

BAB I

PENDAHULUAN

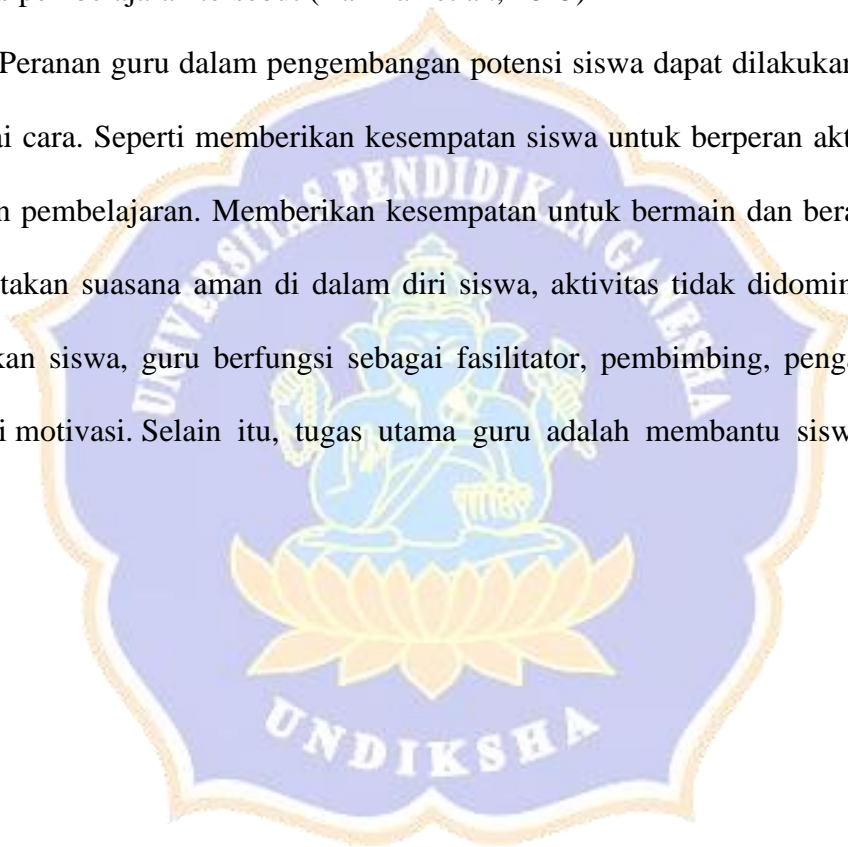
1.1. Latar Belakang

Sekolah sebagai suatu lembaga pendidikan formal, secara sistematis merencanakan bermacam-macam lingkungan, yakni lingkungan pendidikan yang menyediakan berbagai kesempatan bagi peserta didik untuk melakukan berbagai kegiatan belajar. Dengan berbagai kesempatan belajar, pertumbuhan dan perkembangan peserta didik diarahkan dan didorong ke arah pencapaian tujuan yang dicita-citakan. Lingkungan tersebut disusun dan ditata dalam suatu kurikulum, yang pada gilirannya dilaksanakan dalam bentuk proses pembelajaran (Hamalik 2014). Dalam pendidikan terdapat paradigma lama yaitu proses pembelajaran berjalan satu arah saja dan didominasi oleh guru. Kesalahan guru dalam memilih strategi pembelajaran dapat menyebabkan siswa kurang tertarik pada pembelajaran sehingga berdampak pada berkurangnya motivasi dan keaktifan siswa selama proses belajar mengajar. Hal tersebut juga akan menyebabkan hasil belajar siswa yang tidak maksimal.

