



**PENERAPAN METODE *QUIZ TEAM* UNTUK
MENINGKATKAN KEAKTIFAN BELAJAR SISWA
DALAM PEMBELAJARAN MENERAPKAN PRINSIP-
PRINSIP KERJASAMA DENGAN KOLEGA DAN
PELANGGAN PADA SISWA KELAS X AP SMK PGRI
1 MEJOBOKO KUDUS TAHUN AJARAN 2012/2013**

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan Ekonomi
pada Universitas Negeri Semarang**

**Oleh
Mei Rizkyana
NIM 7101408290**

**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
2013**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh Pembimbing untuk diajukan ke Sidang Panitia

Ujian Skripsi pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 9 Juli 2013

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Ade Rustiana, M.Si.

NIP. 19680121992031002

Drs. H. Muhsin, M.Si.

NIP. 195411011980031002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi

Dra.Hj. NanikSuryani, M.Pd.

NIP. 195604211985032001

PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Sidang Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 14 Agustus 2013

Penguji

Nina Oktarina, S.Pd., M.Pd.
NIP. 197810072003122002

Anggota I

Anggota II

Drs. Ade Rustiana, M.Si.
NIP. 19680121992031002

Drs. H. Muhsin, M.Si.
NIP. 195411011980031002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. S. Martono, M.Si.
NIP. 196603081989011001

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, Juli 2013

Mei Rizkyana

Nim 7101408290

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

*Tell me and I will forget... Show me and
I may remember... Involve me and I will
understand.*

(Confucius)

Persembahan

Skripsi ini saya persembahkan untuk
almamaterku

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan kasih sayang dan rahmatNya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul *Penerapan Metode Quiz Team untuk Meningkatkan Keaktifan Belajar Siswa dalam Pembelajaran Menerapkan Prinsip-prinsip Kerjasama Dengan Kolega Dan Pelanggan pada Siswa Kelas X APSMK PGRI 1 Mejobo Kudus Tahun Ajaran 2012/2013* dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, fasilitas, semangat, serta dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak. Untuk itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Fakhur Rokhman, M.Hum., Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kesempatan belajar dan memperoleh pendidikan di Universitas Negeri Semarang.
2. Dr. S. Martono, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberi ijin dan kesempatan bagi saya untuk mengadakan penelitian.
3. Dra. Hj.Nanik Suryani, M.Pd., Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan bekal ilmu dan pengalaman kepada penulis.
4. Dr. Ade Rustiana, M.Si., sebagai Dosen Pembimbing I yang telah memberi bimbingan dan arahan kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini terselesaikan.
5. Drs. H. Muhsin, M.Si., sebagai Dosen Pembimbing II yang telah memberi bimbingan dan arahan kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini terselesaikan.
6. Drs. Joko Waluyo, Kepala Sekolah SMK PGRI 1 Mejobo Kudus yang telah memberi ijin dan menyediakan fasilitas selama penulis melakukan penelitian.
7. Ani Fauziah, S.Pd., Ketua Jurusan Administrasi Perkantoran SMK PGRI 1 Mejobo Kudus yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian.

8. Dra. WiwiekDwiyanti, Guru Prodi Administrasi Perkantoran SMK PGRI 1 Mejobo Kudus yang telah banyak membantu penulis dalam melakukan penelitian.
9. Siswa-Siswi kelas X AP SMK PGRI 1 Mejobo Kudus yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan penelitian.
10. Staff dan karyawan Tata Usaha SMK PGRI 1 Mejobo Kudus yang telah ikut membantu pelaksanaan penelitian.
11. Orang tua, keluarga, teman dan semua pihak yang telah banyak membantu dan memberi dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga amal baik yang telah diberikan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Harapan penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, baik di masa sekarang maupun masa yang akan datang.

