



PENINGKATAN KETERAMPILAN MEMBERI SOLUSI TERHADAP KELUHAN DAN KEBERATAN PELANGGAN DENGAN MODEL PEMBELAJARAN *PROJECT BASED LEARNING* (PjBL) PADA SISWA KELAS XI PM 2 SMK PGRI BATANG

Rakhima An Naafi Solekha[✉], Kardoyo

Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima Juli 2015
Disetujui Juli 2015
Dipublikasikan Agustus 2015

Keywords:

Solutions to customer complaint and objections, Project Based Learning

Abstrak

Subyek penelitian adalah siswa kelas XI PM 2 SMK PGRI Batang yang berjumlah 41 siswa. Latar belakang penelitian ini adalah karena kurangnya keterampilan siswa dalam memberikan solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan, selain itu metode pembelajaran yang digunakan kurang tepat yaitu menggunakan ceramah sedangkan karakter materinya adalah analistik dan praktik. Hasil penelitian ini diperoleh persentase aktivitas siswa pada pembelajaran siklus I yaitu sebesar 63,7% dengan katagori baik dan pada siklus II meningkat menjadi 87,25% dengan katagori sangat baik, persentase aktivitas guru pada pembelajaran siklus I yaitu sebesar 70,84% dengan katagori baik dan pada siklus II meningkat menjadi 83,34% dengan katagori sangat baik. Persentase keterampilan siswa pada siklus I sebesar 65,85% dengan katagori baik dan pada siklus II meningkat menjadi 90,24 dengan katagori sangat baik. Untuk hasil belajar siswa berupa post test keterampilan memberi solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan dengan rata-rata kelas yang dicapai pada siklus I adalah 74,88 dengan ketercapaian ketuntasan klasikal yaitu sebesar 65,85% dan pada siklus II rata-rata kelas meningkat menjadi 80,37 dan ketercapaian ketuntasan klasikal yaitu sebesar 90,24%. Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa, adanya peningkatan keterampilan siswa dalam memberikan solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan kelas XI PM 2 SMK PGRI Batang dengan menggunakan model pembelajaran *Project Based Learning* pada materi memberi solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan.

Abstract

Subjects were students of class XI PM 2 SMK PGRI Trunk totaling 41 students. The background of this study is due to lack of students' skills in providing solutions to customer complaints and objections, besides learning methods used quite right that using lecture material while the character is analytics and practice. The results of this study showed the percentage of students in the learning activities of the first cycle is equal to 63.7% with a good category and the second cycle increased to 87.25% with very good category, the percentage of teachers in the learning activities of the first cycle is equal to 70.84% by category good and in the second cycle increased to 83.34% with very good category. Percentage of students' skills in the first cycle of 65.85% with a good category and the second cycle increased to 90.24 with a very good category. For student learning outcomes in the form of post-test skills to provide solutions to customer complaints and objections to the average grade achieved in the first cycle is 74.88 with classical completeness of achievement that is equal to 65.85% and in the second cycle the average grade increased to 80,37 and the achievement of classical completeness is equal to 90.24%. Based on the above results it can be concluded that, an increase in students' skills in providing solutions to customer complaints and objections XI PM 2 SMK PGRI rod using learning model Project Based Learning in the material provide solutions to customer complaints and objections.

© 2015 Universitas Negeri Semarang

[✉] Alamat korespondensi:

Gedung C6 Lantai 1 FE Unnes
Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229
E-mail: annafy_aghstna@yahoo.co.id

ISSN 2252-6544

PENDAHULUAN

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan salah satu lembaga pendidikan kejuruan yang memiliki tugas mempersiapkan peserta didiknya dengan membekali pengetahuan dan keterampilan untuk dapat bekerja sesuai dengan kompetensi dan program keahlian, serta memilih daya adaptasi dan daya saing yang tinggi untuk memasuki lapangan kerja. Hal ini sesuai dengan UU RI No 20 Tahun 2003 Pasal 3 yang menyatakan bahwa Sekolah Menengah Kejuruan adalah salah satu jenjang pendidikan menengah dengan kekhususan mempersiapkan lulusannya untuk siap bekerja.

Sekolah kejuruan mempunyai misi utama yaitu untuk menyiapkan siswanya untuk memasuki lapangan kerja. Dengan demikian keberadaan SMK diharapkan mampu menghasilkan tenaga kerja tingkat menengah yang siap pakai, dengan kata lain SMK dituntut untuk menghasilkan lulusan yang siap kerja. Di samping itu pendidikan kejuruan diharapkan mampu membekali siswanya dengan pengetahuan, keterampilan, sikap dan nilai-nilai sehingga menghasilkan kecakapan tertentu sehingga mampu menjadi tenaga kerja yang siap pakai dalam menghadapi dunia kerja.

Namun pada sejauh ini proses pembelajaran di sekolah terutama pada SMK masih didominasi oleh cara pandang seseorang yang menyatakan bahwa sebuah pengetahuan merupakan perangkat fakta-fakta yang harus dihafal. Selain itu siswa masih berfokus pada guru sebagai sumber utama pengetahuan, dan ceramah menjadi pilihan utama dalam strategi belajar. Dengan demikian guru hanya sebatas memberikan informasi pengetahuan yang masih bersifat teoritis informatif saja, dengan kata lain proses pembelajaran di SMK masih ditekankan pada teori-teori dibandingkan dengan keterampilan-keterampilan yang seharusnya diperoleh oleh siswa SMK.