Penerapan metode pembelajaran merupakan suatu faktor yang utama di dalam melaksanakan proses pembelajaran. Hal itu disebabkan ketika menerapkan metode pembelajaran yang sesuai maka proses pembelajaran serta hasil belajarnya juga akan sesuai dengan yang diharapkan. Proses pembelajaran bisa dilaksanakan dimanapun serta kapanpun, tidak hanya di dalam kelas akan tetapi bisa saja dilaksanakan di luar kelas bahkan di rumah pun kegiatan pembelajaran bisa terus berlangsung. Proses pembelajaran juga biasa diartikan sebagai suatu interaksi antara

peserta didik dengan guru untuk mencapai tujuan pembelajaran yang sudah dirangkai dalam bentuk model pembelajaran yang akan disampaikan agar lebih membantu jalannya proses pembelajaran dari guru untuk siswa. Model pembelajaran juga merupakan seperangkat rencana ataupun pola yang dapat dipergunakan dalam merancang beberapa bahan pembelajaran serta melakukan bimbingan kegiatan pembelajaran di kelas maupun tempat untuk melakukan aktivitas pembelajaran tersebut (Rahman et al., 2015)

Peranan guru dalam pengembangan potensi siswa dapat dilakukan dengan berbagai cara. Seperti memberikan kesempatan siswa untuk berperan aktif dalam kegiatan pembelajaran. Memberikan kesempatan untuk bermain dan beraktivitas. Menciptakan suasana aman di dalam diri siswa, aktivitas tidak didominasi guru melainkan siswa, guru berfungsi sebagai fasilitator, pembimbing, pengarah dan pemberi motivasi. Selain itu, tugas utama guru adalah membantu siswa dalam



belajar, yakni berupaya menciptakan situasi dan kondisi yang memungkinkan terjadinya proses pembelajaran melalui penerapan berbagai metode yang tepat.

Dalam pembelajaran, guru sangat dituntut agar mampu menjadikan proses pembelajaran itu berlangsung secara kondusif. Salah satunya adalah penggunaan metode belajar yang tepat. Sehingga dengan adanya metode yang sesuai, maka diharapkan siswa bisa mempunyai keterampilan belajar yang baik untuk setiap materi yang diberikan oleh guru di sekolah. Akhir-akhir ini rendahnya mutu melalui pendidikan di Indonesia bukanlah sesuatu yang muncul secara tiba-tiba, melainkan disebabkan oleh kurangnya keterampilan siswa terhadap konsep dalam pembelajaran salah satunya kurangnya keterampilan belajar dalam konsep pembelajaran yang diperoleh pada setiap materi atau pembelajaran yang diberikan setiap pertemuan dalam belajar di sekolah. Harapan yang selalu ada dan menjadi tuntutan dalam proses pembelajaran pendidikan di sekolah adalah menjadikan siswa untuk menuju keadaan yang lebih baik dalam hal pemahaman belajar serta menjadikan siswa mengikuti proses pembelajaran dengan aktif baik secara fisik maupun mental. Salah satunya model pembelajaran yang dapat membuat siswa menuju keadaan yang lebih baik dalam keterampilan belajar dan aktif mengikuti proses pembelajaran adalah model kooperatif tipe Jigsaw (Sri A Widodo et al., 2019).

Model pembelajaran kooperatif tipe Jigsaw merupakan model pembelajaran kooperatif, dengan siswa belajar dalam kelompok kecil yang terdiri dari 4-6 orang secara heterogen dan bekerjasama saling ketergantungan yang positif dan bertanggungjawab atas ketuntasan bagian materi tersebut kepada anggota kelompok yang lain. Tujuan dari jigsaw ini adalah mengembangkan kerja tim,

ketrampilan belajar kooperatif dan menguasai pengetahuan secara mendalam yang tidak mungkin diperoleh apabila mereka mencoba untuk mempelajari semua materi sendirian (Dedi Asmara, 2020).

