



PENINGKATAN KETERAMPILAN SISWA MEMBERIKAN BANTUAN KEPADA PELANGGAN DENGAN METODE *ROLE PLAYING* KELAS XI PEMASARAN

Esti Setyo Utami✉, Kusumantoro

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

Info Artikel

Sejarah Artikel:
Diterima Mei 2014
Disetujui Mei 2014
Dipublikasikan
Juni 2014

Keywords:
role playing method;
improving students skills

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penggunaan metode *Role Playing* dan apakah metode *role playing* dapat meningkatkan keterampilan siswa memberikan bantuan kepada pelanggan. Subyek penelitian ini adalah siswa kelas XI Pemasaran 3 SMK negeri Semarang. Latar belakang penelitian ini adalah karena kurangnya keterampilan siswa dalam memberikan bantuan kepada pelanggan, selain itu karena metode pembelajaran yang digunakan tidak tepat yaitu menggunakan ceramah tanpa variasi sedangkan karakter materinya adalah praktik. Penelitian ini merupakan penelitian tindakan kelas yang dilakukan dalam 2 siklus. Hasil penelitian ini diperoleh presentase keterampilan siswa pada pembelajaran siklus I yaitu sebesar 70% dengan kategori baik II dan pada siklus meningkat menjadi 92,5% dengan kategori amat baik, persentase aktivitas guru pada pembelajaran siklus I yaitu sebesar 82,5% dengan kategori amat baik dan pada siklus II meningkat menjadi 95% dengan kategori amat baik, rata-rata kelas yang dicapai pada siklus I adalah 76,18 dengan ketercapaian ketuntasan klasikal yaitu sebesar 71,43% dan pada siklus II rata-rata kelas meningkat menjadi 86,03 dan ketercapaian ketuntasan klasikal yaitu sebesar 91,43%.

Abstract

This research aims to how the use role playing method and whether role playing method can improving students skills in giving assistance to customers. The subject of this research is the class XI Marketing 3 SMK N 2 Semarang. The background of this research is the lack of students skills in giving assistance to customers, moreover because the learning method that is used is not appropriate to use the oral speech without variation while the character is practice. This study is an action research conducted in two cycles.

The research finding showed that the percentage students in learning cycle I is 70% with good category and on cycle II increased to 92.5% with very good category, the percentage of the activity of the teacher in the learning cycle I that amounted to 82.5% with very good category and on cycle II increased to 95% with very good category, the average grade achieved in cycle I was 76.18 with the classical of achieved completeness namely of 71.43% and on cycle II the average grade increased to 86.03 with the classical of achieved completeness amounted to 91.43%.

© 2014 Universitas Negeri Semarang

✉ Alamat korespondensi:
Gedung C6 Lantai 1 FE Unnes
Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229
E-mail: doank_esty@yahoo.com

ISSN 2252-6544

PENDAHULUAN

Proses pendidikan menitikberatkan pada anak didik yang kemudian ditunjang oleh faktor diluar anak didik tersebut. Anak didik yang mengalami proses pendidikan atau belajar akan mengalami perubahan perilaku. Perubahan perilaku tersebut dapat diwujudkan dalam bentuk keterampilan maupun pengalaman anak didik. Rombepajung dalam Thobroni (2011:18) berpendapat bahwa pembelajaran adalah pemerolehan suatu mata pelajaran atau pemerolehan suatu keterampilan melalui pelajaran, pengalaman, atau pengajaran.

Berdasarkan struktur dan muatan kurikulum yang dikembangkan, pelayanan prima adalah mata pelajaran yang membekali siswa bagaimana cara cara yang harus dilakukan agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu, mata diklat ini sebagai salah satu bekal ketika siswa melaksanakan magang atau OJT (*On the Job Training*) di sebuah perusahaan. Keberhasilan hasil belajar pelayanan prima dapat dilihat dari keterampilan siswa dalam memberikan bantuan kepada pelanggan.

