahasa

No.	Revisi
1.	Mengganti kalimat yang kurang benar ejaannya
2.	Meneliti dan memperbaiki penggalan kata atau kalimat
3.	Memberi warna yang berbeda pada kata kunci
4	Memperbaiki besar/kecilnya huruf pada awal kalimat/ bukan kalimat
5	Tanda baca diperbaiki, spasi setelah koma, sebelum titik dua tidak ada spasi

Kualitas *power point* ditinjau dari ahli bahasa diukur menggunakan angket non tes yang terdiri dari 9 butir dengan

jumlah responden 3 orang, maka skor minimal $0 \times 9 = 0$ dan skor maksimal $1 \times 9 = 9$, jumlah kelas 2, panjang kelas 5, sehingga diperoleh pengkategorian sebagai berikut :

Tabel 24. Kriteria kualitas media berdasarkan ahli media

Kelas	Kategori penilaian	Interval nilai	Persentase
1	Layak	$5 \leq S \leq 10$	100%
2	Tidak layak	$0 \leq S \leq 4$	0%
Jumlah			100%

Setelah ahli bahasa melakukan penilaian terhadap produk yang dihasilkan maka di sarankan untuk merevisi produk tersebut dan setelah produk tersebut direvisi sesuai saran dari ahli maka hasil produk media pembelajaran tersebut termasuk dalam kategori layak sesuai dengan tabel kategori penilaian.

d) Uji coba terbatas

Uji coba terbatas ini dilakukan oleh 12 siswa untuk mengetahui pendapat siswa tentang penggunaan *power point* sebagai media pembelajaran dari aspek manfaat media dan pendapat siswa tentang tampilan *power point*. Proses ini penting digunakan untuk mengetahui kekurangan produk dari penilaian siswa. Setelah melakukan uji terbatas dilakukan revisi produk yaitu untuk memperbaiki kekurangan *power point* dari segi siswa. Penilaian dari siswa ini sangat penting karena produk ini nantinya akan digunakan oleh siswa.

Hasil dari uji coba kelompok kecil yang dilakukan kepada 12 siswa SMK Negeri 2 Temanggung khususnya kelas X Busana Butik 2 dengan 17 soal, maka skor min= $0 \times 17 = 0$, skor maksimum = $1 \times 17 = 17$, jumlah kelas 2, panjang kelas interval 9 Adapun hasil yang diperoleh dari uji kelompok kecil disajikan pada tabel berikut:

Tabel 25. Kualitas media dari aspek keterbacaan power point

Kelas	Kategori penilaian	Interval nilai	Persentase
1	Baik	$9 \leq S \leq 15$	100 %
2	Kurang baik	$0 \leq S \leq 8$	%
Jumlah			100%

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat diketahui tingkat kebermanfaatan *power point* pada uji coba kelompok kecil adalah baik.

Uji terbatas dari penilaian guru ada saran dari guru yaitu

Table 24. Saran dari guru

No.	Saran/ Revisi
1.	slide terlalu panjang
2.	kembangkan jangan hanya 1 kompetensi dasar saja

Dari saran guru akan dilakukan pembahasan yaitu slide terlalu panjang, banyaknya slide disini karena power point ini adalah media pembelajaran yang harus memuat semua indikator yang ada, dan kembangkan jangan hanya 1 kompetensi dasar saja, telah penulis sebutkan didalam batasan masalah bahwa penelitian ini terbatas pada 1 kompetensi dasar saja karena adanya keterbatasan-keterbatasan yang ada, dimungkinkan ada penelitian lain yang akan melanjutkan

dari penelitian ini untuk mengembangkan kompetensi dasar yang lain.

e) Uji luas

Uji coba pemakaian produk secara luas yaitu untuk mengetahui tingkat pencapaian kompetensi apabila menggunakan media *power point* yang telah dibuat. Dalam uji luas ini dilakukan oleh 35 siswa. Hasil dari uji kompetensi siswa ini yaitu nilai terendah yang diperoleh adalah 68 dan nilai tertinggi adalah 92. Siswa yang mendapatkan nilai kurang dari 75 berjumlah 2 siswa dengan persentase 5,7% dan yang mendapatkan nilai lebih dari 75 sebanyak 33 siswa dengan persentase 94,3%.