Namun, pada kenyataannya banyak sekolah yang belum menerapkan metode pembelajaran kooperatif tipe jigsaw ini. Salah satunya adalah Sekolah Menengah Kejuruan, yang media pembelajarannya lebih banyak melakukan praktek seperti mata pelajaran tata boga, perhotelan maupun lainnya. SMK (Sekolah Menengah Kejuruan) merupakan salah satu bentuk satuan pendidikan formal yang menyelenggarakan pendidikan kejuruan pada jenjang pendidikan menengah sebagai lanjutan dari SMP, MTs, atau bentuk lain yang sederajat. SMK memiliki banyak keahlian yang disesuaikan dengan kebutuhan dunia kerja. Salah satu program keahlian yang terdapat di SMK Negeri 2 Kubu adalah program keahlian akomodasi perhotelan.

Siswa dan siswi jurusan akomodasi perhotelan dipersiapkan untuk menjadi tenaga kerja perhotelan yang profesional serta berdaya saing baik sebagai *front liner*, *housekeeper* ataupun sebagai tenaga *back office* di hotel. Siswa serta siswi SMK dipersiapkan menjadi tenaga siap pakai artinya setiap lulusan dari SMK telah dibekali baik secara teoritis juga aplikatif mengenai program keahlian yang diampunya. SMK Negeri 2 Kubu program keahlian akomodasi perhotelan dibekali berbagai kompetensi yang menunjang pekerjaannya kelak di bidang perhotelan, sehingga untuk menghasilkan siswa-siswi yang berkualitas pengajar dituntut untuk lebih berinovasi dalam merancang kegiatan belajar mengajar agar anak tidak hanya ingat mengenai materi tetapi juga paham. Dengan demikian model pembelajaran

yang tepat untuk mengasah kemampuan keterampilan belajar siswa untuk beberapa mata pelajaran produktif di sekolah sangat dibutuhkan.

Salah satu mata pelajaran produktif yang diwajibkan agar siswa mampu mencapai target KKM atau Kriteria Ketuntasan Minimal yang telah ditetapkan pada setiap penilaian akhir sekolah ialah *Front Office*. *Front office* merupakan salah satu mata pelajaran untuk jurusan perhotelan di Sekolah Menengah kejuruan yang memiliki karakteristik dalam melakukan pelayanan dengan tamu dan lebih berinteraksi antar tamu asing maupun lokal yang mengkombinasikan keterampilan bicara dan juga tindakan. Namun, mata pelajaran ini juga pada kenyataannya merupakan salah satu mata pelajaran yang paling sering mengalami kesulitan dalam pencapaian ketuntasan belajarnya salah satunya penyebabnya adalah kurangnya pemahaman siswa terhadap setiap konsep materi yang diberikan. Meskipun model pembelajaran lain sudah diterapkan, namun penilaian untuk kemampuan siswa dalam melakukan beberapa indikator penilaian mata pelajaran *front office* masih terlihat kurang atau masih banyak yang berada di bawah nilai kriteria ketuntasan minimal. Hal tersebut sangat disayangkan terutama untuk siswa kelas XI perhotelan yang akan terjun ke dunia kerja ataupun *on job training*.

Terkait dengan mata pelajaran *Front Office*, sebenarnya banyak indikator materi di dalam mata pelajaran tersebut yang harus dikuasai serta dipahami siswa ketika belajar. Karena semua materi tersebut akan mereka praktekan ketika nanti mereka terjun langsung ke tempat pelaksanaan kerja lapangan di hotel yang akan mereka dapatkan. Namun ternyata terdapat salah satu indikator materi yang paling banyak memperlihatkan hasil yang masih kurang maksimal pada keterampilan pelaksanaan belajarnya yaitu *Telephone Operator* pada mata pelajaran *Front*

Office. Hal ini tentu menjadi perhatian dikarenakan berdasarkan survey yang dilakukan ke siswa kelas XI Perhotelan menyatakan bahwa beberapa dari mereka ingin memilih bidang *Front Office* ketika melaksanakan kegiatan PKL. Tentu untuk bagian tersebut tidak akan terlepas dengan salah satu tugas yang berkaitan dengan kegiatan penerimaan pesanan atau order melalui telephone pada hotel tempat pelaksanaan kerja lapangan yang mereka pilih.