Menurut Hamdani (2010:42), dengan mengembangkan keterampilan keterampilan, siswa akan mampu menemukan dan mengembangkan sendiri fakta dan konsep, serta

mengembangkan sikap dan nilai yang dituntut. Dari pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa pembentukan sikap, kecerdasan dan keterampilan harus diupayakan agar peserta didik mampu berkembang sesuai potensi yang dimilikinya. Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Sanjaya (2011:3) bahwa proses pendidikan berujung kepada pembentukan sikap, pengembangan kecerdasan atau intelektual, serta pengembangan keterampilan anak sesuai dengan kebutuhan.

Pembelajaran akan berhasil apabila di dalamnya terdapat suatu proses yang kreatif, yakni upaya-upaya penting yang dilakukan untuk mendayagunakan potensi kognitif dan afektif dari siswa secara optimal, sehingga ide-ide baru dan cerdas lebih terakomodasi. Usaha untuk menciptakan hal tersebut dapat diwujudkan melalui pelaksanaan pembelajaran dengan menggunakan metode, model, maupun media pembelajaran yang melibatkan siswa secara aktif. Namun pada kenyataannya masih ada guru yang mengajar melalui metode ceramah dalam proses pembelajaran. Di samping model pembelajaran yang masih bersifat teoritis informatif, ternyata pelaksanaan pembelajaran dengan menggunakan metode ceramah belum menekankan pada proses berfikir siswa secara mandiri. Dalam proses pembelajaran, siswa kurang didorong untuk mengembangkan kemampuan berpikirnya.

Sanjaya (2011:1) menyatakan bahwa pada saat proses pembelajaran siswa hanya diarahkan untuk menghafal informasi tanpa dituntut untuk memahami makna dari informasi yang diterimanya itu untuk dapat diaplikasikan pada kehidupan sehari-hari. Dengan demikian pada dasarnya belajar bukan sekedar memperoleh pengetahuan, melainkan juga adanya perubahan dalam sikap dan keterampilannya untuk dapat menerapkannya pada kehidupan nyata. Sehingga ketika siswa lulus sekolah siswa diharapkan mampu menerapkan apa yang telah dipelajarinya di sekolah pada saat mereka mulai memasuki dunia kerja.

Komunikasi bisnis merupakan salah satu struktur kurikulum yang telah diorganisasikan menjadi program produktif yaitu kelompok

mata pelajaran yang membekali peserta didik agar memiliki kompetensi kerja. Sehingga siswa tidak hanya sekedar menerima materi pelajaran saja akan tetapi siswa juga dituntut untuk melakukan dan menerapkan cara berkomunikasi untuk mempromosikan satu gagasan, suatu produk/jasa dengan sasaran untuk menciptakan nilai bisnis dalam berhubungan dengan calon pelanggan. Dengan demikian Komunikasi bisnis diperlukan dalam kehidupan sehari-hari manusia karena sifatnya yang begitu erat dengan filosofi kehidupan manusia pada dunia kerja. Dari adanya mata pelajaran Komunikasi bisnis ini selain siswa mendapatkan teori-teori, siswa juga dibekali keterampilan untuk dapat berinteraksi terhadap lingkungan dunia kerja maupun dunia industri yang akan mereka hadapi ketika bekerja nanti.

Berdasarkan pada hasil observasi awal yang telah dilakukan peneliti di SMK PGRI Batang diketahui bahwa proses pembelajaran selama ini masih cenderung pasif karena pembelajaran masih didominasi oleh guru dalam artian pembelajaran hanya berpusat pada guru. Selain itu pembelajaran juga masih bersifat teoritis informatif yang dalam hal ini guru hanya sebatas memberikan informasi pengetahuan dan menjelaskan materi yang ada di dalam buku paket saja. Kondisi tersebut menyebabkan kurangnya partisipasi sebagian besar siswa dalam proses pembelajaran. Siswa hanya akan terfokus pada guru serta buku pelajaran pada saat guru menyampaikan materi, sehingga mengakibatkan pemahaman dan penguasaan materi siswa menjadi kurang. Begitu halnya pada mata pelajaran Komunikasi Bisnis yang hakikatnya mempelajari tentang bagaimana cara berkomunikasi yang baik sehingga mampu bersikap dan terampil dalam menghadapi pelanggan. Jika proses pembelajarannya masih berpusat pada guru secara terus menerus, maka akan berdampak pada kurang tertariknya peserta didik pada materi-materi pelajaran yang mengakibatkan lemahnya keterampilan siswa dalam berpikir untuk mengembangkan kreatifitasnya karena siswa lebih banyak mendengarkan daripada melakukan.