Tabel 26. Persentase ketuntasan siswa

No	Kategori penilaian	Jumlah siswa	Persentase
1	Tuntas	33 siswa	94,3 %
2	Belum tuntas	2 siswa	5,7 %
Jumlah			100 %

B. Pembahasan

1. Pengembangan media pembelajaran *power point* pada kompetensi dasar memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal

Proses pembuatan media *power point* dilakukan sesuai prosedur pengembangan yaitu analisis produk, pengembangan produk, validasi, uji coba terbatas dan uji coba luas. Analisis produk yaitu mencari materi agar sesuai dengan SK, KD, dan indikator agar tujuan pembelajaran dapat tercapai.

Setelah mengumpulkan materi maka selanjutnya membuat story board agar memudahkan dalam membuat materi *power point*. *Power point* dibuat sedemikian rupa dengan disertai gambar yang sesuai dengan materi, gambar animasi, video untuk memberikan contoh kongkritnya. Dalam pembuatannya merujuk pada prinsip-prinsip perwajahan teks media berbasis komputer. Setelah materi semuanya dimasukkan selanjutnya memberikan *background* pada *power point*, kemudian memberikan animasi agar menarik. Selanjutnya memanfaatkan fasilitas *hiperlink* pada *power point*, *hiperlink* digunakan pada *next* dan *back* untuk melihat slide sebelum dan sesudah, dan *hiperlink* untuk menghubungkan antara slide master dan slide. Setelah semuanya selesai maka dievaluasi ulang dengan melihat tampilan slide apakah sudah sesuai dengan prinsip pembuatannya, ketepatan jalannya animasi, apakah bisa dijalankan dengan baik. Urutan animasi hendaknya diperhatikan dengan memilih bagian mana yang akan ditampilkan terlebih dahulu dan pastikan tidak ada dobel animasi karena

akan membuat presentasi tidak ber animasi. Dan melihat *hiperlink*, apakah *link* yang diaktifkan sudah sesuai atau belum.

Setelah produk selesai maka dilakukan validasi ahli. Validasi dilakukan oleh ahli materi, ahli media, dan ahli bahasa

a. Ahli Materi

Berdasarkan ahli materi yang ditinjau dari 3 ahli maka memperoleh rerata 15. Jadi dapat disimpulkan bahwa media pembelajaran *power point* pada kompetensi dasar memberikan layanan secara prima untuk pelanggan internal dan eksternal ini dalam kategori layak digunakan dalam proses belajar mengajar, setelah dilakukan revisi sesuai saran ahli.

b. Ahli Media

Berdasarkan ahli media yang ditinjau dari 3 ahli maka memperoleh rerata 22. Jadi dapat disimpulkan bahwa media pembelajaran *power point* pada kompetensi dasar memberikan layanan secara prima untuk pelanggan internal dan eksternal ini dalam kategori layak digunakan dalam proses belajar mengajar, setelah dilakukan revisi sesuai saran ahli.

c. Ahli bahasa

Berdasarkan ahli bahasa yang ditinjau dari 3 ahli maka memperoleh rerata 9. Jadi dapat disimpulkan bahwa media pembelajaran *power point* pada kompetensi dasar memberikan layanan secara prima untuk pelanggan internal dan eksternal ini

dalam kategori layak digunakan dalam proses belajar mengajar, setelah dilakukan revisi sesuai saran ahli.

Setelah revisi dari ahli selesai dan mengatakan layak untuk digunakan dalam proses belajar mengajar, selanjutnya dilakukan uji skala kecil. Pada uji coba kelompok kecil ada beberapa poin yang belum nampak. Hal-hal yang menurut siswa belum sesuai tersebut yang dibenahi ulang oleh peneliti, yaitu pada indikator kalimatnya pendek sehingga mudah dibaca, pada indikator ini beberapa siswa menyatakan belum, maka peneliti meninjau ulang media dan mempersingkat kalimatnya kembali. Berdasarkan uji coba kelompok kecil tersebut maka media pembelajaran yang ditampilkan tersebut dikatakan baik.

Langkah selanjutnya adalah uji luas. Uji luas ini dilakukan pada 35 siswa, uji ini digunakan untuk mengetahui tingkat pencapaian kompetensi siswa apabila menggunakan media *power point*.

