

**MODEL BERMAIN PERAN DALAM MENINGKATKAN HASIL BELAJAR  
PADA KOMPETENSI DASAR MENERAPKAN PRINSIP-PRINSIP  
PELAYANAN PRIMA**

Liana Sari<sup>1</sup>  
Ade Rustiana<sup>2</sup>

**Abstract:** *The objective of the study was to improve the material mastery by using role play learning model which was indicated by at least 75% students got 75 for their learning achievement and all students were actively involved in the learning process. It was a classroom action research. The subject of the research was students at class X Office Administration at SMK Negeri 2 Temanggung in the academic year of 2013/2014. The study was consisted of two cycles which each cycle consisted of planning, implementation, action, and reflection. The data were collected by test and observation sheets for students and teachers. The results of the study showed that: (1) Role play model can improve students' learning achievement on the basic competence of applying the principles of excellent service with the average of students' learning achievement on the 1st cycle was 74.5, and rose up to 81.62 on the 2nd cycle, and the classical completeness was 72.5% on the 1st cycle and increased up to 95% on the 2nd cycle, (2) the students' attitude toward learning was 63.10% on the 1st cycle and increased up to 84.4% on the 2nd cycle.*

**Keywords:** *Learning Achievement, Role Play Model, Excellent Service*

## **PENDAHULUAN**

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyebutkan, " Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara." Namun pada kenyataannya, masih banyak kita jumpai seorang guru disetiap proses belajar mengajar masih menggunakan metode/model yang kurang bervariasi dan cenderung monoton, sehingga siswa menjadi pasif yang nantinya mengakibatkan penurunan minat belajar dan hasil belajar. Dalam proses pendidikan, belajar merupakan kegiatan yang paling pokok. Hal ini berarti untuk mencapai tujuan pendidikan sangat tergantung pada proses belajar yang dialami oleh

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Pendidikan Ekonomi FE Unnes

<sup>2</sup> Dosen Pendidikan Ekonomi FE Unnes

siswa. Para pakar pendidikan mengemukakan pengertian belajar yang berbeda antara satu dengan yang lainnya, namun demikian selalu mengacu pada prinsip yang sama, yaitu bahwa setiap orang yang melakukan proses belajar akan mengalami suatu perubahan dalam dirinya.

Skinner (Dimiyati dkk, 2009) mengatakan bahwa belajar adalah suatu perilaku, pada saat orang belajar maka responnya menjadi lebih baik, sebaliknya apabila seseorang tidak belajar maka responnya menurun. Ada 3 hal dalam belajar yaitu : (1) kesempatan terjadinya peristiwa yang menimbulkan respon pembelajar, (2) respon si pembelajar, (3) konsekuensi yang bersifat menguatkan respon tersebut.

Corey (1986) "Pembelajaran adalah suatu proses dimana lingkungan seseorang secara disengaja dikelola untuk memungkinkan ia turut serta dalam tingkah laku tertentu dalam kondisi-kondisi khusus atau menghasilkan respons terhadap situasi tertentu, pembelajaran merupakan subset khusus dari pendidikan". Dimiyati dan Mudjiono (1999) "Pembelajaran adalah kegiatan guru secara terprogram dalam desain instruksional, untuk membuat siswa belajar aktif, yang menekankan pada penyediaan sumber belajar".

Trianto (2010) "Pembelajaran merupakan aspek kegiatan manusia yang kompleks, yang tidak sepenuhnya dapat dijelaskan". Pembelajaran secara simpel dapat diartikan sebagai produk interaksi berkelanjutan antara pengembangan dan pengalaman hidup. Pembelajaran dalam makna kompleks adalah usaha sadar dari seorang guru untuk membelajarkan siswanya (mengarahkan interaksi siswa dengan sumber belajar lainnya) dalam rangkian mencapai tujuan yang diharapkan.