Pada kenyataannya proses pembelajaran belum menunjukkan pemberian bekal kepada siswa dalam keterampilan memberikan bantuan kepada pelanggan. Hal

tersebut didukung dari hasil observasi awal yang dilakukan di SMK N 2 Semarang, diperoleh informasi berdasarkan hasil wawancara dengan guru mata pelajaran produktif pemasaran kelas XI. Bahwasanya metode pembelajaran yang biasa digunakan pada mata pelajaran produktif pemasaran kurang variatif yaitu hanya ceramah tanpa variasi. Hal ini dapat menghambat daya kreativitas dan keterampilan siswa karena pembelajarannya hanya berlangsung satu arah, sedangkan materi yang disampaikan adalah materi yang bersifat praktik dan menuntut adanya keterampilan dari siswa. Dari observasi awal yang dilakukan di SMK N 2 Semarang, diperoleh informasi berdasarkan hasil wawancara dengan guru mata pelajaran Produktif Pemasaran kelas XI. Materi yang dirasa sulit dipahami siswa secara umum adalah materi memberikan bantuan kepada pelanggan. Hal tersebut dikarenakan kurangnya pengalaman yang diberikan guru saat pembelajaran dalam memberikan bantuan kepada pelanggan. Hal ini diperkuat dengan rata-rata nilai pada materi memberikan bantuan pada pelanggan di kelas XI tergolong cukup rendah jika dibandingkan dengan kompetensi dasar (KD) lainnya yaitu 74. Nilai rata-rata per KD dapat dilihat dari tabel 1.1

Tabel 1.1 Perbandingan nilai rata-rata antar KD pada pelajaran Produktif Ekonomi kelas XI Pemasaran 3.

Kompetensi Dasar (KD)	Nilai Rata-rata
Melaksanakan Standar Penampilan Pribadi	85
Melakukan Prinsip-Prinsip Pelayanan Prima	88
Memberikan Bantuan Pada Pelanggan	74
Melakukan Komunikasi dengan Pelanggan	78

Sumber : Daftar nilai siswa

Peragaan penting dalam materi memberikan bantuan kepada pelanggan karena dapat memacu daya imajinasi siswa. Imajinasi siswa ketika pembelajaran mengantarkan dirinya seolah-olah berada pada situasi nyata. Hal tersebut merupakan yang terpenting dalam pembelajaran karena siswa tidak lagi hanya sekedar membayangkan tapi melakukannya sesuai situasi di lapangan. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, maka diperlukan sebuah alternatif pembelajaran yang dapat meningkatkan keterampilan siswa dalam memberikan bantuan kepada pelanggan sehingga dapat mencapai kompetensi pada ranah psikomotorik. Untuk mengatasi permasalahan dalam pembelajaran tersebut salah satunya dengan menerapkan model pembelajaran yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pembelajaran. Model pembelajaran adalah suatu perencanaan atau suatu pola yang digunakan sebagai pedoman dalam merencanakan pembelajaran di kelas. Dari berbagai macam model pembelajaran yang ada, ada salah satu model pembelajaran yaitu model pembelajaran yang dapat meningkatkan aktifitas dan hasil belajar siswa yaitu metode *Role Playing*.

Model pembelajaran *Role Playing* merupakan permainan berbasis digital berbeda dengan permainan lain yang sejenis. Sesuai dengan istilah yang digunakan, permainan ini merupakan sebuah simulasi peran, para pemain diajak untuk memerankan tokoh atau karakter dalam setiap tema permainannya. Karakter dalam bermain peran (*role playing*) merupakan sebuah konsep yang merujuk pada cerita, dia dianggap hidup, maka proses penciptaan dan pembentukannya tidak terbatas pada kekuatan visual, ada pembentuk lain yang penting untuk dikonstruksi, meliputi identitas, eksistensi, dan realitas.

Melalui model pembelajaran *role playing* ini peran guru akan menjadi fasilitator dan sumber kegiatan belajar mengajar dalam kelas. Penggunaan metode tersebut juga diharapkan siswa dapat berperan aktif dalam proses

pembelajaran. siswa dapat bertindak menyelesaikan permasalahan yang tersaji dan memainkan peran. Dengan demikian siswa dapat meningkatkan penguasaan materi dengan tingkat pemahaman yang optimal, sehingga dapat meningkatkan hasil belajar.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimana penggunaan model pembelajaran *Role Playing* dalam meningkatkan keterampilan siswa memberikan bantuan kepada pelanggan kelas XI Pemasaran SMK Negeri 2 Semarang? (2) Apakah model pembelajaran *Role playing* dapat meningkatkan keterampilan siswa memberikan bantuan kepada pelanggan kelas XI Pemasaran SMK Negeri 2 Semarang?