2. Pencapaian kompetensi pelayanan prima dengan media pembelajaran *power point*

Pencapaian kompetensi diukur menggunakan tes. Batas standar nilai yang dikatakan lulus pada kompetensi pelayanan prima ini adalah 75. Hasil dari tes siswa pada waktu penelitian nilai terendah yang diperoleh adalah 68 dan nilai tertinggi adalah 92. Siswa yang mendapatkan nilai kurang dari 75 berjumlah 2 siswa dengan persentase 5,7% dan yang mendapatkan nilai lebih dari 75 sebanyak 33 siswa dengan persentase

94,3%. Karakteristik siswa penting diketahui karena mempengaruhi proses belajar menurut Toeti Soekanto diantaranya adalah kemampuan siswa, motivasi, perhatian, persepsi, pemrosesan informasi yang mencakup ingatan, lupa, retensi, dan transfer. Sedangkan faktor dari luar yaitu kondisi belajar, tujuan belajar dan pemberian umpan balik. Berdasarkan pada teori di atas telah dicari penyebabnya yaitu dengan konsultasi dengan guru produktif dan wawancara dengan siswa yang bersangkutan. 1 siswa yang belum mencapai KKM memang mempunyai tingkat kecerdasan yang kurang hal ini dilihat dari nilai harian siswa memang lemah dalam beberapa mata pelajaran. Dan 1 siswa yang lain kurang dapat menerima pelajaran dikarenakan sedang sakit, dengan kondisi yang demikian akan mempengaruhi proses belajar.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian tentang pengembangan media pembelajar pelayanan prima dengan *power point* untuk pencapaian kompetensi dasar memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal di SMK negeri 2 Temanggung adalah sebagai berikut:

1. Pengembangan media pembelajaran *power point* pada kompetensi pelayanan prima kompetensi dasar memberikan layanan kepada pelanggan internal dan eksternal

Prosedur pengembangan yaitu dengan (a) melakukan analisis produk, (b) mengembangkan produk awal, dalam tahap ini terdiri dari beberapa tahap yaitu menetapkan tujuan, membuat outline presentasi, mendesain presentasi, menambahkan multimedia, melakukan review dan perbaikan, hasil ahir yaitu presentasi *power point*. Setelah produk media jadi maka dilakukan (c) Validasi ahli dan revisi, hingga dikatakan layak untuk di uji cobakan, (d), melakukan uji skala kecil untuk mendapatkan saran dan mendapatkan data untuk uji reliabilitas, (e) uji skala besar untuk mendapatkan data pencapaian kompetensi.

Media *power point* bisa dikembangkan untuk membantu guru dalam proses belajar mengajar, asalkan guru bisa mengoperasikan komputer dan

meluangkan waktu untuk membuatnya, karena media ini sangat bermanfaat. *Power point* bisa digunakan berulang-ulang dan tahan lama sehingga tidak banyak menyita waktu.

2. Kelayakan media pembelajaran *power point* pada kompetensi pelayanan prima

Kelayakan media pembelajaran *power point* untuk pencapaian pelayanan prima divalidasi oleh ahli materi, ahli bahasa, ahli media. Hasil validasi Validasi dari 3 ahli materi, 3 ahli media, dan 3 ahli bahasa menyatakan layak digunakan sebagai media pembelajaran, meskipun dengan revisi sesuai saran dari para ahli.

3. Tingkat Pencapaian Kompetensi Pelayanan Prima

Pencapaian kompetensi diukur menggunakan tes. Batas standar nilai yang dikatakan lulus pada kompetensi pelayanan prima ini adalah 75. Hasil dari tes siswa pada waktu penelitian nilai terendah yang diperoleh adalah 68 dan nilai tertinggi adalah 92. Siswa yang mendapatkan nilai kurang dari 75 berjumlah 2 siswa dengan prosentase 5,7% dan yang mendapatkan nilai lebih dari 75 sebanyak 33 siswa dengan prosentase 94,3%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya kenaikan Pencapaian KKM pada pembelajaran dengan *power point* dibandingkan dengan sebelumnya yaitu dengan metode konvensional oleh karena itu penggunaan media *power point* sangat bermanfaat pada kompetensi pelayanan prima.

B. Saran

1. *Media power point* dapat dijadikan alternatif sebagai media mengajar guru untuk mata pelajaran teori
2. Saat mengatur animasi pastikan tidak ada dobel animasi karena akan membuat animasi tidak berjalan
3. Sesuai dengan hasil penelitian, bahwa media pembelajaran power point diharapkan pembelajaran dapat mencapai KKM, akan tetapi ada 2 siswa yang belum mencapai KKM, maka disarankan untuk membagikan print out power point kepada siswa agar siswa bisa lebih mengikuti dan mencatat point yang disampaikan