

PENGGUNAAN STRATEGI *STUDENT CENTERED LEARNING* TERHADAP KEMAMPUAN KOMUNIKASI SISWA KELAS XI PADA MATA PELAJARAN MELAYANI MAKANAN DAN MINUMAN (M3) DI SMK NEGERI 3 KLATEN

Penulis 1 : Ni Luh Putu Sri Eka Purwani Astiti
Email : srieika@ymail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan (1) Untuk mengetahui perubahan kemampuan komunikasi siswa pada mata pelajaran melayani makanan dan minuman di SMK Negeri 3 Klaten dengan strategi *student centered learning*. (2) Untuk mengetahui kemampuan siswa dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif. Populasi penelitian yaitu siswa kelas XI jasa boga yang sedang mengikuti pelajaran melayani makanan dan minuman yang berjumlah 97 siswa. Penentuan sampel dilakukan dengan teknik *purposive random sampling* yaitu pemilihan sampel penelitian diacak berdasarkan kelas yang telah ada. Hasil undian kelas yang akan diberikan perlakuan yaitu kelas XI jasa boga 3 yang berjumlah 33 orang siswa. Uji validitas instrumen dilakukan dengan menggunakan pendapat dari ahli (*judgement experts*). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif dengan prosentase. Penilaian kemampuan komunikasi siswa dalam penelitian ini dilakukan selama tiga kali yaitu sebelum, selama dan setelah diterapkan strategi *student centered learning* oleh guru. Penilaian kemampuan komunikasi siswa dengan menggunakan rubrik. Sementara itu untuk menilai kemampuan siswa dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan dengan menggunakan angket dilakukan sekali diakhir penelitian. Untuk melihat aktivitas komunikasi siswa digunakan lembar observasi.

Hasil penelitian menunjukkan (1) Kemampuan komunikasi siswa yang berada dalam kategori sangat baik pada awalnya adalah 18,18% meningkat 20,53% menjadi 38,71%. Pada penilaian terakhir kemampuan komunikasi siswa yang berada dalam kategori sangat baik meningkat sebesar 34,71% menjadi 73,42%. (2) Penilaian terhadap kemampuan siswa dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan yang dilakukan diakhir penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar atau 75,07% siswa selalu melaksanakan tugas-tugas pelayanan.

Kata Kunci : *Student Centered Learning*, komunikasi, melayani makanan dan minuman.

ABSTRACT

This study aims to (1) Investigate the change in the students' communicative competence in the subject of food and beverage services in SMK Negeri 3 Klaten through the student-centered learning strategy and (2) Investigate their competence in accomplishing service jobs.

This was a descriptive study. The research population comprised Grade XI students of the food service attending the subject of food and beverage services by the number of 97 students. The sample was selected using the purposive random sampling technique by randomly selecting the sample based on the available classes. The selected class by drawing lots was Class XI of the food service 3, consisting of 33 students receiving the treatment. The validity of the instrument was assessed through expert judgment. The data were analyzed by means of the quantitative descriptive technique using the percentage. The students' communicative competence was assessed three times, namely before, during, and after the application of the student centered learning strategy by the teacher. Their communicative competence was assessed using a rubric. Their competence in accomplishing service jobs was assessed using a questionnaire administered once at the end of the study. Their communicative activities were recorded in an observation sheet.

The results of the study are as follows (1) Communication skills of students who are in the category of very good in the beginning was 18.18% increased 20.53% to 38.71%. At the last assessment of communication skills of students who are very good in this category increased by 34.71% to 73.42%. (2) The assessment of the students' competence in accomplishing service jobs was conducted at the end of the meeting and showed that most or 75.07% of the students always carried out service jobs.

Keywords: *Student-Centered Learning*, communication, food and beverage services.