Pembelajaran adalah penyediaan sistem lingkungan yang mengakibatkan terjadinya proses belajar pada diri siswa. Pembelajaran pada hakekatnya adalah untuk mengoptimalkan pertumbuhan dan pengembangan potensi tersebut, dengan demikian guru sebagai sutradara seyogyanya merencanakan dengan matang skenario dalam RPP agar siswa beraktivitas tinggi melalui penalaran, mencoba, eksplorasi, konjektur, hipotesis, generalisasi, inkuiri, komunikasi, kolaborasi, dan pemecahan masalah. Dalam proses pembelajaran dihindari perilaku siswa hanya bertindak sebagai penonton dan bersikap menerima. Agar siswa bisa berpartisipasi aktif dalam pembelajaran diciptakan suasana kondusif, nyaman dan menyenangkan

Hasil belajar sangat penting dalam dunia pendidikan karena merupakan indikator pencapaian target yang direncanakan. Bagi guru hasil belajar bisa menjadi indikator keberhasilan dalam menyampaikan materi kepada siswa serta ketepatan penggunaan metode dan media yang digunakan dalam proses belajar mengajar serta menentukan siswa- siswa yang telah mencapai standar ketuntasan minimal dan berhak melanjutkan ke materi berikutnya. Bagi siswa hasil belajar bisa menjadi tolok ukur sejauh mana mereka menguasai materi yang disampaikan oleh guru ketika proses belajar mengajar berlangsung. Bagi sekolah hasil belajar yang baik bisa meningkatkan kredibilitas serta reputasi sekolah di masyarakat. Kredibilitas dan reputasi sekolah tersebut tercermin dari hasil belajar siswa yang tinggi. Bagi dinas dan lembaga pendidikan lain hasil belajar menjadi bahan evaluasi atas pelaksanaan kurikulum yang diterapkan di sekolah.

Hasil belajar menurut Hamalik (2010) tampak sebagai terjadinya perubahan tingkah laku pada diri siswa, yang dapat diamati dan diukur dalam perubahan pengetahuan, sikap, dan ketrampilan. Hasil belajar yang dicapai oleh siswa dipengaruhi

oleh dua faktor utama yakni faktor dari dalam diri siswa itu sendiri (faktor internal) dan faktor yang datang dari luar diri siswa atau faktor lingkungan (faktor eksternal). Faktor internal yang mempengaruhi hasil belajar siswa meliputi: intelegensi, minat, bakat, perhatian, motivasi, faktor psikis dan kelelahan. Sedangkan faktor eksternal meliputi faktor keluarga, faktor sekolah yang merupakan lingkungan belajar paling dominan yang mempengaruhi hasil belajar terkait kualitas pengajaran, seperti metode pembelajaran, penggunaan alat/media pembelajaran, kurikulum dan proses belajar di dalam kelas dan faktor lingkungan (Slameto, 2010). Sardiman (2009) mengemukakan bahwa hasil belajar yang baik apabila memiliki ciri-ciri sebagai berikut: (a) hasil itu tahan lama dan dapat digunakan sebagai kehidupan oleh siswa, (b) hasil itu merupakan pengetahuan asli atau otentik. Pengetahuan hasil proses belajar mengajar itu bagi siswa seolah-olah telah merupakan bagian kepribadian diri sehingga dapat mempengaruhi pandangan dan cara untuk mendekati suatu permasalahan.

SMK N 2 Temanggung merupakan sekolah yang menerapkan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP). Berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan, ternyata dalam proses belajar mengajar menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima, penyampaian materi guru masih dilakukan dengan metode konvensional (ceramah). Siswa hanya mendengarkan dan mencatat apa yang disampaikan oleh guru. Disamping itu *feedback* murid dalam pembelajaran sangat pasif, terlihat dari minimnya minat untuk bertanya dan hanya menjawab pertanyaan apabila ditunjuk guru. Disini berarti guru hanya menjadi pusat di dalam proses pembelajaran sehingga akan menghasilkan murid yang pasif dan lemah dalam aplikasi. Hal tersebut akan berpengaruh pula terhadap pencapaian hasil belajar pokok bahasan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima. Selain observasi juga melakukan wawancara terhadap guru pengampu mata pelajaran bahwa pembelajaran pada kompetensi dasar bekerja sama dengan kolega dan Pelanggan memang cenderung pasif dikarenakan muatan materi yang padat dan belum dialami siswa secara langsung sehingga terkesan abstrak dan sulit untuk mencerna. Disamping itu karakteristik siswa yang pasif dan menggampangkan pelajaran tersebut juga merupakan faktor yang cukup dominan dalam kualitas pembelajaran yang kurang maksimal dan hasil belajar di bawah standar KKM. Hal ini terlihat dari jumlah ketuntasan pokok bahasan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima SMK N 2 Temanggung tahun 2012/2013 sebagai berikut.