Selain itu pada hasil wawancara terhadap guru Komunikasi Bisnis SMK PGRI Batang, ditemukan juga permasalahan lainnya yaitu kurangnya keaktifan siswa dalam bertanya terkait materi yang sedang diajarkan oleh guru, sehingga pada waktu proses pembelajaran berlangsung siswa hanya mendengarkan saja tanpa ada rasa ingin bertanya kepada guru tentang materi yang mungkin sebenarnya belum mereka pahami. Selain itu ketika guru memberikan pertanyaan kepada siswa, siswa lebih memilih mengutip dari buku tanpa mau mengungkapkan pendapatnya sendiri. Hal ini didukung oleh hasil dari beberapa pengamatan yaitu diantaranya pada saat guru membuka mata pelajaran Komunikasi Bisnis, dari 46 siswa di kelas XI PM 2 hanya 14 siswa yang secara langsung berinteraksi dengan guru atau sekitar 30,43%, sedangkan yang berani bertanya hanya 9 siswa atau sekitar 19,56% dan yang berani menanggapi pertanyaan dari guru hanya sebanyak 5 siswa atau sekitar 10,56%. Sisanya siswa hanya mendengarkan saja saat guru menerangkan. Jika hal tersebut dibiarkan terus menerus maka akan berdampak pada rendahnya kemandirian siswa dalam berpikir untuk dapat memecahkan suatu permasalahan yang dihadapinya di dalam kelas, sedangkan dalam kehidupan dunia kerja atau dunia usaha mereka dituntut mampu memberikan masukan dalam tercapainya suatu pemecahan masalah yang dihadapi dan akhirnya menemukan solusi pemecahannya.

Seperti yang telah diketahui sebelumnya bahwa mata pelajaran Komunikasi Bisnis merupakan salah satu mata pelajaran produktif yang tujuannya melatih siswa untuk mampu berkomunikasi kepada orang lain yang di dalamnya terjadi diskusi dan perundingan untuk mencapai suatu kesepakatan yang saling menguntungkan. Di dalam dunia kerja seseorang harus mampu berkomunikasi dengan orang lain dan mampu menanggapi serta memecahkan suatu masalah dari pokok permasalahan yang ada, sehingga dibutuhkan keterampilan untuk berpikir cepat dan kritis dalam menanggapi. Namun dalam kenyataannya siswa kurang dalam

berargumentasi untuk mengemukakan pendapatnya sendiri. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata hasil belajar siswa dimana masih terdapat kompetensi dasar dalam mata pelajaran Komunikasi Bisnis yang tergolong cukup rendah, ini dapat diketahui dari hasil rata-rata pencapaian ketuntasan nilai ulangan harian siswa berikut ini :

Tabel 1. Hasil Rata-Rata Pencapaian Ketuntasan Nilai Ulangan Harian Komunikasi Bisnis Kelas XI PM 2 SMK PGRI Batang

No	Kompetensi Dasar	Persentase Ketuntasan	
		Tuntas	Tidak Tuntas
1.	Menerapkan Etika Komunikasi Bisnis	63,44 %	36,56 %
2.	Mendiskripsikan Komunikasi Pelanggan	69,32 %	30,68 %
3.	Memberi Solusi Terhadap Keluhan dan Keberatan Pelanggan	52,49 %	47,51 %

Sumber : SMK PGRI Batang, 2013

Dari hasil tabel di atas dapat diketahui bahwa siswa belum sepenuhnya mampu untuk memberikan solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan persentase ketuntasan terendah pada keterampilan siswa untuk mampu memberi solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan yang persentasenya hanya sebesar 52,49%. Saat siswa memperoleh materi mencari solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan, siswa mengalami kesulitan dalam merumuskan suatu masalah serta memberikan solusi pemecahannya, sedangkan kemampuan siswa sendiri dalam berpikir dan mengemukakan pendapatnya masih kurang. Hal

ini yang mengakibatkan keterampilan siswa dalam pokok bahasan mencari solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan menjadi rendah dibandingkan dengan pokok bahasan lainnya. Dalam pembelajaran kompetensi dasar memberi solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan siswa tidak hanya mempelajari teori, yang terpenting adalah bagaimana siswa dapat menerapkan materi ini dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu siswa perlu diperkenalkan pada masalah yang terjadi di dunia nyata sehingga siswa akan terlatih dalam mengidentifikasi dan mendiagnosis suatu permasalahan yang ada kemudian dicarikan suatu jalan keluar atau solusi pemecahan masalahnya. Dapat disimpulkan bahwa karakteristik dari materi memberi solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan adalah analistik dan menuntut siswa untuk mampu berpikir kritis dalam menangani suatu permasalahan dan berusaha untuk memberikan solusi terbaik untuk memecahkan permasalahan tersebut.

Berdasarkan hasil permasalahan di atas, maka salah satu upaya untuk memecahkan permasalahan tersebut adalah dengan mengimplementasikan suatu model pembelajaran yang dipandang mampu meningkatkan keterampilan berpikir siswa dalam memberikan solusi. Dalam hal ini peran seorang guru sebagai pengemban ilmu sangat besar untuk memilih dan melaksanakan pembelajaran yang tepat dan efisien bagi peserta didik. Pembelajaran yang baik dapat ditunjang dari suasana pembelajaran yang kondusif serta hubungan komunikasi yang baik antara guru dan siswa dalam proses pembelajaran. Dengan demikian model pembelajaran yang dianggap mampu meningkatkan keterampilan siswa dalam memberikan solusi yaitu dengan menerapkan model pembelajaran berbasis proyek atau sering dikenal dengan *Project Based Learning*. Karena model *Project Based Learning* mampu mendorong siswa untuk mengenal cara belajar dan bekerjasama dalam kelompok untuk mencari penyelesaian masalah-masalah di dunia nyata, sehingga akan mengkaitkan pengetahuan siswa dengan kehidupan sehari – hari dan akan merangsang daya pikir siswa.