Selain itu juga, berdasarkan hasil observasi yang telah diadakan di SMK Negeri 2 Kubu terdapat beberapa siswa yang ternyata mempunyai nilai yang masih dibawah standar ketuntasan minimal untuk materi *telephone operator* pada mata pelajaran *front office* yang mengalami penurunan bahkan hasil nilai pengetahuan yang diperolehnya masih cenderung menurun. Nilai pengetahuan siswa untuk materi *Telephone Operator* mata pelajaran *front office* kelas XI PH di SMK Negeri 2 Kubu masih banyak yang mendapat nilai di bawah KKM. Berikut dapat diamati data pra survey mengenai hasil nilai harian siswa untuk mata pelajaran *front office* materi *Telephone Operator* yakni sebagai berikut.

Tabel 1. Hasil Observasi Awal Nilai Siswa Pretest Mata Pelajaran *Front Office* (Materi *Telephone Operator*)

No	Nilai	Kategori	Jumlah Siswa	Persentase
1	≥ 75	Tuntas	8 siswa	26,7%
2	< 75	Tidak Tuntas	22 siswa	73,3%
Jumlah			30 siswa	100%

Sumber: Daftar Nilai Harian Mata Pelajaran *Front Office* Siswa kelas XI PH SMK Negeri 2 Kubu

Berdasarkan pada data tersebut diketahui masih banyak siswa yang belum mencapai nilai KKM pada mata pelajaran *front office*, dari 30 siswa diketahui hanya

26,7% yang nilai hasil belajarnya sudah mencapai kriteria ketuntasan minimum, sedangkan 73,3% persentase siswa yang nilai hasil belajarnya belum mencapai kriteria ketuntasan minimum atau masih memiliki nilai di bawah standar. Dengan demikian tingkat pemahaman yang dimiliki siswa kelas XI PH 1 untuk materi *Telephone Operator* masih sangat rendah. Pemahaman belajar yang baik pada mata pelajaran *front office* itu sendiri sangat penting dimiliki oleh siswa yang mana siswa diharapkan mampu dalam memahami kondisi tamu, cara melayani tamu sesuai permintaan tamu dan yang lainnya melalui telepon. Maka dari itu diperlukan model pembelajaran yang tepat untuk diterapkan dalam pembelajaran *front office* agar siswa lebih memahami secara maksimal dari mata pelajaran tersebut. Selain itu juga, diketahui bahwasannya sebagian besar siswa di kelas XI PH mengalami kendala dalam berkomunikasi bahasa Inggris untuk mata pelajaran *front office*, siswa cenderung mengalami kesulitan dalam melakukan praktek terkait dengan materi *front office* yang dipaparkan karena sebagian besar masih kurang paham dengan konsep pembelajaran sehingga siswa mengalami kendala dalam kegiatan pembelajaran. Walaupun di kelas X kemampuan berkomunikasi berbahasa Inggris sudah diasah, namun pengimplementasian di kelas XI masih kurang, beberapa siswa masih belum maksimal menerapkannya dalam praktek materi *front office*.

Dengan adanya pemaparan tersebut, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa ada beberapa kendala yang sebenarnya menjadi sumber kesulitan siswa dalam mempraktekan materi *front office* dengan maksimal seperti misalnya pembelajaran masih menerapkan cara belajar yang didominasi oleh guru yang mana materi dijelaskan satu per satu sehingga dari pihak siswa menjadi pasif dalam mengikuti pelajaran tersebut. Kemudian, tingkat motivasi dalam diri siswa masih

sangat kurang untuk berusaha memahami dan mencari solusi supaya materi pembelajaran tidak hanya didengarkan melainkan dipahami agar bisa dipraktikkan dengan maksimal. Selanjutnya, yang paling terpenting adalah model pembelajaran yang kurang menarik dan inovatif bagi siswa, yang mana siswa di zaman sekarang akan lebih tertarik dengan model pembelajaran dengan media yang *up to date*.

