

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan merupakan sebuah proses kegiatan yang disengaja atas input siswa untuk menimbulkan suatu hasil yang diinginkan sebagai tujuan yang ditetapkan. Sebagai sebuah proses yang disengaja maka pendidikan harus dievaluasi hasilnya untuk melihat apakah hasil yang dicapai telah sesuai dengan tujuan yang diinginkan dan apakah proses yang dilakukan efektif untuk mencapai hasil yang diinginkan (Purwanto 2011 ; 18). Pendidikan adalah usaha manusia untuk membina kepribadiannya sesuai dengan nilai-nilai dalam masyarakat dan kebudayaan (Tim Dosen FIP IKIP Malang dalam Purwanto, 2011 ; 19).

Belajar adalah suatu bentuk pertumbuhan dalam diri seseorang yang dinyatakan dengan cara-cara bertingkah laku yang baru berkat pengalaman dan latihan. Dengan kata lain bahwa tingkah laku yang baru sebagai hasil dari pertumbuhan dan perubahan yang berasal dari tidak tahu menjadi tahu, kemudian memunculkan pengertian yang baru sehingga mendorong kepada perubahan-perubahan sikap kebiasaan, keterampilan, kesanggupan menghargai perkembangan sifat-sifat sosial emosional dan pertumbuhan jasmaniah.

Proses belajar mengajar adalah aktifitas belajar mengajar yang dilaksanakan oleh siswa dan guru. Bila terjadi proses belajar akan terjadi pula proses mengajar yang menghasilkan misi pengajaran untuk

mendapatkan hasil pengajaran yang efisien, maka proses mengajar harus dilakukan dengan sengaja, sadar dan terorganisir dengan baik. Dengan demikian terjadilah interaksi edukatif antara guru dan siswa, dimanapun guru berusaha mensukseskan pembinaan siswa, agar mereka mau belajar dengan baik, yaitu belajar dengan teratur secara sendiri-sendiri, secara kelompok dan dan berusaha memperkaya bahan pelajaran yang diterima disekolah dengan bahan pelajaran tambahan dengan usaha sendiri.

Keberhasilan dalam belajar mengajar dapat diukur dari daya serap terhadap pembelajaran yang diajarkan mencapai prestasi tinggi baik secara individual maupun kelompok, dan yang kedua adalah pada perilaku yang digariskan dalam tujuan pembelajaran telah dicapai oleh siswa secara individual maupun kelompok. Dan keberhasilan tersebut dapat dicapai karena adanya aktivitas siswa, misalnya banyaknya siswa yang bertanya pada proses berlangsung, yang akhirnya dapat dilihat pada hasil yang dicapai setelah selesai proses dilaksanakan.

Permasalahan yang seringkali menjadi kenyataan ketidakberhasilan siswa dalam pembelajaran antara lain adalah sebagian besar disebabkan oleh tidak tepatnya guru menggunakan seperangkat alat pembelajaran misalnya penggunaan metode mengajar sangat mempengaruhi tinggi rendahnya mutu keberhasilan belajar mengajar. Disamping itu penggunaan metode dan model pembelajaran yang tepat

akan menghasilkan kemampuan yang diharapkan sesuai dengan karakteristik siswa.

Dalam proses belajar mengajar guru diharapkan dapat menggunakan metode-metode mengajar yang sesuai dengan materi yang diajarkan. Pendekatan metode yang dimiliki memerlukan pertimbangan strategi dalam penerapannya supaya berdaya guna dan berhasil guna berdasarkan pertimbangan tingkat perkembangan jiwa dan jenjang pendidikan serta tujuan hendak dicapai. Penggunaan metode bervariasi dan tanya jawab dalam proses pembelajaran Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan masih relatif dominan padahal tidak semua proses pembelajaran Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan dilaksanakan dalam bentuk metode ceramah dan tanya jawab.

Agar lebih efektif dalam mengembangkan ranah afektif tanpa merugikan ranah kognitif dan ranah psikomotor maka diperlukan pengembangan yang efektif pula. Salah satu cara untuk mengatasi permasalahan dalam pembelajaran Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan perlu diadakan suatu penelitian yang berhubungan dengan penggunaan model pembelajaran kooperatif dengan strategi Kepala Bernomor Struktur.

Pembelajaran kooperatif merupakan model pembelajaran dibentuk dalam suatu kelompok kecil dimana siswa bekerjasama dalam mengoptimalkan keterlibatannya dengan anggota kelompoknya sehingga tercapailah tujuan dan sasaran pembelajaran, karena dalam belajar

kelompok mereka menjadi aktif saling menampilkan diri atau berperan diantara sesama teman sebaya.

Sebagaimana yang kita ketahui bahwa hasil belajar siswa dapat dipengaruhi oleh faktor internal maupun faktor eksternal. Faktor internal dapat berupa faktor jasmaniah, faktor psikologis dan faktor kelelahan, sedangkan faktor eksternal berupa faktor keluarga, faktor sekolah dan faktor masyarakat. Karena pentingnya hasil belajar untuk mencapai suatu tujuan pendidikan maka dalam pembelajaran perlu menggunakan model pembelajaran kooperatif tipe Kepala Bernomor Struktur (Modifikasi dari NHT) agar siswa lebih bersemangat dalam mengikuti pelajaran.

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti di kelas X ADP 3 SMK Negeri 1 Limboto tahun 2012/2013 dari jumlah siswa 30 orang hanya terdapat 12 orang siswa atau (40%) yang mencapai nilai KKM 75, dan 18 orang siswa atau (60%) lainnya belum mencapai nilai ketuntasan KKM.