Hamdani (2010:218) mengemukakan bahwa metode proyek merupakan suatu cara memberikan kesempatan kepada siswa untuk mengamati, membaca, meneliti, menghubungkan dan mengembangkan sebanyak mungkin pengetahuan yang diperoleh dari berbagai mata pelajaran. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Thomas dalam Wena (2013:144) bahwa kerja proyek memuat tugas-tugas yang kompleks berdasarkan pada pertanyaan dan permasalahan yang sangat menantang, dan menuntut siswa untuk merancang, memecahkan masalah, membuat keputusan, melakukan kegiatan investigasi, serta memberikan kesempatan kepada siswa untuk bekerja secara mandiri. Dengan demikian model *Project Based Learning* ini merupakan suatu tugas-tugas yang didasarkan pada permasalahan yang melibatkan para siswa di dalam memahami dan berupaya memecahkan masalah yang dihadapi dalam kehidupan sehari-hari dan akhirnya diharapkan mampu mengambil keputusan yang tepat untuk memberikan solusi yang seharusnya diambil.

Pembelajaran berbasis proyek hampir sama dengan pembelajaran berbasis masalah atau *problem based learning*, karena model pembelajaran ini sama-sama menggunakan masalah dunia nyata sebagai suatu konteks bagi siswa untuk belajar tentang cara berpikir kritis dan keterampilan pemecahan masalah. Sedangkan perbedaan antara keduanya terletak pada perbedaan objek. Jika dalam *problem based learning* siswa lebih didorong dalam kegiatan yang memerlukan perumusan masalah, pengumpulan data, dan analisis data. Maka dalam *project based learning* siswa lebih didorong pada kegiatan desain, merumuskan pekerjaan, mengkalkulasi, melaksanakan pekerjaan, dan mengevaluasi hasil. Hasil dari pembelajaran berbasis masalah adalah penyelesaian masalah sedangkan hasil pembelajaran berbasis proyek adalah produk dalam bentuk laporan.

Project Based Learning merupakan pembelajaran yang komprehensif dalam mengikutsertakan siswa melakukan investigasi secara kolaboratif yang menggunakan proyek sebagai inti pembelajaran. Dalam kegiatan

proyek, siswa melakukan eksplorasi, penilaian, interpretasi, dan sintesis informasi untuk memperoleh berbagai hasil belajar (pengetahuan, keterampilan, dan sikap). Dengan menggunakan pembelajaran kolaboratif ini pula mampu memberi kesempatan pada siswa untuk saling melontarkan gagasan, menyatakan pendapat-pendapat lebih luas, dan bernegosiasi dalam menyusun solusi-solusi, semua itu merupakan keterampilan yang diperlukan di lapangan kerja. Oleh karena itu, penggunaan model pembelajaran *Project Based Learning* ini sangat cocok dengan materi mencari solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan yang mengharuskan siswa untuk dapat berpikir secara cepat dan kritis dalam menanggapi suatu permasalahan dan mencari solusi alternatif dalam memecahkan permasalahan yang dihadapinya, baik itu di lingkungan sekolah maupun di lingkungan kerja.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti memandang perlu untuk mengambil judul “Peningkatan Keterampilan Memberi Solusi Terhadap Keluhan dan Keberatan Pelanggan dengan Model Pembelajaran *Project Based Learning (PjBL)* Pada Siswa Kelas XI PM 2 SMK PGRI Batang”

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian tindakan kelas (*classroom action research*) yang dengan sengaja dilakukan untuk merencanakan, melaksanakan kemudian mengamati dampak dari pelaksanaan tindakan tersebut pada subyek penelitian. Menurut Arikunto (2010:3) penelitian tindakan kelas merupakan suatu pencermatan terhadap kegiatan belajar berupa tindakan yang disengaja dimunculkan dan terjadi dalam sebuah kelas secara bersama. Penelitian Tindakan Kelas ini bertujuan untuk melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas pembelajaran serta praktik-praktik pembelajaran melalui langkah-langkah seperti merancang, melaksanakan, mengamati dan merefleksikan tindakan secara kolaboratif, partisipatif dan reflektif mandiri.

Penelitian tindakan kelas ini dilaksanakan di SMK PGRI BATANG, yang beralamatkan di Jl. Ki Mangunsarkoro No. 25 Batang. Subyek penelitian pada penelitian ini adalah siswa kelas XI Pemasaran 2 SMK PGRI BATANG tahun ajaran 2014/2015 yang berjumlah 41 siswa yang terdiri dari 39 perempuan dan 2 laki-laki. Karena berdasarkan hasil pengamatan pada observasi awal bahwa keterampilan memberi solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan siswa kelas XI Pemasaran 2 masih rendah. Faktor yang akan diteliti adalah hasil belajar yang berupa keterampilan siswa dalam memberikan solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan, faktor siswa dan faktor guru. Hasil belajar yang berupa keterampilan memberi solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan dikumpulkan dengan teknik tes yaitu dengan tes esai dan diskusi, sementara keterampilan siswa, aktivitas siswa dan guru dikumpulkan dengan teknik observasi. Metode analisis data yang digunakan berupa analisis deskriptif.