Tabel 1. Ketuntasan Belajar Siswa

No	Kelas	Jumlah Siswa	Tuntas		Belum Tuntas	
			Berhasil	%	Belum Berhasil	%
1.	X AP 1	40 siswa	26 siswa	65%	14 siswa	35%
2.	X AP 2	40 siswa	28 siswa	70%	12 siswa	30%
Jumlah Ketuntasan			54 siswa	67,5%	26 siswa	32,5%
Rata-Rata Ketuntasan			83.02		71.30	

Data di atas menunjukkan rata-rata hasil belajar pada pokok bahasan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima kelas X program keahlian administrasi perkantoran dinyatakan berhasil jika tingkat ketercapaiannya 75. Berdasarkan hasil tersebut 54 siswa atau 67,5% dari jumlah seluruh siswa dinyatakan telah mencapai hasil

belajar tuntas, sedangkan 26 siswa atau 32,5% belum mencapai hasil belajar tuntas dari 80 siswa. Hal ini menunjukkan nilai ulangan harian pada pokok bahasan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima masih rendah dan di bawah standar ketuntasan.

Salah satu cara untuk mengatasi permasalahan di atas adalah dengan menerapkan model pembelajaran bermain peran karena model pembelajaran tersebut mempunyai keunggulan seperti: (1) Model pembelajaran bermain peran cocok digunakan dalam kompetensi dasar menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima karena melibatkan seluruh siswa dapat berpartisipasi mempunyai kesempatan untuk memajukan kemampuannya dalam bekerjasama untuk berpikir kreatif dan inovatif. (2) Model pembelajaran bermain peran sangat baik digunakan karena dalam aplikasinya siswa bebas mengambil keputusan dan berekspresi secara utuh sehingga proses belajar mengajar tidak membosankan.

Guru tidak cukup hanya menyampaikan materi pengetahuan kepada siswa di kelas karena materi yang diperolehnya tidak selalu sesuai dengan perkembangan masyarakatnya. Yang dibutuhkannya adalah kemampuan untuk mendapatkan dan mengelola informasi yang sesuai dengan kebutuhan profesinya. Mengajar bukan lagi usaha untuk menyampaikan ilmu pengetahuan melainkan juga usaha menciptakan sistem lingkungan yang membelajarkan siswa agar tujuan pengajaran dapat tercapai dengan optimal. Mengajar dalam pemahaman seperti itu perlu suatu strategi belajar mengajar yang tepat. Mutu pengajaran tergantung pada pemilihan strategi yang tepat bagi tujuan yang ingin dicapai, terutama dalam upaya mengembangkan kreativitas dan sikap siswa. Untuk itu, perlu dibina dan dikembangkan kemampuan profesional guru untuk mengelola program pengajaran dengan strategi belajar mengajar

Model bermain peran merupakan model pembelajaran dengan menugaskan siswa untuk memerankan suatu tokoh yang ada dalam materi atau peristiwa yang dituangkan dalam bentuk cerita sederhana. Model bermain peran digunakan untuk: 1).mengkonkritkan suatu masalah atau prosedur yang abstrak; 2).memberikan kesempatan kepada siswa untuk memerankan suatu obyek atau tokoh yang ada dalam cerita atau materi; 3).membangkitkan minat untuk mempelajari materi yang diajarkan.

Sudjana (2000) mengartikan bermain peran adalah pura-pura atau berbuat seolah-olah, melalui proses tingkah laku, imitasi, bermain mengenai suatu tingkah laku yang dilakukan seolah-olah dalam keadaan yang sebenarnya. Tujuan bermain peran adalah agar siswa dapat menghargai dan menghayati perasaan orang lain, memupuk rasa tanggung jawab pada diri siswa. Hamalik (2006) menjelaskan bahwa pengajaran berdasarkan pengalaman lainnya adalah bermain peran karena pada umumnya siswa menyenangi penggunaan strategi ini karena berkenaan dengan isu-isu sosial dan kesempatan komunikasi interpersonal di dalam kelas. Di dalam bermain, peran guru menerima petan noninterpersonal di dalam kelas, siswa menerima karakter, perasaan, dan ide-ide orang lain dalam situasi yang khusus.