Penerapan metode ini diharapkan dapat menjadi inovasi dan inspirasi dalam mengembangkan proses pembelajaran. sehingga tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui bagaimana penggunaan model pembelajaran *Role Playing* dalam meningkatkan keterampilan siswa memberikan bantuan kepada pelanggan kelas XI Pemasaran SMK Negeri 2 Semarang. (2) Untuk mengetahui apakah model pembelajaran *Role playing* dapat meningkatkan keterampilan siswa memberikan bantuan kepada pelanggan kelas XI Pemasaran SMK Negeri 2 Semarang.

METODE

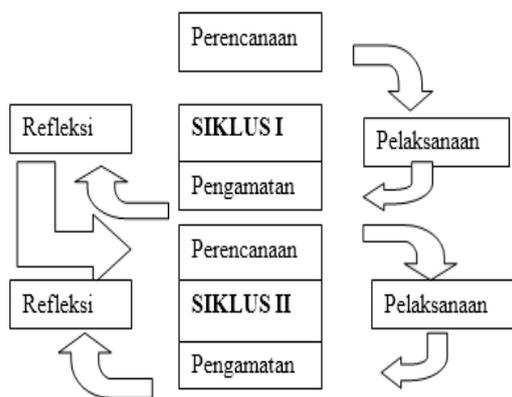
Penelitian ini merupakan penelitian tindakan kelas (PTK) yang dilaksanakan di SMK N 2 Semarang, yang beralamatkan di Jl. Dr. Cipto 121 A Semarang. Subyek penelitian pada penelitian ini adalah siswa, guru dan observer. Siswa yang dipilih adalah siswa kelas XI Pemasaran 3 SMK N 2 Semarang. Karena berdasarkan hasil pengamatan pada observasi awal bahwa keterampilan siswa kelas XI Pemasaran 3 rendah, hal ini dikarenakan metode pembelajaran yang diterapkan kurang variatif yaitu ceramah pada materi dengan teoritis dan praktek. Sehingga akan ditingkatkan keterampilan siswa melalui metode pembelajaran *Role Playing*. Dalam penelitian ini

guru melakukan pembelajaran memberikan bantuan kepada pelanggan dengan menggunakan metode *Role Playing*. Sedangkan Observer dalam penelitian ini adalah peneliti yang mengamati jalannya pembelajaran memberikan bantuan kepada pelanggan dengan menggunakan metode *Role Playing*.

Penelitian ini adalah penelitian tindakan kelas yang dirancang dalam 2 siklus, yang terdiri dari 1 sampai 2 kali pertemuan dalam tiap siklusnya. "Penelitian tindakan kelas merupakan suatu pencerminan terhadap kegiatan belajar berupa sebuah tindakan, yang sengaja dimunculkan dan terjadi dalam sebuah kelas secara bersama" (Suharsimi, 2009:3). Siklus adalah kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang, tetap dan teratur. Dalam penelitian tindakan kelas dilaksanakan melalui prosedur sebagai berikut:

- 1) Perencanaan (*planning*)
- 2) Pelaksanaan tindakan (*acting*)
- 3) Observasi (*observing*)
- 4) Refleksi (*reflecting*)

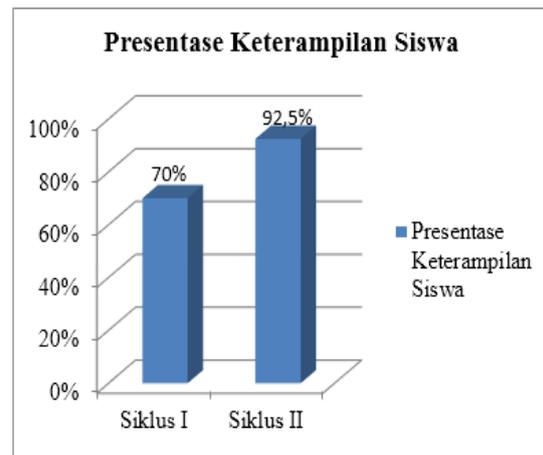
Proses yang mencakup 4 tahap ini disebut dengan satu siklus dan untuk siklus kedua dengan tujuan untuk melakukan perbaikan pada siklus pertama. Pada siklus kedua, prosesnya sama dengan siklus pertama baik materi maupun tahapannya. Prosedur penelitian tindakan kelas ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.2 Skema penelitian tindakan kelas (Suharsimi, 2009)