Penelitian ini merupakan penelitian tindakan kelas yang dirancang dalam 2 siklus yang tiap siklusnya terdiri dari empat tahap, yaitu perencanaan, pelaksanaan tindakan, observasi atau pengamatan, dan refleksi. Keempat tahap ini disebut satu siklus, siklus satu bertujuan untuk mengetahui kemampuan awal siswa dalam menerima pembelajaran. Untuk siklus kedua dilaksanakan dengan tujuan untuk melakukan perbaikan pada siklus pertama dengan konsep yang sama yang belum tertuntaskan. Perbaikan terhadap rancangan selanjutnya dapat dilakukan pada siklus ketiga, akan tetapi apabila pada siklus dua sudah dianggap berhasil atau menunjukkan peningkatan maka penelitian dihentikan pada siklus dua.

Prosedur penelitian pada tahap perencanaan kegiatan berdasarkan hasil refleksi pada survei pendahuluan. Tahap pelaksanaan tindakan sesuai dengan perencanaan kegiatan yang telah disusun sebelumnya dengan menyesuaikan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) yang telah dibuat. Pada tahap ini RPP yang telah disusun diterapkan

dalam proses pembelajaran. Proses pembelajaran yang diterapkan di kelas menggunakan model pembelajaran *Project Based Learning* yang diharapkan dapat meningkatkan keterampilan siswa dalam memberikan solusi. Pembelajaran *Project Based Learning* ini merupakan pembelajaran dengan pemberian tugas-tugas kompleks kepada para siswa di dalam pemecahan suatu masalah, pengambilan keputusan maupun suatu penyelidikan yang akhirnya mampu menghasilkan produk-produk yang nyata untuk dapat dipresentasikan. Pengamatan dilakukan ketika proses pembelajaran berlangsung dengan mengisi lembar observasi dan memberikan penilaian terhadap indikator-indikator yang diamati. Setelah melakukan pengamatan, selanjutnya adalah refleksi. Refleksi sendiri merupakan kegiatan mengulas secara kritis tentang perubahan yang terjadi pada siswa, guru, dan kondisi pembelajaran di kelas. Pada setiap akhir siklus dilakukan refleksi terhadap pelaksanaan pembelajaran berdasarkan dari hasil kegiatan pada tahapan tindakan dan observasi. Hasil dari kegiatan tahapan tindakan dan observasi yang dianalisis sebagai bahan untuk merefleksi apakah pembelajaran yang dilaksanakan sebelumnya sesuai dengan apa yang direncanakan dan diharapkan. Jika hasil dari tahapan pada tindakan siklus I belum tercapai secara optimal, maka perlu diadakannya perbaikan pada siklus II.

Indikator penelitian ini mengacu pada indikator keterampilan memberi solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan siswa sekurang-kurangnya 75% siswa dari keseluruhan siswa yang ada di kelas tersebut memperoleh nilai keterampilan memberi solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan sekurang – kurangnya dengan kategori baik dan tuntas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil pelaksanaan tindakan pada siklus I dan siklus II menunjukkan bahwa penerapan model pembelajaran *Project Based Learning* dapat meningkatkan keterampilan siswa kelas XI PM

2 SMK PGRI Batang dalam memberikan solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan. Penelitian tindakan ini dilaksanakan dalam 2 siklus, masing-masing siklus terdiri dari 4 tahap, yaitu perencanaan, pelaksanaan, pengamatan dan refleksi. Sebelum melaksanakan siklus I, dilakukan survei awal untuk mengetahui kondisi yang ada di SMK PGRI Batang, dari hasil tersebut peneliti menemukan permasalahan bahwa dalam proses pembelajaran Komunikasi Bisnis masih kurang optimal sehingga menyebabkan hasil belajar keterampilan siswa pada materi memberikan solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan rendah. Oleh karena itu peneliti mengadakan diskusi dengan guru pelajaran Komunikasi Bisnis untuk mengatasi permasalahan tersebut dengan menerapkan model pembelajaran proyek.

Pada tahap perencanaan siklus I peneliti menyusun instrumen penelitian yang terdiri dari penyusunan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) sebagai pedoman proses pembelajaran, menyiapkan materi atau bahan ajar yang nantinya akan diajarkan, menyiapkan tugas proyek siswa, menyiapkan alat evaluasi dan lembar aktifitas siswa serta lembar keterampilan siswa sebagai pedoman dalam pelaksanaan penelitian tindakan kelas ini. Begitupun sama halnya pada perencanaan pada siklus II juga mengacu pada siklus I.

