

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Masalah yang terjadi dalam dunia pendidikan dan hangat diperbincangkan adalah masalah prestasi belajar peserta didik diberbagai mata pelajaran. Hal ini dapat dilihat dari tingkat kelulusan siswa disetiap tahun sangat memprihatinkan. Menyadari hal tersebut, maka perlu perhatian khusus dari pemerintah dan ahli pendidikan untuk lebih berusaha meningkatkan mutu pendidikan. Upaya untuk meningkatkan mutu pendidikan melalui pembaharuan sistem pendidikan telah banyak dilakukan oleh pemerintah. Misalnya melaksanakan seminar, lokakarya dan pelatihan-pelatihan kepada para guru (pendidik) dalam hal pemantapan materi pelajaran serta metode pembelajaran yang digunakan dalam bidang studi tertentu. Sudah banyak upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pendidikan di Indonesia. Namun pada kenyataannya belum menampakan hasil yang maksimal dan memuaskan baik ditinjau dari proses pembelajarannya maupun dari hasil prestasi belajar peserta didiknya.

Di sekolah-sekolah guru sangat berusaha dengan maksimal untuk meningkatkan hasil belajar peserta didik, guna mencapai tujuan pendidikan. Yakni mencerdaskan bangsa melalui pendidikan sekolah. Sekolah merupakan karantina bagi anak-anak yang ingin mengenyam pendidikan. Orang tua mempercayakan pengasuhan, didikan serta ajaran

kepada sekolah. Melihat tanggung jawab sekolah yang sangat besar itulah maka para guru bekerja sama dengan dinas pendidikan selalu meningkatkan kualitas sekolah maupun para peserta didik. Begitu juga dengan sekolah SMK Negeri 1 Limboto, yang merupakan sekolah menengah kejuruan, yang mengedepankan kualitas skill. Sekolah SMK N 1 Limboto menuntut para peserta didik untuk bisa menguasai ilmu dibidangnya, baik secara teknik dan teori. Hal ini hampir serupa dengan kurikulum berbasis karakter, dimana para peserta didik diharapkan dapat mengimplementasikan ilmu yang mereka dapat di bangku sekolah dalam kehidupan sehari-hari. Dalam pembelajaran di kelas mata pelajaran dibagi atas dua bagian, yakni mata pelajaran produktif dan umum. Mata pelajaran produktif atau sering disebut mata pelajaran jurusan merupakan mata pelajaran yang diprioritaskan di masing masing jurusan. Sehingga dalam penguasaan ilmu yang dibidangi peserta didik mampu menguasainya, ditambah lagi semenjak kelas satu mereka sudah dibagi jurusan sesuai dengan potensi yang dimiliki oleh masing-masing anak. Olehnya dalam penguasaan teknik peserta didik memang benar-benar mapan.

Untuk meningkatkan hasil belajar peserta didik sangat banyak strategi yang bisa dilakukan, salah satunya adalah memilih model pembelajaran yang cocok di gunakan dalam pembelajaran di kelas. Dalam memilih model pembelajaran, guru harus pintar menyesuaikan dengan bahan materi, situasi dan kondisi kelas. Jika tidak kelas lebih didominasi oleh

keaktifan guru bukan peserta didik. Sebab model pembelajaran adalah suatu perencanaan atau suatu pola yang digunakan sebagai pedoman dalam merencanakan pembelajaran di kelas atau pembelajaran dalam tutorial dan untuk menentukan perangkat-perangkat pembelajaran, Termasuk di dalamnya buku-buku, film, computer, kurikulum dan lain-lain. (Joyce 1992: 4).

Dalam perkembangan metode dan model pembelajaran, sangat banyak model pembelajaran yang muncul dan berkembang. Seperti model pembelajaran simulasi, model pembelajaran diskusi kelompok, model pembelajaran kooperatif tipe *Number Head Together (NHT)*. Pembelajaran kooperatif merupakan sebuah kelompok strategi pengajaran yang melibatkan peserta didik bekerja secara berkolaborasi untuk mencapai tujuan bersama (Eggen and Kauchak, 1996: 279). Namun dalam penerapannya haruslah memilih yang sesuai dengan materi yang akan disampaikan, perkembangan peserta didik, dan kondisi kelas.