Model bermain peran mempunyai karakteristik menyampaikan pembelajaran pada siswa pada penguasaan objek tertentu. Dalam hal ini, model bermain peran cenderung pada situasi yang sebenarnya. Model *bermain peran* mempunyai beberapa keunggulan diantaranya adalah : (1) dapat melakukan pembelajaran bermain peran; (2) dapat memerankan suatu tokoh yang diperankan; (3) mengembangkan rasa ingin tahu siswa; (4) siswa dapat mempelajari sesuai dengan materinya.

Joyce (Trianto, 2007) menyatakan bahwa model pembelajaran adalah suatu

perencanaan atau suatu pola yang digunakan sebagai pedoman dalam merencanakan pembelajaran di kelas atau pembelajaran dalam tutorial untuk menentukan perangkat-perangkat pembelajaran termasuk didalamnya buku-buku, film, komputer, kurikulum, dan lain-lain. Bermain peran sebagai suatu model pembelajaran bertujuan untuk membantu siswa menemukan makna diri (jati diri) di dunia sosial dan memecahkan dilema dengan bantuan kelompok. Artinya, melalui bermain peran siswa belajar menggunakan konsep peran, menyadari adanya peran-peran yang berbeda dan memikirkan perilaku dirinyadan perilaku orang lain. Proses bermain peran ini dapat memberikan contoh kehidupan perilaku manusia yang berguna sebagai sarana bagi siswa untuk: (1) menggali perasaannya, (2) memperoleh inspirasi dan pemahaman yang berpengaruh terhadap sikap, nilai, dan persepsinya, (3) mengembangkan keterampilan dan sikap dalam memecahkan masalah, dan (4) mendalami mata pelajaran dengan berbagai macam cara.

Poorman (2002) menyebutkan bahwa menurut hasil penelitian, strategi bermain peran dapat meningkatkan minat siswa terhadap suatu mata pelajaran dan materi pelajaran, sehingga dengan demikian juga dapat meningkatkan pemahaman terhadap konsep-konsep yang sedang dibelajarkan kepada mereka. Apalagi untuk mempersiapkan pembelajaran dengan strategi ini mereka harus terlebih dahulu melakukan studi tentang karakter atau tokoh yang akan diperankan atau dibuat skenarionya.

Metode sosio drama dan bermain peran merupakan salah satu metode dalam kegiatan belajar. Metode adalah suatu cara yang dalam fungsinya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Makin baik metode itu, makin efektif pula pencapaian tujuan. Untuk menetapkan apakah suatu metode dapat disebut baik, diperlukan patokan yang bersumber dari beberapa faktor (Surakhmad, 1986).

Lain halnya dengan Subari (1994) yang menjelaskan bahwa metode sosiodrama atau bermain peran adalah mendramatisasi cara bertingkah laku di dalam hubungan sosial dan menekankan penghayatan di mana para siswa turut serta dalam memainkan peranan di dalam mendramatisasikan masalah-masalah sosial. Dalam metode bermain peran unrus yang menonjol adalah unsur hubungan sosial, dalam bermain peran menempatkan diri sebagai tokoh atau pribadi tertentu misalnya sebagai pahlawan, petani, dokter, guru, sopir, dan sebagainya (Semiawan, 1993).

Menurut pendapat dari Shaftel (Rianto, 2000) menyatakan bahwa metode bermain peran diartikan sebagai suatu metode pemecahan masalah yang melibatkan dua orang atau lebih untuk mengambil keputusan secara terbuka dalam situasi yang dilematis. Pemeranan diakhiri pada saat mencapai titik dilema dan masing-masing pemeran bebas menganalisa apa yang terjadi melalui diskusi yang melibatkan para pengamat untuk mencari pemecahannya.

Berdasarkan penelitian Poorman (2002), siswa yang diwawancarai mengatakan bahwa dengan strategi bermain peran yang dilaksanakan oleh guru, membuat mereka ingin terlibat aktif melakukan sesuatu dalam pembelajaran. Hal ini senada sebagaimana yang diteliti Fogg (2001) bahwa pembelajaran yang menggunakan strategi bermain peran meningkatkan keaktifan siswa dalam kegiatan belajar.