Setelah melakukan perencanaan, peneliti melaksanakan kegiatan pembelajaran dengan menggunakan model *Project Based Learning* atau pembelajaran berbasis proyek. Langkah pertama dalam pembelajaran berbasis proyek ini adalah penentuan pertanyaan mendasar pada siswa dengan memberikan pertanyaan bersifat pengetahuan yang telah dimiliki siswa berdasarkan pengalaman belajarnya. Namun pada tahap ini masih ada beberapa siswa yang kurang memperhatikan penjelasan guru sehingga ketika ditanya oleh guru siswa tidak mampu menjawabnya.

Selanjutnya langkah kedua adalah siswa mendesain perencanaan proyek. Pada tahap ini guru membagi siswa kedalam kelompok yang terdiri dari 6 kelompok, yang masing-masing kelompoknya beranggotakan 6-7 orang. Pada

tahap ini terdapat adanya beberapa siswa di masing-masing kelompok yang masih pasif dan tidak berusaha terlibat di dalam mendesain perencanaan proyek mereka. Langkah ketiga yaitu menyusun jadwal pelaksanaan proyek dengan membuat dan menyusun jadwal aktivitas yang mengacu pada waktu maksimal penyelesaian proyek. Langkah keempat adalah monitoring kemajuan penyelesaian proyek. Langkah kelima adalah menguji hasil proyek siswa. Dan langkah ke enam yaitu siswa mengevaluasi proses dan hasil proyek

Pada tahap pengamatan, peneliti melakukan pengamatan tentang aktivitas siswa maupun aktivitas guru serta keterampilan siswa dalam memberikan solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan dengan menerapkan model pembelajaran proyek. Peneliti mengamati dengan cara mengisi lembar aktivitas siswa, guru dan keterampilan siswa dengan memberikan nilai pengamatan disetiap butir pengamatan. Berdasarkan hasil observasi atau pengamatan selama proses pembelajaran tersebut dapat diketahui bahwa aktivitas dan keterampilan siswa dalam pembelajaran mengalami peningkatan. Selain itu aktivitas guru juga mengalami peningkatan. Pada observasi siklus I menunjukkan bahwa persentase aktivitas siswa sebesar 63,7% dengan kategori baik dan pada siklus II aktivitas mengalami peningkatan menjadi 87,25% dengan kategori sangat baik. Jika dibandingkan dengan siklus I, maka pada siklus II terdapat peningkatan sebesar 23,55%. Sedangkan keterampilan siswa dalam memberikan solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan pada siklus I sebesar 69,97% dengan kategori baik dan pada siklus II keterampilan siswa mengalami peningkatan menjadi 92,17% dengan kategori sangat baik sehingga terjadi kenaikan sebesar 22,2%.

Aktivitas guru dalam pembelajaran juga mengalami peningkatan. Pada observasi siklus I menunjukkan bahwa persentase aktivitas guru sebesar 70,84% dengan kategori baik dan pada siklus II aktivitas mengalami peningkatan menjadi 83,34% dengan kategori sangat baik. Jika dibandingkan dengan siklus I, maka pada

siklus II terdapat peningkatan sebesar 12,5%. siklus I dan siklus II dapat disajikan pada tabel
Adapun perbandingan rata-rata presentase berikut ini :

keterampilan, aktivitas siswa dan guru pada

Tabel 2. Perbandingan Keterampilan, Aktivitas Siswa dan Aktivitas Guru Antara Siklus I dan Siklus II

No	Aktivitas Pembelajaran	dalam	Nilai		Keterangan
			Siklus I	Siklus II	
1.	Aktivitas Siswa		63,7%	87,25%	Naik 23,55%
2.	Aktivitas Guru		70,84%	83,34%	Naik 12,5%
3.	Keterampilan Siswa		69,97%	92,17%	Naik 22,2%

Sumber : SMK PGRI Batang, 2014

Keterampilan memberi solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan siswa setelah diterapkan pembelajaran *project based learning* telah menunjukkan suatu peningkatan dari siklus 1 ke siklus 2. Dari penerapan tindakan siklus 1 diketahui bahwa perolehan nilai keterampilan memberi solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan dihasilkan dari rata-rata nilai diskusi proyek dan post test (studi kasus) adalah 74,88. Nilai terendah yang diperoleh siswa adalah 62,5 dan nilai tertinggi adalah 87,5. Dari hasil ini diketahui bahwa siswa yang tuntas belajar sebesar 65,85% (27

siswa) dan siswa yang belum tuntas belajar sebesar 34,15% (14 siswa). Pada tindakan siklus 2 diketahui perolehan nilai keterampilan memberi solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan siswa dihasilkan dari rata-rata nilai diskusi proyek dan post test (studi kasus) adalah 80,37. Nilai terendah yang diperoleh adalah 72,5 dan nilai tertinggi adalah 92,5. Dari hasil ini diketahui bahwa siswa yang tuntas belajar sebesar 90,24% (37 siswa) dan siswa yang belum tuntas belajar sebesar 9,76% (4 siswa). Berikut analisis hasil keterampilan membuat keputusan siswa dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3. Analisis Hasil Keterampilan Memberi Solusi Terhadap Keluhan dan Keberatan Pelanggan