Semarang, Juli 2013

Mei Rizkyana

SARI

Rizkyana, Mei 2013. “Penerapan Metode *Quiz Team* untuk Meningkatkan Keaktifan Belajar Siswa dalam Pembelajaran Menerapkan Prinsip-prinsip Kerjasama Kolega dan Pelanggan pada Siswa Kelas X AP SMK PGRI 1 Mejobo Kudus Tahun Ajaran 2012/2013”. Skripsi. Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing I. Drs. Ade Rustiana, M.Si. Pembimbing II. Drs. H. Muhsin, M.Si.

Kata kunci : Kerjasama Kolega dan Pelanggan, Keaktifan Belajar Siswa, dan Metode *Quiz Team*.

Belajar merupakan kegiatan utama di sekolah sehingga perlu dirancang sedemikian rupa sehingga suasana belajar dikelas menjadi hidup, aktif, dan interaktif. Hasil observasi awal di SMK PGRI 1 Mejobo Kudus menunjukkan belum terdapat keaktifan dan interaksi dalam proses pembelajaran di kelas sehingga suasana belajar menjadi kurang hidup. Siswa kurang percaya diri dan tidak terbuka sehingga upaya guru untuk memberikan bantuan maupun bimbingan masih sulit dilakukan dan belum mendapatkan respon yang baik. Untuk memperbaiki kondisi tersebut diperlukan suatu cara agar siswa bisa lebih tertarik pada pembelajaran Menerapkan Prinsip-prinsip Kerjasama Kolega dan Pelanggan, maka dilakukan penelitian tindakan kelas dengan menggunakan metode *quiz team* untuk meningkatkan keaktifan belajar siswa.

Subjek penelitian ini adalah siswa kelas X AP SMK PGRI 1 Mejobo Kudus. Prosedur penelitian ini merupakan siklus kegiatan yang terdiri dari dua siklus penelitian. Setiap siklus dilakukan dalam dua pertemuan. Tahapan siklus penelitian ini meliputi perencanaan, pelaksanaan, pengamatan dan refleksi. Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini adalah lembar observasi dan soal evaluasi.

Hasil penelitian tindakan kelas diperoleh analisis tingkat aktivitas belajar setelah penerapan metode *quiz team*. Pada siklus I pertemuan pertama, prosentase keaktifan belajar siswa sebesar 62,4%, termasuk kategori cukup. Pada siklus I pertemuan kedua keaktifan belajar siswa meningkat menjadi 73,6 %, termasuk kategori tinggi namun belum mencapai kriteria keberhasilan. Kemudian pada siklus II pertemuan pertama, prosentase keaktifan belajar siswa mencapai 79,2%, kategori tinggi. Dan pada siklus II pertemuan kedua, prosentase keaktifan belajar siswa sebesar 87,2%, kategori sangat tinggi dan telah mencapai kriteria keberhasilan.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, disarankan agar guru SMK PGRI 1 Mejobo Kudus mulai memanfaatkan media pembelajaran agar penyampaian materi lebih efisien. Siswa juga diarahkan untuk aktif secara individu agar pembelajaran menerapkan prinsip-prinsip kerjasama kolega dan pelanggan dengan metode *quiz team* dapat berlangsung lebih maksimal.

ABSTRACT

Rizkyana, Mei 2013. "Implementation of Quiz Team Method to Improve Student Activities in Learning Applying the Principles of Cooperation Colleagues and Customers in Grade X Students Office Administration SMK PGRI 1 Mejobo Kudus". Final Project. Department of Economics Education. Faculty of Economics. Semarang State University. Advisor: Drs. Ade Rustiana, M.Si. Co Advisor: Drs. H. Muhsin, M.Si.

Keywords: Cooperation Colleagues and Customers, Student Motivation and Quiz Team Method.

Learning is the main activity in the school, it needs to be designed as well so the learning process come alive, active, and interactive. The objective of this research is to improve student activity in learning Applying the Principles of Cooperation Colleagues and Customers in Grade X Office Administration students at SMK PGRI 1 Mejobo Kudus. The procedure of this research is a cyclical activity consisting of two cycles of research. Each cycle is done in two meetings. The research findings that at the first meeting of the first cycle, the percentage of students learning activity is 62,4%, categories enough. In the second meeting of first cycle, student learning activity increased to 73,6%, categories high but has not reached success criteria. Then at the first meeting of the second cycle, the percentage of active student learning achieved 79,2%, categories high. And the second meeting on the second cycle, the percentage of students' learning activity is 87,2%, categories higher and has achieved success criteria.