Metode sosio drama dan bermain peran merupakan salah satu metode dalam kegiatan belajar. Metode adalah suatu cara yang dalam fungsinya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Makin baik metode itu, makin efektif pula pencapaian tujuan. Untuk

menetapkan apakah suatu metode dapat disebut baik, diperlukan patokan yang bersumber dari beberapa faktor (Surakhmad, 1986).

Lain halnya dengan Subari (1994) yang menjelaskan bahwa metode sosiodrama atau bermain peran adalah mendramatisasi cara bertingkah laku di dalam hubungan sosial dan menekankan penghayatan di mana para siswa turut serta dalam memainkan peranan di dalam mendramatisasikan masalah-masalah sosial.

Berdasarkan uraian diatas tujuan penelitian ini adalah untuk meningkatkan penguasaan materi dengan menggunakan model pembelajaran bermain peran dan seluruh siswa terlibat secara aktif dalam proses pembelajaran

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian tindakan kelas (PTK) yaitu penelitian didasarkan pada permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan kegiatan belajar mengajar dengan maksud memperbaiki pelaksanaan kegiatan belajar mengajar yang sesuai dengan tujuan penelitian (Suharsimi dkk, 2009). Lokasi penelitian ini adalah SMK Negeri 2 Temanggung pada program keahlian administrasi perkantoran. Program keahlian administrasi perkantoran di Temanggung terdiri dari dua kelas dengan jumlah siswa 80 orang.

Penelitian ini dibagi menjadi beberapa siklus, dimana siklus akan berhenti apabila indikator pencapaian yang telah ditetapkan oleh peneliti telah tercapai. Masing-masing siklus terdiri atas perencanaan, pelaksanaan, pengamatan, dan refleksi. Adapun prosedur penelitian tindakan untuk tiap siklus dapat dijabarkan sebagai berikut.

### **a. Perencanaan**

Adapun kegiatan yang dilakukan dalam tahap ini adalah sebagai berikut.

- (1). Menyusun rencana pembelajaran meliputi skenario, alokasi waktu dan menyiapkan soal tes.
- (2). Membuat lembar observasi untuk melihat bagaimana kondisi belajar mengajar di kelas ketika pelaksanaan pengajaran menggunakan model bermain peran pada kompetensi dasar menerapkan prinsip – prinsip pelayanan prima.

### **b. Pelaksanaan**

Pelaksanaan tindakan dalam tahap ini meliputi:

- (1). Guru menyiapkan pelajaran sesuai dengan rencana pembelajaran dengan model bermain peran pada kompetensi dasar menerapkan prinsip – prinsip pelayanan prima
- (2). Guru menyajikan materi dengan menggunakan model bermain peran pada kompetensi dasar menerapkan prinsip – prinsip pelayanan prima
- (3). Guru menutup pelajaran dan memberikan soal tes kepada siswa.

### **c. Pengamatan**

Selama berlangsungnya proses pembelajaran di kelas, guru bersama rekan sejawat mengadakan pengamatan terhadap pelaksanaan tindakan kelas dengan menggunakan lembar observasi yang telah dibuat.

### **d. Refleksi**

Dari hasil observasi yang diperoleh dilakukan refleksi. Guru bersama rekan sejawat melakukan diskusi tentang temuan maupun masalah-masalah yang dirasakan

oleh guru. Hasil analisa proses dan data yang dilaksanakan pada tahap ini akan dijadikan acuan untuk merencanakan siklus berikutnya.

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif persentase. Analisis deskriptif persentase digunakan untuk mengkaji aktivitas belajar siswa.

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data hasil pengamatan yang dilakukan dalam 2 kali siklus pada siswa kelas X Administrasi Perkantoran di SMK Negeri 2 Temanggung menunjukkan rata-rata hasil aktivitas belajar siswa pada siklus I dalam kategori cukup dan siklus II dalam kategori baik, dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 2. Kategori Tingkat Aktivitas Belajar Siswa Siklus 1

No.	Rentang skor	Kategori	Rata-rata
1	85%-100%	Sangat Tinggi	63.10% (kategori cukup)
2	69%-84%	Tinggi	
3	53%-68%	Cukup	
4	37%-52%	Rendah	
5	20%-36%	Sangat Rendah	

Data pada tabel 2 menunjukkan bahwa rata-rata aktivitas belajar siswa kelas X Administrasi Perkantoran di SMK Negeri 2 Temanggung tergolong kategori cukup, terbukti pada rata-rata rentang skor yang dicapai sebesar 63,10% atau dalam rentang skor 53%-68%. Serta dilanjutkan dengan siklus ke II yang dapat dilihat di bawah ini.