No.	Hasil	Nilai		Keterangan
		Siklus I	Siklus II	
1.	Nilai Tertinggi	87,5	92,5	Naik 5
2.	Nilai Terendah	62,5	72,5	Naik 10
3.	Rata-rata Nilai	74,88	80,37	Naik 5,49
4.	Jumlah Siswa Tuntas	27	37	Naik 10 siswa
5.	Jumlah Siswa Tidak Tuntas	14	4	-
6.	Persentase Ketuntasan	65,85%	90,24%	Naik 24,39%

Sumber : SMK PGRI Batang

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian bahwa semua tahapan yang ada dalam pembelajaran dengan menggunakan model *Project Based Learning* sudah dilaksanakan dengan sangat baik dan mengalami peningkatan pada setiap siklusnya baik dari keterampilan siswa, aktivitas siswa, aktivitas guru, maupun hasil belajarnya.

Peningkatan persentase pada keterampilan siswa karena ada perbaikan yang meliputi antusiasme siswa dalam melaksanakan

proyek tentang mencari informasi terkait keluhan yang dialami pelanggan dan memberikan solusi pemecahan masalahnya. Dari penerapan tindakan siklus I diketahui bahwa perolehan nilai keterampilan memberikan solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan dihasilkan dari rata-rata nilai proyek kelompok dan post test adalah 74,88. Nilai terendah yang diperoleh siswa adalah 62,5 dan nilai tertinggi adalah 87,5. Dari hasil ini diketahui bahwa siswa yang tuntas

belajar sebesar 65,85% (27 siswa) dan siswa yang belum tuntas belajar sebesar 34,15% (14 siswa). Sedangkan keaktifan dan partisipasi siswa pada tindakan siklus I ini masih dalam kategori baik dengan persentase rata-rata aktivitas siswa dalam pembelajaran sebesar 63,7%. Sedangkan hasil observasi terhadap aktivitas guru dalam membimbing siswa menggunakan model pembelajaran *Project Based Learning* pada tindakan siklus I ini dengan persentase 70,84%, hal ini dapat diartikan bahwa berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti taraf keberhasilan termasuk dalam katagori baik.

Pada tindakan siklus II diketahui perolehan nilai keterampilan memberikan solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan dihasilkan dari rata-rata nilai proyek kelompok dan post test (studi kasus) adalah 80,37. Nilai terendah yang diperoleh adalah 72,5 dan nilai tertinggi adalah 92,5. Dari hasil ini diketahui bahwa siswa yang tuntas belajar sebesar 90,24% (37 siswa) dan siswa yang belum tuntas belajar sebesar 9,76% (4 siswa). Demikian pula hasil observasi terhadap aktivitas guru dalam membimbing siswa dalam pembelajaran *project based learning* pada tindakan siklus II dengan persentase 83,34%, itu berarti bahwa kegiatan guru dalam membimbing dan memfasilitasi dalam katagori "sangat baik". Sedangkan keaktifan dan partisipasi siswa pada tindakan siklus II masuk dalam katagori "sangat baik" dengan persentase rata-rata aktivitas siswa dalam pembelajaran sebesar 87,25%.

Peningkatan keaktifan dan hasil belajar siswa yang dialami kelas XI PM 2 dengan menggunakan model *Project Based Learning* telah menunjukkan keberhasilan dari model pembelajaran yang digunakan. Kelas dengan model *project based learning* menunjukkan ketuntasan hasil belajar yang cukup tinggi. Pelaksanaan pembelajaran siklus II mengalami peningkatan, hasil refleksi pada siklus II menunjukkan bahwa keterlibatan siswa dalam pembelajaran sudah tinggi. Siswa berperan aktif dalam setiap langkah pembelajaran mulai dari penentuan pertanyaan mendasar, mendesaian perencanaan proyek, menyusun jadwal,

kemajuan penyelesaian proyek, menguji hasil proyek, dan mengevaluasi proses serta hasil proyek. Sehingga skenario pembelajaran dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Selain itu siswa juga mampu mengembangkan keterampilan berpikirnya dalam memberikan solusi pemecahan masalah keluhan pelanggan. Hal ini terlihat dari hasil temuan siswa yang mengalami peningkatan dari siklus I ke siklus II.

Beberapa kelemahan yang muncul dalam penelitian ini diantaranya : guru belum pernah menggunakan model *project based learning* dalam pembelajaran sehingga pada awalnya masih ada kesulitan memfasilitasi siswa dalam pembelajaran. Kelemahan yang muncul dari siswa adalah siswa belum terbiasa dengan pembelajaran berbasis proyek sehingga dalam mengantarkan siswa kepada proyek guru mengalami kesulitan, selain itu siswa masih berebut anggota kelompok jika akan dilaksanakan diskusi kelompok, mereka lebih memilih teman yang akrab dengan mereka.

Meskipun masih terdapat beberapa kelemahan dalam penelitian ini akan tetapi hal tersebut tidak menjadi penghambat yang berat dalam proses pembelajaran karena indikator keberhasilan dalam penelitian ini telah tercapai. Peningkatan keaktifan siswa terlihat dari siswa yang mulai terbiasa dengan pola belajar bersama, mereka terlibat dalam mengumpulkan informasi dalam pengerjaan proyek dan berdiskusi untuk memberikan beberapa solusi pemecahan masalah yang dialami oleh pelanggan.