Sehubungan dengan permasalahan di atas, maka peneliti berasumsi bahwa salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk dapat mengatasi hal tersebut adalah dengan menggunakan model pembelajaran yang lebih tepat dan menarik, yang mampu membangkitkan motivasi belajar siswa serta mampu membuat siswa terlihat langsung dan aktif dalam kegiatan pembelajaran. Salah satu model pembelajaran yang dapat digunakan adalah model pembelajaran kooperatif dengan strategi Kepala Bernomor Struktur (Modifikasi dari NHT).

Menurut Isjoni (2012 : 113), model pembelajaran Kepala Bernomor Struktur, merupakan teknik pembelajaran modifikasi dan teknik kepala bernomor. Dengan teknik pembelajaran ini siswa bisa belajar melaksanakan tanggung jawab pribadinya dan saling keterkaitan dengan teman-teman kelompoknya.

Dalam penggunaan model pembelajaran Kepala Bernomor Struktur peneliti menfokuskan pada mata pelajaran Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan, dengan Standar Kompetensi Memberikan Pelayanan Kepada pelanggan dan Kompetensi Dasar mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan penyampaian pelayanan pada pelanggan. Berdasarkan uraian Standar Kompetensi dan Kompetensi Dasar di atas maka peneliti sedikit menguraikan tentang pengertian pelanggan dan macam-macam pelanggan.

Pelanggan adalah orang atau instansi yang melakukan pembelian produk baik barang maupun jasa secara berulang-ulang. Berdasarkan uraian di atas macam-macam pelanggan yaitu pelanggan ditinjau dari segi banyaknya, pelanggan dari segi usia, pelanggan dari segi jenis kelamin, pelanggan dari segi tingkat pendapatan, pelanggan dari segi tingkat pendidikan, pelanggan dari segi waktu pembelian, pelanggan dari segi alur penjualan, pelanggan dari segi geografis, dan pelanggan dari segi agama.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tindakan kelas dengan judul: **“Meningkatkan Hasil Belajar Siswa Melalui Penggunaan Model Pembelajaran Kooperatif Tipe Kepala Bernomor Struktur (Modifikasi dari NHT) Pada Mata Pelajaran Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di Kelas X ADP-3 SMK Negeri 1 Limboto”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas maka, masalah penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut yaitu, motivasi belajar siswa yang masih rendah pada mata pelajaran Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan, respon balik terhadap pelajaran hanya diberikan oleh siswa yang memiliki nilai di atas rata-rata saja, hasil belajar siswa masih rendah sehingga belum tercapainya ketuntasan belajar minimal sesuai tuntutan kurikulum, dan tidak tepatnya guru dalam menggunakan metode pembelajaran.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: **“Apakah dengan menggunakan Model Pembelajaran Kooperatif Tipe Kepala Bernomor Struktur (Modifikasi dari NHT) dalam pembelajaran Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di Kelas X ADP 3 SMK Negeri 1 Limboto. Hasil belajar siswa akan meningkat”?**

1.4 Cara Pemecahan Masalah

Permasalahan tentang aktivitas belajar siswa pada mata pelajaran Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di SMK Negeri 1 Limboto dapat diantisipasi dengan menggunakan model pembelajaran Kepala Bernomor Struktur (Modifikasi dari NHT). Adapun langkah-langkah penggunaan model pembelajaran kooperatif tipe Kepala Bernomor Struktur (Modifikasi dari NHT) adalah sebagai berikut:

1. Persiapan
2. Peserta didik dibagi dalam kelompok, setiap peserta didik dalam kelompok dan mendapat nomor.
3. Penugasan diberikan kepada setiap peserta didik berdasarkan nomor terhadap tugas yang berangkai. Misalnya, peserta didik nomor satu bertugas mencatat soal, peserta nomor dua mengerjakan soal, dan peserta didik nomor tiga melaporkan hasil pekerjaan dan seterusnya.
4. Jika perlu, guru bisa menyuruh kerja sama antarkelompok. Peserta didik disuruh ke luar dari kelompoknya dan bergabung bersama beberapa peserta didik bernomor sama dari kelompok lain. Dalam kesempatan ini, peserta didik dengan tugas yang sama bisa saling membantu atau mencocokkan hasil kerja sama mereka.
5. Laporkan hasil dan tanggapan dari kelompok lain.
6. Kesimpulan.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah dengan menggunakan model pembelajaran kooperatif tipe Kepala Bernomor Struktur (Modifikasi dari NHT) dapat meningkatkan hasil belajar siswa pada Mata Pelajaran Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis dapat memberikan sumbangan terhadap pembelajaran Melakukan Penggandaan Dokumen, utamanya untuk meningkatkan prestasi belajar pada mata pelajaran Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan dan meningkatkan hasil belajar peserta didik melalui penerapan pembelajaran kooperatif tipe Kepala Bernomor Struktur (Modifikasi dari NHT).

1.6.2 Manfaat Secara Praktis

- a. Memberikan bahan pertimbangan bagi guru untuk meningkatkan hasil belajar peserta didik dengan proses pembelajaran yang bervariasi.
- b. Bagi peserta didik agar memahami konsep-konsep belajar Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan dengan menerapkan kedalam situasi dunia nyata, sehingga belajar Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan lebih bermakna dan dapat mengembangkan daya pikir dan tumbuh jiwa kompetisi dalam diri setiap siswa.

- c. Bagi peneliti merupakan salah satu wadah untuk menguji kemampuan terhadap bekal teori yang telah diperoleh di bangku kuliah, serta sebagai upaya pengembangan ilmunya.
- d. Bagi peneliti berikutnya, penelitian ini dapat dijadikan referensi ilmiah dan motivasi untuk meneliti.