Latar Belakang

SMK Negeri 3 Klaten adalah salah satu SMK kelompok pariwisata di kota Klaten, tepatnya beralamat di Jalan Merbabu No. 11 Klaten. SMK Negeri 3 Klaten merupakan Rintisan Sekolah Bertaraf Internasional (**RSBI**). SMK Negeri 3 Klaten memiliki 4 program studi keahlian yaitu perhotelan, tata busana, tata kecantikan dan jasa boga. Pada program studi keahlian jasa boga selain mempelajari tentang pengolahan dan penyajian makanan (*food product*) juga mempelajari tentang cara melayani makan dan minum (*food & beverage service*). Kasmir (2006 : 3) menyatakan bahwa faktor utama yang berpengaruh dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan adalah sumber daya manusianya. Peranan manusia (karyawan) yang melayani pelanggan merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan, proses belajar mengajar yang berlangsung di kelas XI jasa boga SMK Negeri 3 Klaten, dalam mata pelajaran melayani makanan dan minuman Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM) belum tercapai, hal ini dapat dilihat dari sebanyak 12 siswa atau 33,33 % kelas XI Jasa Boga masih mendapat nilai dibawah standar nilai yang telah ditetapkan yaitu sebesar 7,50 yang merupakan Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM) Sehingga masih banyak siswa yang harus remidi. Selain itu berdasarkan hasil pengamatan siswa yang aktif berbicara atau sekedar bertanya kurang lebih 4 anak dari 36 jumlah siswa atau 11,11% ini menunjukkan bahwa partisipasi siswa dalam pembelajaran masih rendah. Guru memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap tingkat perkembangan dan pembentukan psikologi siswa. Pada umumnya pendekatan pembelajaran yang digunakan berpusat pada guru (*teacher centered learning*), menjadikan siswa kurang aktif dan pelajaran jadi monoton. Ketika guru menyadari bahwa pendekatan yang selama ini diterapkan tidak mampu meningkatkan aktifitas siswa maka, sebagai *leader* dalam kegiatan pembelajaran guru wajib untuk mengubah strategi pembelajaran menjadi strategi *student centered learning*. Untuk itu sangatlah perlu dilakukan penelitian, perubahan kemampuan komunikasi siswa kelas XI jasa boga pada mata pelajaran melayani makanan dan minuman di SMK Negeri 3 Klaten dengan strategi *student centered learning*.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Hal ini sesuai dengan pendapat Sugiyono (2009 : 29) yang mengungkapkan tentang penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya. Penelitian ini dilaksanakan di kelas XI Jasa Boga II SMK Negeri 3 Klaten yang berlokasi di Jl. Merbabu No 11 Klaten. Pelaksanaan penelitian mulai bulan Juli 2012 sampai dengan bulan September 2012. Variabel bebas pada penelitian ini adalah penggunaan strategi *student centered learning*. Untuk variabel terikat adalah kemampuan komunikasi siswa kelas XI pada mata pelajaran melayani makanan dan minuman di SMK Negeri 3 Klaten.

Pupulasi dalam penelitian ini adalah siswa kelas XI jasa boga yang sedang mengikuti pelajaran melayani makanan dan minuman yang berjumlah 97 siswa, terdiri dari 31 siswa kelas XI jasa boga 1, 33 siswa kelas XI jasa boga 2, dan 33 siswa kelas XI jasa boga 3. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive random sampling* yaitu pemilihan sampel penelitian diacak berdasarkan kelas yang telah ada. Berdasarkan hasil undian kelas yang akan diberikan perlakuan yaitu kelas XI jasa boga 3 yang berjumlah 33 orang siswa. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif dengan prosentase. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1) Observasi, menurut Arikunto (2010: 1996) observasi atau yang disebut pula dengan pengamatan meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu obyek dengan menggunakan seluruh indra. Data yang diharapkan dari observasi ini adalah aktivitas komunikasi siswa selama mengikuti pelajaran menyediakan layanan makanan dan minuman dengan strategi pembelajaran aktif. 2) Rubrik, dalam penelitian ini rubrik yang digunakan adalah jenis rubrik holistik. Rubrik digunakan untuk menilai kemampuan komunikasi siswa. Dalam penelitian ini, penilaian

dilakukan oleh siswa atau responden itu sendiri (*self assessment*). 3) Angket, penilaian menggunakan angket dilakukan untuk melihat sejauhmana kemampuan komunikasi siswa dapat mendukung kemampuan siswa dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan.

Hasil Penelitian

Berdasarkan rerata hasil penilaian komunikasi yang diperoleh dari penilaian 1, 2, dan 3, untuk 3 indikator : yaitu teknik berbicara, mendengar yang efektif, dan komunikasi non verbal, maka perubahan kemampuan komunikasi siswa dapat dilihat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Perubahan kemampuan komunikasi siswa pada mata pelajaran M3

Kategori	Penilaian 1	Penilaian 2	Penilaian 3
Kurang	7,44%	0,14%	0%
Cukup	21,35%	5,78%	1,51%
Baik	53,03%	55,37%	25,07%
Sangat Baik	18,18%	38,71%	73,42%

Berdasarkan tabel 1 dapat dideskripsikan bahwa kemampuan komunikasi siswa dari penilaian 1 ke penilaian ke-2 mengalami peningkatan pada kategori sangat baik dan baik, sementara itu untuk kategori cukup dan kurang mengalami penurunan. Prosentase kategori sangat baik meningkat sebesar 20,53% dan kategori baik meningkat sebesar 2,34%. Sementara itu untuk kategori cukup menurun sebesar 15,57% dan kategori kurang menurun sebesar 7,3%. Dengan demikian penilaian ke-2 dikatakan berhasil. Pada penilaian ke-3 mengalami peningkatan untuk kategori sangat baik yaitu sebesar 34,71% dan penurunan pada kategori baik sebesar 30,3%, kategori cukup sebesar 4,27%, dan kategori Kurang menurun sebesar 0,14%. Penilaian ke-3 dapat dikatakan berhasil karena sebagian besar berada pada kategori sangat baik dan tidak ada lagi yang masuk dalam kategori kurang.