Tabel 3. Kategori Tingkat Aktivitas Belajar Siswa Siklus II

No.	Rentang skor	Kategori	Rata-rata
1	85%-100%	Sangat Tinggi	84.40% (kategori tinggi)
2	69%-84%	Tinggi	
3	53%-68%	Cukup	
4	37%-52%	Rendah	
5	20%-36%	Sangat Rendah	

Data pada tabel 3 menunjukkan bahwa rata-rata aktivitas belajar siswa kelas X Administrasi Perkantoran tergolong kategori tinggi, terbukti pada rata-rata rentang skor yang dicapai sebesar 84,40% atau dalam rentang skor 69%-84% terjadi peningkatan signifikan rata-rata aktivitas belajar siswa dari siklus I sebesar 21,3%. Penelitian ini tidak hanya mengukur aktivitas belajar siswa tetapi juga mengukur hasil belajar siswa dari siklus 1 dan II dapat diketahui hasil belajar siswa dari siklus I dan II selalu mengalami peningkatan. Pada siklus I nilai tertinggi yaitu 90 dan nilai terendah adalah 50. Nilai rata-rata hasil belajar siswa mencapai 74,5 dengan presentase ketuntasan klasikal 72,5% (siswa yang tuntas sebanyak 29siswa). Adapun siswa yang tidak tuntas yaitu sebanyak 11 siswa dengan presentase 27,5%. Kemudian pada siklus II diperoleh hasil untuk nilai tertinggi 95 dan nilai terendah 70. Nilai rata-rata 81,62 dengan presentase ketuntasan klasikal 95%.

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian tindakan kelas, dimana hasil yang diperoleh adalah berasal dari pengamatan/observasi aktivitas siswa dan observasi

kinerja guru yang dilanjutkan dengan kegiatan refleksi atau kegiatan mengemukakan kembali kegiatan pembelajaran yang telah dilaksanakan. Analisis deskriptif presentase digunakan untuk mendeskripsikan aktivitas siswa dan kinerja guru selama proses pembelajaran bekerja sama dengan kolega dan pelanggan pada pokok bahasan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima dengan menggunakan model pembelajaran bermain peran pada kelas X AP 1 di SMK Negeri 2 Temanggung.

Observasi kinerja guru pada pembelajaran bekerja sama dengan kolega dan pelanggan dengan menggunakan model bermain peran mengalami peningkatan pada siklus, dimana pada siklus I diperoleh hasil kinerja guru sebagian besar masih dalam kategori cukup dan pada siklus II mengalami peningkatan bahwa hasil pengamatan kinerja guru sebagian besar sudah dalam kategori sangat baik. Hasil penelitian aktivitas siswa menggunakan model pembelajaran bermain peran mempunyai pengaruh positif terhadap aktivitas siswa dalam pembelajaran bekerja sama dengan kolega dan pelanggan pada pokok bahasan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima kelas X AP 1 SMK Negeri 2 Temanggung. Hal ini terbukti bahwa siklus I aktivitas belajar siswa masih dalam kategori cukup, sedangkan pada siklus II mengalami peningkatan aktivitas belajar siswa pada kategori sangat baik. Hal ini dikarenakan guru lebih bisa mengkondisikan kelas dengan cara melatih menghargai orang yang sedang berbicara, baik saat memberikan pendapat maupun sanggahan dan guru lebih memotivasi siswa untuk lebih aktif dalam kegiatan belajar mengajar, sehingga dalam memberikan komentar tidak didominasi oleh siswa yang pandai saja supaya suasana kelas lebih kondusif.