Sekolah SMK N 1 Limboto jurusan Administrasi Perkantoran (ADP) khususnya kelas X ADP I mata pelajaran produktif ada tujuh mata pelajaran, salah satunya adalah mata pelajaran Memberikan Pelayanan Kepada pelanggan. Mata pelajaran ini merupakan dasar utama pembelajaran ADP. Memberikan Pelayanan Kepada pelanggan merupakan mata pelajaran yang ruang lingkupnya adalah memberikan pemahaman kepada peserta didik mengenai ruang lingkup tentang pelanggan dan pemasaran, bagaimana cara menarik perhatian

pelanggan, serta tata cara bernegosiasi dengan pelanggan ketika sedang melakukan transaksi atau kegiatan pemasaran. Sehingga dengan menguasai mata pelajaran ini peserta didik mampu mempraktekan langsung di lapangan dengan penguasaan konsep dan teori yang matang. Namun banyak peserta didik yang belum menyadari hal tersebut. Mereka menganggap bahwa mata pelajaran Memberikan Pelayanan Kepada pelanggan hanyalah mata pelajaran yang disyaratkan agar mereka mengikuti dan harus lulus dalam mata pelajaran tersebut agar bisa naik kelas, tanpa memahami dan mengkaji manfaatnya.

Dari hasil pengamatan peneliti, sampai sekarang ini masih banyak peserta didik khususnya kelas X ADP I di SMK N 1 Limboto yang tak peduli pada Mata pelajaran Memberikan Pelayanan Kepada pelanggan. Mereka hanya menerima begitu saja pengajaran di kelas. Tanpa memperhatikan manfaat dan makna mempelajari dan juga para guru yang kurang memperhatikan perkembangan pola fikir peserta didik. Mereka menganggap tugas dan tanggung jawab mereka hanya sampai pada penyampaian dan pemberian materi saja tanpa harus memperhatikan apakah pelajaran dapat dicerna oleh peserta didik. Sehingga stimulus yang kurang diberikan oleh guru mengakibatkan rendahnya dan kurangnya motivasi belajar peserta didik..

Untuk itu dalam proses belajar mengajar sangat dibutuhkan peran guru sebagai ujung tombak dari proses pembelajaran.

Dalam penelitian meningkatkan hasil belajar peserta didik pada mata pelajaran Memberikan Pelayanan Kepada pelanggan di kelas X ADP 1 model pembelajaran yang dapat diterapkan adalah model pembelajaran kooperatif tipe *Number Head Together* (NHT). Karena model pembelajaran ini dapat memberikan motivasi yang kuat serta stimulus belajar dalam meningkatkan hasil belajar peserta didik. Dalam model pembelajaran ini guru membagi peserta didik dalam kelompok 3-5 orang dan kepada setiap anggota diberi nomor antara 1 sampai 5 kemudian guru memberikan pertanyaan yang didiskusikan dalam masing-masing kelompok, guru menunjuk salah satu nomor untuk mewakili menjawab pertanyaan yang telah diberikan terlebih dahulu.

Dalam permasalahan proses belajar mengajar di SMKN 1 Limboto sangat didominasi oleh minimnya penguasaan peserta didik terhadap pelajaran Memberikan Pelayanan Kepada pelanggan. Dibuktikan dengan hasil wawancara peneliti dengan seorang guru pengajar mata pelajaran Memberikan Pelayanan Kepada pelanggan. Beliau mengatakan bahwa penguasaan peserta didik terhadap pelajaran Memberikan Pelayanan Kepada pelanggan sangatlah minim. Berdasarkan data hasil belajar peserta didik di kelas X ADP I SMKN 1 Limboto pada semester 1 tahun 2012, dari 30 peserta didik terdapat 12 orang atau 40% yang memperoleh nilai di bawah 78 sedangkan 18 orang peserta didik atau 60% memperoleh nilai di atas 78. Data ini menunjukkan bahwa prestasi belajar peserta didik dalam mata pelajaran Memberikan Pelayanan Kepada

pelanggan di bawah rata-rata sebab masih di bawah standar ketuntasan dengan nilai 78.