Penerapan model pembelajaran *Project Based Learning* membuat siswa tidak hanya menghafal materi yang diberikan guru, tetapi siswa dapat mengembangkan pengetahuan dan keterampilannya dengan kata lain pembelajaran *Project Based Learning* ini menitikberatkan pada aktivitas siswa untuk dapat memahami suatu konsep dan prinsip dengan melakukan investigasi yang mendalam tentang suatu masalah dan mencari suatu solusi yang relevan serta diimplementasikan dalam pengerjaan proyek, sehingga siswa mengalami proses pembelajaran yang bermakna dengan membangun pengetahuannya sendiri.

Berdasarkan hasil observasi dan hasil belajar siswa siklus II telah mencapai ketuntasan klasikal dengan persentase rata-rata kelas sebesar dan keaktifan siswa sebesar 87,25%. Dengan demikian indikator keberhasilan telah tercapai dengan baik, sehingga tidak perlu diadakan siklus selanjutnya.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pembelajaran yang dilakukan dengan model *Project Based Learning* mengalami peningkatan persentase ketuntasan belajar siswa dan keterampilan siswa berupa memberikan solusi terhadap keluhan pelanggan serta peningkatan persentase keaktifan siswa dalam mengikuti pembelajaran di kelas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dengan penerapan model *Project Based Learning* dapat meningkatkan keterampilan siswa dalam memberikan solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan pada siswa kelas XI PM 2. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Eni Mutikaningsih (2011) yang berjudul "*Penerapan Metode Proyek Untuk Meningkatkan Pemahaman dan Keterampilan Siswa Pada Mata Pelajaran Akuntansi Pokok Bahasan Jurnal Khusus (Studi Kasus Pada Siswa Kelas XI AK 2 SMK Plus Al-Mujahidi, Gumukmas – Kabupaten Jember Semester Genap Tahun Ajaran 2010/2011)*". Disimpulkan bahwa model pembelajaran berbasis proyek atau *project based learning* dapat meningkatkan pemahaman dan keterampilan siswa kelas XI AK 2 SMK Plus-Al Mujahidi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya mengenai pelaksanaan PTK pada pembelajaran mata pelajaran Komunikasi Bisnis di kelas XI PM 2 SMK PGRI Batang dapat disimpulkan bahwa :

1. Pembelajaran dengan menggunakan model pembelajaran *Project Based Learning* dapat meningkatkan keterampilan siswa dalam memberikan solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan. Hal ini dapat dibuktikan dengan persentase keterampilan siswa pada pembelajaran siklus I mengalami

kenaikan sebesar 22,2% yaitu 69,97% dengan katagori baik dan pada siklus II menjadi 92,17% dengan katagori sangat baik.

2. Pembelajaran dengan menggunakan model *Project Based Learning* pada materi memberikan solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan dapat meningkatkan aktivitas siswa dan guru. Dengan persentase aktivitas siswa pada pembelajaran siklus I yaitu sebesar 63,7% dengan katagori baik dan pada siklus II mengalami kenaikan sebesar 23,55% menjadi 87,25% dengan katagori sangat baik. Sedangkan aktivitas guru pada pembelajaran siklus I mengalami kenaikan sebesar 12,5% yaitu 70,84% dengan katagori baik dan pada siklus II menjadi 83,33% dengan katagori sangat baik.
3. Pembelajaran dengan menggunakan model *Project Based Learning* dapat meningkatkan hasil belajar berupa keterampilan siswa dalam memberikan solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai rata-rata kelas XI PM 2 dimana pada siklus I sebesar 74,88 dan mengalami kenaikan sebesar 5,49% pada siklus II yaitu 80,37.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (edisi revisi). Jakarta: Rineka Cipta
- Hamdani. 2010. *Strategi Belajar Mengajar*. Bandung : CV Pustaka Setia
- Miswanto. 2011. Penerapan Model Pembelajaran Berbasis Proyek Pada Materi Program Linier Siswa Kelas X SMK Negeri 1 Singosari. *Skripsi*. Tulungagung. STAIN
- Mutikaningsih, Eni. 2011. Penerapan Metode Proyek Untuk Meningkatkan Pemahaman dan Keterampilan Siswa Pada Mata Pelajaran Akuntansi Pokok Bahasan Jurnal Khusus (Studi Kasus Pada Siswa Kelas XI AK 2 SMK Plus Al-Mujahidi, Gumukmas – Kabupaten Jember Semester Genap Tahun Ajaran 2010/2011). *Skripsi*. Jember. Universitas Jember

- Rusman. 2013. *Model-Model Pembelajaran Mengembangkan Profesionalisme Guru*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Sanjaya, Wina. 2011. *Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan*. Jakarta : Kencana Prenada Media
- Sudijono, Anas. 2009. *Pengantar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta : Rajawali Pers
- Sudjana, Nana. 2009. *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Sutirman. 2013. *Media dan Model-Model Pembelajaran Inovatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Wena, Made. 2013. *Strategi Pembelajaran Inovatif Kontemporer*. Jakarta : PT. Bumi Aksara