Based on the results above, it can be concluded that student learning activities having an improvement after the application of quiz team method on learning applying the principles of cooperation with colleagues and customers X AP classes at SMK PGRI 1 Mejobo Kudus. Suggestions related to the results of this study are teachers of SMK PGRI 1 Mejobo Kudus has to start using learning media to gain their efficiency in delivering learning material. Students are also geared to active in individuals so the learning process could be more maximal.

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
PRAKATA.....	vi
SARI.....	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTARLAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar BelakangMasalah.....	1
1.2 RumusanMasalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
2.1 Proses BelajarMengajar	11
2.2 KeaktifanBelajar	15
2.3 MetodePembelajaran.....	18

2.4 <i>Quiz Team</i>	20
2.5 Karakteristik Pembelajaran Menerapkan Prinsip-prinsip Kerjasama Dengan Kolegan Pelanggan	23
2.6 Kerangka Berpikir	24
2.7 Pengembangan Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Setting dan Subjek Penelitian	28
3.2 Faktor yang Diteliti	28
3.3 Rancangan Penelitian	29
3.4 Prosedur Penelitian	31
3.4.1 Instrumen Penelitian	31
3.4.2 Uji Coba Instrumen	31
3.4.3 Langkah-langkah Penelitian	38
3.5 Metode Pengumpulan Data	42
3.5.1 Teknik Tes	42
3.5.2 Teknik Non Tes	43
3.6 Metode Analisis Data	43
3.6.1 Analisis Deskriptif	43
3.6.2 Analisis Regresi, Uji F, Uji R^2	48
3.7 Kriteria Keberhasilan	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Hasil Penelitian Objek Penelitian	51
4.1.1 Gambaran Umum	51
4.2 Hasil Penelitian Pratindakan	52
4.2.1 Perencanaan	52
4.2.2 Pelaksanaan	52
4.2.3 Pengamatan	52
4.2.4 Refleksi	55

4.3 Hasil Penelitian Siklus I	56
4.3.1 Perencanaan	56
4.3.2 Pelaksanaan	56
4.3.3 Pengamatan	58
4.3.4 Refleksi	65
4.4 Hasil Evaluasi Siklus I	66
4.5 Hasil Penelitian Siklus II	67
4.5.1 Perencanaan	68
4.5.2 Pelaksanaan	68
4.5.3 Pengamatan	70
4.5.4 Refleksi	77
4.6 Hasil Evaluasi Siklus II	78
4.7 Pengaruh Keaktifan Belajar Siswa Terhadap Nilai Evaluasi Siswa.....	79
4.8 Pembahasan	81
BAB V PENUTUP	86
5.1. Kesimpulan	86
5.2. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	91