Dengan melihat masalah di atas, guru memahami mata pelajaran Memberikan Pelayanan Kepada pelanggan SMKN 1 Limboto perlu mengadakan perubahan terhadap sistem dan proses belajar dengan menerapkan metode-metode pembelajaran yang kondusif, efektif, dan efisien dapat memacuh semangat keingintahuan peserta didik terhadap pelajaran Memberikan Pelayanan Kepada pelanggan Mereka belajar Memberikan Pelayanan Kepada pelanggan tidak hanya mempelajarinya namun terus mengkaji ilmu, makna, dan manfaatnya. Sehingga mereka dapat mengimplementasikan dalam kehidupan sehari-hari.

Dengan berdasar pada pemikiran terhadap peningkatan hasil belajar peserta didik melalui penerapan model pembelajaran, maka peneliti mencoba melakukan penelitian dengan judul : "Meningkatkan Hasil Belajar Peserta Didik melalui Model Pembelajaran Kooperatif tipe *Number Head Together* (NHT) pada Mata Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di Kelas X ADP 1 SMKN 1 Limboto".

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, identifikasi masalah yang dapat disimpulkan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah dominannya metode ceramah yang digunakan guru, kurangnya penguasaan materi oleh peserta didik, peserta didik belum terlalu bebas

mendapat kesempatan untuk menjawab pertanyaan dan kurangnya perhatian guru terhadap perkembangan peserta didik.

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Apakah hasil belajar peserta didik pada mata pelajaran Memberikan Pelayanan Kepada pelanggan di Kelas X ADP 1 SMKN 1 Limboto dapat ditingkatkan dengan menggunakan model pembelajaran *Kooperatif tipe Number Head Together (NHT)*?".

1.4. Cara Pemecahan Masalah

Dengan melakukan pengkajian permasalahan di atas maka seorang guru harus memperhatikan metode pengajaran agar tidak membosankan para peserta didik. Dengan menggunakan model pembelajaran kooperatif tipe *Number Head Together (NHT)* maka diharapkan akan meningkatkan hasil belajar peserta didik di kelas X ADP 1 SMKN 1 Limboto.

Langkah-langkah penggunaan model pembelajaran *kooperatif tipe Number Head Together (NHT)* yakni: (1)Persiapan, (2)Pembentukan kelompok (3)Pembagian tugas/materi pada tiap kelompok (4)Diskusi masalah, (5)Memanggil nomor atau pemberian jawaban, (6) Pemberian kesimpulan.

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Apakah penggunaan model pembelajaran *kooperatif tipe Number Head Together (NHT)* dapat

meningkatkan hasil belajar peserta didik pada mata pelajaran Memberikan Pelayanan Kepada pelanggan di Kelas X ADP 1 SMKN 1 Limboto.

1.6. Manfaat Penelitian

1. Manfaat secara teoritis

1. Output dari penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan ilmu pengetahuan terhadap pembelajaran Administrasi Perkantoran dalam meningkatkan prestasi hasil belajar peserta didik dengan menerapkan model pembelajaran *kooperatif tipe Number Head Together (NHT)*.
2. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai pedoman penelitian berikutnya (sejenis).

2. Manfaat Secara Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan bahan pertimbangan dan masukan bagi guru untuk meningkatkan hasil belajar peserta didik dengan proses pembelajaran yang kondusif, efektif dan efisien. Sehingga peserta didik dapat memahami tata cara berkomunikasi dengan pelanggan dan merealisasikannya dalam kehidupan sehari-hari. Penelitian ini juga bermanfaat bagi peneliti karena merupakan wadah uji kemampuan dan penerapan dari ilmu yang telah didapat dari bangku kuliah yang kemudian diimplementasikan dalam dunia nyata sebagai upaya pengembangan ilmu bagi peneliti