Pada penelitian ini, populasi penelitian yang digunakan ialah siswa kelas XI PH 1 di SMK Negeri 2 Kubu khusus untuk materi *Telephone Operator* mata pelajaran *front office*. Alasan dipergunakannya kelas XI sebagai populasi penelitian dikarenakan kelas XI akan segera melaksanakan kegiatan PKL atau *on job training* dengan demikian perlu memahami materi terkait supaya pada saat melaksanakan kegiatan *on job training* bisa mengimplementasikan pembelajaran tersebut dengan baik di tempat training. Kemudian alasan pemakaian materi *telephone operator* mata pelajaran *front office* dikarenakan siswa di SMK Negeri 2 Kubu sebagian besar terkendala dalam mempraktikkan bagaimana cara penyampaian dengan berbahasa inggris untuk materi tersebut, sementara untuk materi tersebut mempunyai peluang yang lebih banyak berkomunikasi dengan menggunakan bahasa inggris karena *front office* itu sendiri memiliki ruang lingkup yang banyak salah satunya *telephone operator*. Sehingga, penelitian ini memfokuskan untuk melakukan penelitian dengan menerapkan metode pembelajaran kooperatif tipe jigsaw untuk materi *telephone operator* mata pelajaran *front office* di kelas XI PH dengan tujuan nantinya dapat mengasah keterampilan belajar siswa dalam berbahasa inggris, dan mempersiapkan mental sebelum terjun ke kegiatan *on job training* yang akan diselenggarakan.

Selain itu juga, kendala yang sering dialami pada saat kegiatan pembelajaran dilakukan adalah kurangnya variasi metode dalam pembelajaran yang membuat siswa merasa cepat bosan dan kurang tertarik pada pembelajaran yang dilaksanakan. Siswa juga masih sebagian besar bergantung pada guru, dalam arti siswa hanya menerima materi melalui guru tanpa mau mencari informasi sendiri di luar informasi yang disampaikan guru. Hanya siswa tertentu saja yang aktif bertanya atau menyampaikan pendapat pada saat proses belajar mengajar. Hal ini menyebabkan kurangnya interkasi antar siswa maupun guru yang bisa berdampak pada hasil pembelajaran siswa.

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi pada proses pembelajaran maka model pembelajaran kooperatif tipe jigsaw ini dirasakan sesuai untuk digunakan dalam penelitian yang diadakan ini. Model pembelajaran kooperatif tipe jigsaw ini mengkondisikan siswa untuk beraktiitas secara kelompok, yaitu pada kelompok asal dan kelompok ahli. Aktivitas ini mencakup kegiatan saling berbagi pengetahuan dengan teman satu kelompok, berperan dalam pembagian tugas, memberi umpan balik dan mengajar rekan sebaya. Seluruh aktivitas ini bisa menciptakan lingkungan pembelajaran yang menyebabkan siswa aktif dalam melaksanakan tugas.

Siswa ketika berada di dalam kelas mengikuti pembelajaran tidak hanya belajar dari apa yang disampaikan guru, namun juga belajar untuk menyelesaikan masalah bersama kelompoknya serta menumbuhkan kerja sama dalam pembelajaran sehingga akan berdampak positif pula pada peningkatan hasil pembelajaran siswa. Pernyataan ini juga didukung dengan hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa metode pembelajaran kooperatif tipe jigsaw berhasil

meningkatkan hasil belajar siswa serta metode ini dinyatakan efektif untuk meningkatkan proses belajar yang berdampak pada hasil belajar siswa (Dewi, 2014).