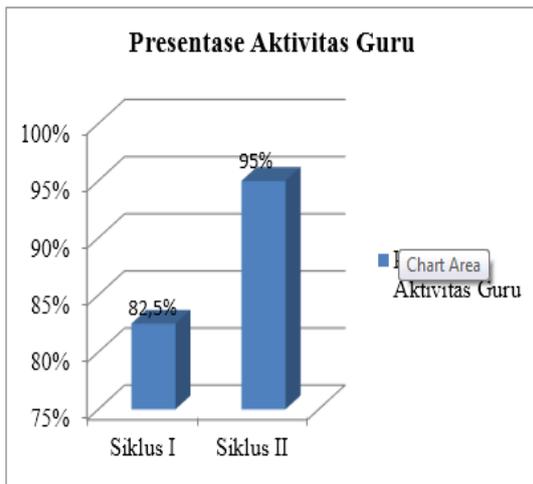
HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi selama proses pembelajaran dapat diketahui bahwa keterampilan siswa dalam pembelajaran mengalami peningkatan. Pada observasi siklus I menunjukkan bahwa presentase keterampilan siswa sebesar 70% dengan kategori baik dan pada siklus II aktivitas mengalami peningkatan menjadi 92,5 % dengan kategori amat baik. Jika dibandingkan dengan siklus I, maka pada siklus II terdapat peningkatan sebesar 22,5 %. Adapun perbandingan rata-rata presentase keterampilan siswa pada siklus I dan siklus II dapat disajikan dalam diagram berikut ini:



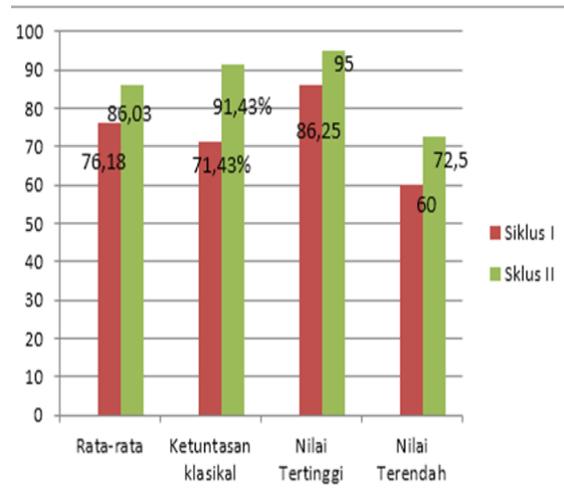
Sumber: data primer diolah 2014

Berdasarkan hasil observasi selama proses pembelajaran dapat diketahui bahwa aktivitas guru dalam pembelajaran mengalami peningkatan. Pada observasi siklus I menunjukkan bahwa presentase aktivitas guru sebesar 82,5 % dengan kategori amat baik dan pada siklus II aktivitas mengalami peningkatan menjadi 95% dengan kategori amat baik. Jika dibandingkan dengan siklus I, maka pada siklus II terdapat peningkatan sebesar 12,5 %. Adapun perbandingan rata-rata presentase aktivitas guru pada siklus I dan siklus II dapat disajikan dalam diagram berikut ini:



Sumber: data primer diolah 2014

Hasil belajar psikomotorik yang diperoleh pada siklus I dengan nilai rata-rata kelas yaitu 76,18. Sedangkan pada siklus II rata-rata kelasnya yaitu 86,03. Jika dibandingkan dengan siklus I maka pada pembelajaran siklus II rata-rata kelas mengalami peningkatan. Selain itu ketercapaian ketuntasan klasikal juga mengalami peningkatan. Pada siklus I prosentase ketuntasannya hanya 71,43% maka pada siklus II meningkat sebanyak 20% yaitu menjadi 91,43%. memeningkat tindakan meningkat menjadi 71,42. Pada hasil belajar siklus II mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan hasil belajar pada siklus I, baik dari segi rata-rata kelas maupun ketercapaian ketuntasan klasikal. Baik rata-rata kelas maupun ketercapaian ketuntasan klasikal sudah memenuhi target yaitu rata-rata kelas telah melebihi KKM (Kriteria Ketuantasan Minimal) yaitu 75 dan ketercapaian ketuntasan klasikal telah melebihi indikatornya yaitu sebesar 85 % (Mulyasa, 2006:99). Adapun perbandingan nilai tertinggi, nilai terendah, rata-rata kelas dan ketercapaian ketuntasan klasikal antara hasil belajar siklus I dan siklus II dapat disajikan dalam diagram berikut:



Berdasarkan hasil penelitian ini, penggunaan metode *Role Playing* dapat meningkatkan keterampilan siswa. Hal tersebut didukung oleh keterampilan siswa yang meningkat setiap siklusnya sebesar 22,5%. Hal ini sesuai dengan jurnal terdahulu mengenai penerapan metode *Role Playing* pada proses pembelajaran. Beberapa jurnal menyatakan bahwa metode *Role Playing* dapat meningkatkan keterampilan siswa. Peni Puji Astti (2012) dengan hasil penelitiannya yaitu Efektivitas metode bermain peran (*Role Play*) dapat meningkatkan keterampilan komunikasi pada anak PAUD IT Durratul Islam Ngablak, Magelang. Sutino (2011) menyatakan bahwa metode *Role Playing* dapat meningkatkan keterampilan siswa dan efektif digunakan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:
 Pembelajaran dengan menggunakan metode pembelajaran *Role Playing* dapat meningkatkan keterampilan siswa dalam memberikan bantuan kepada pelanggan. Dengan presentase keterampilan siswa pada pembelajaran siklus I yaitu sebesar 70 % dengan kategori baik dan

pada siklus II meningkat menjadi 92,5 % dengan kategori amat baik.

- a. Pembelajaran dengan menggunakan metode *Role Playing* pada materi memberikan bantuan kepada pelanggan di SMK N 2 Semarang dapat meningkatkan aktivitas guru. Dengan persentase aktivitas guru pada pembelajaran siklus I yaitu sebesar 82,5 % dengan kategori amat baik dan pada siklus II meningkat menjadi 95 % dengan kategori amat baik.
- b. Pembelajaran dengan menggunakan metode *Role Playing* dapat meningkatkan hasil belajar berupa keterampilan siswa dalam memberikan bantuan kepada pelanggan. Dengan rata-rata kelas pada siklus I 76,18 dengan ketercapaian ketuntasan klasikal yaitu sebesar 71,43% dan pada siklus II rata-rata kelas meningkat menjadi 86,03 dan ketercapaian ketuntasan klasikal yaitu sebesar 91,43%.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis menyarankan: Guru sebaiknya menggunakan metode *Role Playing* untuk pembelajaran pada materi memberikan bantuan kepada pelanggan. Karena berdasarkan penelitian yang penulis lakukan metode *Role Playing* dapat meningkatkan keterampilan siswa dalam memberikan bantuan kepada pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anni, Catharina Tri, dkk . 2011 . *Psikologi Belajar* . Semarang :Unnes Press.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta:Bumi Aksara.
2009. *Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta:Bumi Aksara.
- Astuti, Peny Puji. 2012. *Efektivitas Metode Bermain Peran (Role Play) untuk Meningkatkan Keterampilan Komunikasi pada anak*. Dalam Jurnal Psikologi. Yogyakarta: UAD.
- Dimiyati, dan Mudjiono. 2006. *Belajar dan Pembelajaran*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Mulyasa. 2006. *Kurikulum Berbasis Kompetensi*. Bandung:Rosdakarya.
- Sudijono, Anas. 2009. *Pengantar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sudjana. 2002. *Metoda Statistika*. Bandung:Tarsito Bandung.
- Sutino. 2011. *Peningkatan Keterampilan Berbicara dengan Menggunakan Metode Role Playing pada Siswa kelas V SDN Pandak I Sidoharjo Sragen Tahun Ajaran 2010/2011*. Dalam Jurnal Pendidikan. Solo: Uns.
- Trianto. 2007. *Metode-Metode Pembelajaran Inovatif berorientasi Konstruktivistik*.
- Thobroni, Muhammad dan Arif Mustofa. 2011. *Belajar dan Pembelajaran Pengembangan Wacana dan Praktik Pembelajaran dalam Pembangunan Nasional*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media
- Uno, Hamzah B. 2012. *Model Pembelajaran*. Jakarta: BumiAksara.
- Yogyakarta: Insan Madani.