Hasil penilaian kemampuan siswa dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan diperoleh dari 33 siswa kelas XI jasa boga 3 dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Rerata kemampuan siswa dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan

Indikator	1 (Tidak Pernah)	2 (Kadang-kadang)	3 (Sering)	4 (Selalu)
Kecepatan	3	27	26	10
Ketepatan	1	12	44	174
Keamanan	0	3	20	76
Keramah tamahan	0	0	14	118
Kenyamanan	0	6	25	167
Jumlah	4	48	129	545
Rerata (%)	0,55	6,61	17,77	75,07

Berdasarkan tabel 2 dapat dideskripsikan bahwa kemampuan siswa dalam menerapkan tugas-tugas pelayanan sudah baik. Hal ini dilihat dari rerata sebagian besar nilai atau 75,07% siswa selalu melaksanakan tugas-tugas pelayanan, sering 17,77%, kadang-kadang sebesar 6,61%, dan tidak pernah sebesar 0,55%. Dari intensitas 75,07% siswa yang selalu melakukan kriteria yang dinilai selama melayani konsumen tersebut, maka dapat dikatakan kemampuan komunikasi siswa yang baik dapat membantu siswa dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan dengan baik pula.

Pembahasan

Menurut Burden (dalam Mulyatiningsih, 2011 : 212) Strategi pembelajaran adalah sebuah metode untuk menyampaikan pelajaran yang dapat membantu peserta didik mencapai tujuan belajar. Strategi pembelajaran dibedakan menjadi dua yaitu strategi yang berpusat pada peserta didik dan strategi yang berpusat pada guru. Pembelajaran yang berpusat pada siswa (*student centered learning*) dapat dilakukan dengan *active learning strategy* (strategi pembelajaran aktif). Yang dimaksud dengan strategi *active learning* adalah salah satu cara atau strategi belajar mengajar yang menuntut keaktifan serta partisipasi peserta didik dalam setiap kegiatan belajar seoptimal mungkin, sehingga peserta didik mampu mengubah tingkah lakunya secara efektif dan efisien. Strategi pembelajaran aktif (*active learning strategy*) dapat diterapkan dengan metode-metode pembelajaran yang dapat menggerakkan siswa untuk aktif. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah diskusi, simulasi dan *role playing*.

Menurut Djuarsa Sendjaja, et.al (2004) setiap organisasi manajemen mutlak memerlukan sistem komunikasi dan sistem informasi yang baik yang berperan sebagai penyedia informasi dalam rangka mendukung pengambilan keputusan dan sarana komunikasi, integrasi dan sinkronisasi. Semua jenis komunikasi dipakai dalam aktivitas sehari-hari dalam interaksi antar manusia termasuk dalam pergaulan karyawan hotel dengan tamu. Penilaian komunikasi siswa meliputi 3 indikator : yaitu teknik berbicara, mendengar yang efektif, dan komunikasi non verbal. Berdasarkan hasil penilaian kemampuan komunikasi siswa dari tiga kali penilaian yang dilakukan yaitu sebelum, selama dan setelah diterapkan strategi pembelajaran yang berpusat pada siswa sebanyak 73,42% siswa memiliki kemampuan komunikasi yang sangat baik. Dari hasil penilaian ini menunjukkan bahwa strategi pembelajaran yang berpusat pada siswa dapat membantu dalam melatih kemampuan komunikasi siswa.

Sebagai seorang pramusaji harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen. Pelayanan yang baik dapat diterapkan dengan tugas-tugas pelayanan yang terdiri dari kecepatan dalam melayani, ketepatan dalam melayani, memberikan rasa aman, bersikap ramah dan menciptakan rasa nyaman bagi konsumen. Tugas-tugas pelayanan ini dapat dilaksanakan secara maksimal dengan didukung oleh kemampuan komunikasi yang baik. Adapun hasil penilaian kemampuan siswa dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan yaitu 75,07% siswa selalu melaksanakan tugas-tugas pelayanan. Dengan demikian dapat dikatakan kemampuan komunikasi siswa yang baik dapat membantu siswa dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan dengan baik pula.

Simpulan

Hasil penelitian menunjukkan Kemampuan komunikasi siswa yang berada dalam kategori sangat baik pada awalnya adalah 18,18% meningkat 20,53% menjadi 38,71%. Pada penilaian terakhir kemampuan komunikasi siswa yang berada dalam kategori sangat baik meningkat sebesar 34,71% menjadi 73,42%.

Penilaian terhadap kemampuan siswa dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan yang dilakukan diakhir penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar atau 75,07% siswa selalu melaksanakan tugas-tugas pelayanan.

Daftar Pustaka

- [1]. Djuarsa Sendjaja, Sasa, et.al. *Teori Komunikasi*, Jakarta: Pusat Penerbitan Universitas Terbuka, 2004
- [2]. Kasmir. (2006). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- [3]. Mulyatiningsih, Endang. (2011). *Riset Terapan Bidang Pendidikan & Teknik*. Yogyakarta: UNY Press.
- [4]. Sugiyono. (2009). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfa Beta.