Penelitian terdahulu lainnya yang juga mendukung pernyataan tersebut yaitu penelitian yang dilakukan oleh Adnyana (2016) yang menjelaskan bahwa penerapan model pembelajaran kooperatif tipe jigsaw dapat meningkatkan aktivitas dan hasil belajar untuk siswa. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Fera (2017) juga menunjukkan bahwa hasil belajar siswa meningkat setelah menerapkan model pembelajaran kooperatif tipe Jigsaw. Berdasarkan pemaparan latar belakang ini, maka peneliti tertarik ingin melaksanakan penelitian yang berjudul **“Penerapan Model Pembelajaran Kooperatif Tipe Jigsaw Untuk Meningkatkan Hasil Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran *Front Office* Kelas XI Perhotelan di SMK Negeri 2 Kubu.**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan dalam penelitian, maka pada penelitian yang dilaksanakan terdapat beberapa identifikasi masalah yang dirumuskan yaitu:

1. Masih terdapat beberapa siswa Kelas XI PH di SMK Negeri 2 Kubu mengalami kendala pada saat pembelajaran berlangsung terkait mata pelajaran front office. Hal tersebut dapat dibuktikan dari nilai pengetahuan siswa dalam mata pelajaran tersebut masih di bawah Kriteria Ketuntasan Minimal dikarenakan kurangnya pemahaman terkait bagaimana mempraktekan keterampilan belajar serta kemampuan bahasa inggris untuk

mata pelajaran *front office* masih kurang dan metode atau model pembelajaran yang diberikan kurang kreatif serta inovatif.

2. Proses belajar yang masih tergolong monoton sehingga kurang menarik perhatian siswa, kemudian siswa kurang memperhatikan penjelasan guru ketika pembelajaran berlangsung serta hasil belajar yang masih rendah ditandai dengan kurangnya keaktifan siswa di kelas ketika guru menjelaskan materi.
3. Guru belum menerapkan model bervariasi pada proses pembelajaran di kelas serta belum pernah melakukan pembelajaran dengan menggunakan model pembelajaran kooperatif tipe Jigsaw
4. Pembelajaran menggunakan papan tulis dan proyektor secara sederhana yang membuat siswa juga merasa bosan

1.3. Pembatasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan di atas, maka penelitian ini dibatasi pada permasalahan tentang pelaksanaan Model Pembelajaran Kooperatif Tipe Jigsaw untuk meningkatkan Hasil Belajar siswa pada mata pelajaran *front office* untuk siswa kelas XI PH 1 SMK Negeri 2 Kubu.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut.

1. Apakah terdapat peningkatan hasil belajar siswa pada mata pelajaran *front office* melalui penerapan model pembelajaran Kooperatif Tipe Jigsaw pada kelas XI Perhotelan SMK Negeri 2 Kubu ?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian yang telah ditentukan maka adapun tujuan penelitian ini, yakni sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui peningkatan hasil belajar siswa pada mata pelajaran *front office* melalui penerapan model pembelajaran Kooperatif Tipe Jigsaw pada kelas XI Perhotelan SMK Negeri 2 Kubu.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

- 1) Untuk meningkatkan mutu pendidikan serta memanfaatkan adanya perkembangan masa dalam pengimplementasian metode belajar yang bervariasi
- 2) Untuk meningkatkan pemahaman konsep belajar siswa pada materi terkait yang sangat berkaitan dengan siswa perhotelan
- 3) Dapat dipergunakan sebagai sumber bacaan bagi peneliti terkait penelitian mengenai penerapan metode pembelajaran kooperatif tipe jigsaw

1.6.2 Manfaat Praktis

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat mendorong siswa supaya lebih aktif dan termotivasi dalam melaksanakan pembelajaran sehingga memberikan peningkatan pemahaman dalam belajar.

- 2) Untuk meningkatkan kreativitas guru dalam mengajar serta memanfaatkan metode pembelajaran yang semakin berkembang
- 3) Penelitian ini diharapkan untuk pembelajaran di sekolah-sekolah kedepannya dalam memanfaatkan metode yang berbeda pada mata pelajaran front office namun dalam indikator atau materi yang berbeda.