Uraian di atas dapat dilihat bahwa ada peningkatan aktivitas siswa dalam penggunaan model pembelajaran bermain peran. Hal ini dikarenakan pembelajaran bekerja sama dengan kolega dan pelanggan dengan menggunakan model pembelajaran bermain peran merupakan hal yang baru yang belum pernah diterima siswa sebelumnya sehingga siswa lebih tertarik dan semangat untuk mengikuti pembelajaran dan mendorong siswa menjadi lebih aktif. Berdasarkan penelitian tindakan yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa penggunaan bermain peran merupakan model pembelajaran yang dapat digunakan dalam pembelajaran pada pokok menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima karena dapat meningkatkan aktivitas siswa, kinerja guru dan hasil belajar siswa. Perbedaan antara kegiatan observasi awal, siklus I dan siklus II tersebut berarti terdapat peningkatan aktivitas siswa, kinerja guru dan hasil belajar siswa pada pokok bahasan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pembelajaran dengan menggunakan model pembelajaran bermain peran dapat meningkatkan aktivitas siswa, kinerja guru dan hasil belajar siswa.

Penelitian yang telah dilakukan dari siklus I sampai dengan siklus II juga mengalami keterbatasan atau kekurangan yakni tidak semua siswa mempunyai kesempatan. Masih ada siswa yang kurang memperhatikan penjelasan guru, yang dimana siswa tersebut berbicara dan bercanda dengan teman sebangkunya pada saat guru menunjuk siswa untuk menerapkan model pembelajaran bermain peran di depan kelas. Beberapa siswa masih ada yang malu dan kurang berani dalam menerapkan model pembelajaran bermain peran sehingga keaktifan relatif dan sering didominasi oleh siswa yang pandai walaupun aktivitas belajar siswa mengalami peningkatan. Setelah melihat hasil pengamatan aktivitas belajar, hasil belajar dan

kinerja guru pada siklus II yang mampu mencapai ketuntasan klasikal maka telah mencapai indikator keberhasilan yaitu seluruhnya atau setidaknya sebagian besar 75% yang ada dikelas tersebut nilainya mencapai batas KKM yaitu 75. Dengan demikian indikator kerja telah tercapai dengan baik, sehingga tidak perlu lagi diadakan siklus berikutnya.

### **SIMPULAN DAN SARAN**

Simpulan yang diperoleh yaitu penggunaan model bermain peran pada kompetensi dasar menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima siswa kelas X Administrasi Perkantoran SMK Negeri 2 Temanggung Tahun Ajaran 2013 dapat meningkatkan hasil belajar siswa. Pada siklus I nilai rata-rata mencapai 74,5 dan siklus II nilai rata-rata mencapai 81,625. Pada siklus I ketuntasan hasil belajar siswa secara klasikal mencapai 72,5% dan pada siklus II ketuntasan hasil belajar siswa meningkat menjadi 95%. Dengan demikian hasil belajar kognitif siswa pada siklus II sudah memenuhi indikator yang telah ditentukan pada penelitian ini, yaitu sekurang-kurangnya 75% siswa terlibat aktif dalam proses pembelajaran dari jumlah peserta didik yang ada di kelas memperoleh nilai 75 atau mencapai ketuntasan belajar 75%.

Saran yang diberikan adalah siswa diharapkan lebih aktif dalam proses pembelajaran dan siswa juga harus dapat meningkatkan aktivitas belajar serta perlu lebih memperhatikan guru dalam proses belajar mengajar. Sedangkan gurudisarankan untuk memberikan perhatian khusus pada siswa yang kurang fokus dalam mengikuti pembelajaran menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima sehingga guru dapat memahami karakter dan dapat mengatasi kendala tersebut.

### **DAFTARREFERENSI**

Fogg, P. 2001. *A history professor engages students by giving them a role in the action: Chronicle of Higher Education*.

Hamalik, Oemar. 2010. *Proses Belajar Mengajar*. Jakarta: Bumi Aksara

Poorman, P. B. 2002. *Biography and role-playing: fostering empathy in abnormal psychology: Teaching of Psychology*.

Sardiman, A. M. 2009. *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: Raja

Grafindo Persada

Slameto. 2010. *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta

Suharsimi Arikunto, dkk. 2009. *PenelitianTindakan Kelas*. Jakarta:BumiAksara.

Trianto. 2007. *Metode-Metode Pembelajaran Inovatif Berorientasi Konstruktivistik*. Jakarta: Prestasi Pustaka Publiser