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal.
3.1 Validitas Uji Coba Instrumen Penelitian	33
3.2 Kriteria Tingkat Aktivitas Belajar Siswa.....	45
3.3 Kriteria Tingkat Penerapan Metode <i>Quiz Team</i>	47
3.4 Kriteria Tingkat Ketuntasan Klasikal Siswa	48
4.1 Lembar Pengamatan Aktivitas Pratindakan	53
4.2 Kategori Tingkat Aktivitas Siswa Pratindakan	54
4.3 Hasil <i>Pre-Test</i> Siswa.....	54
4.4 Kategori Tingkat Ketuntasan Klasikal Siswa Pratindakan	55
4.5 Lembar Pengamatan Siswa Siklus I Pertemuan Pertama	59
4.6 Lembar Pengamatan Siswa Siklus I Pertemuan Kedua.....	60
4.7 Kategori Tingkat Aktivitas Belajar Siswa Siklus I.....	61
4.8 Lembar Pengamatan Guru Siklus I Pertemuan Pertama.....	62
4.9 Lembar Pengamatan Guru Siklus I Pertemuan Kedua	63
4.10 Kategori Penerapan Metode <i>Quiz Team</i> Siklus I.....	64
4.11 Hasil Evaluasi Siswa Siklus I.....	66
4.12 Kategori Tingkat Ketuntasan Klasikal Siswa Siklus I.....	66
4.13 Lembar Pengamatan Siswa Siklus II Pertemuan Pertama.....	71
4.14 Lembar Pengamatan Siswa Siklus II Pertemuan Kedua.....	72
4.15 Kategori Tingkat Aktivitas Belajar Siswa Siklus II	73
4.16 Lembar Pengamatan Guru Siklus II Pertemuan Pertama	74
4.17 Lembar Pengamatan Guru Siklus II Pertemuan Kedua.....	75
4.18 Kategori Penerapan Metode <i>Quiz Team</i> Siklus II	76
4.19 Hasil Evaluasi Siswa Siklus II.....	78
4.20 Kategori Tingkat Ketuntasan Klasikal Siswa Siklus I.....	78
4.21 Output Hasil Perhitungan Regresi	79
4.22 Output Hasil Uji F	80
4.23 Output Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal.
2.1 KerangkaBerpikirTeoritis	26
3.1 Model PenelitianTindakanKelas	30
4.1 Peningkatan AktivitasBelajarSiswaSiklus I.....	62
4.2 Peningkatan Penerapan Metode <i>Quiz Team</i> Siklus I.....	64
4.3 Peningkatan Ketuntasan Klasikal Siswa Siklus I.....	67
4.4 Peningkatan AktivitasBelajarSiswaSiklus II	74
4.5 Peningkatan Penerapan Metode <i>Quiz Team</i> Siklus II.....	76
4.6 Peningkatan Ketuntasan Klasikal Siswa Siklus II	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal.
1. DaftarNamaSiswa.....	92
2. Nilai <i>Pre-Test</i> Siswa.....	94
3. Data AwalAktivitasBelajarSiswa Pratindakan	96
4. TabulasiAktivitasBelajarSiswaPratindakan	99
5. Kisi-Kisi SoalUjiCoba.....	100
6. SoalUjiCoba	101
7. KunciJawabanSoalUjiCoba.....	108
8. TabulasiHasilUjiCobaInstrumen	109
9. Analisis Data HasilUjiCobaInstrumen	110
10. Silabus	118
11. RencanaPelaksanaanPembelajaranSiklus I Pertemuan 1	125
12. RencanaPelaksanaanPembelajaranSiklus I Pertemuan 2	128
13. RencanaPelaksanaanPembelajaranSiklus II Pertemuan 1	132
14. RencanaPelaksanaanPembelajaranSiklus II Pertemuan 2	135
15. Kisi-Kisi InstrumenPenelitian	138
16. Kisi-Kisi Lembar Observasi Siswa	139
17. LembarObservasiSiswaSiklus I Pertemuan Pertama & Kedua	140
18. TabulasiAktivitas Belajar SiswaSiklus I Pertemuan Pertama & Kedua	145
19. LembarObservasiSiswaSiklus II Pertemuan Pertama & Kedua	147
20. TabulasiAktivitas Belajar SiswaSiklus II Pertemuan Pertama & Kedua	152
21. Kisi-Kisi Lembar Observasi Guru.....	154

22.	LembarObservasi Guru Siklus I	
	Pertemuan Pertama dan Kedua.....	156
23.	LembarObservasi Guru Siklus II	
	Pertemuan Pertama & Kedua	159
24.	Kisi-Kisi SoalEvaluasiSiklus I	162
25.	SoalEvaluasiSiklus I.....	163
26.	KunciJawabanSoalEvaluasiSiklus I	166
27.	Kisi-Kisi SoalEvaluasi Siklus II.....	167
28.	SoalEvaluasiSiklus II.....	168
29.	KunciJawabanSoalEvaluasiSiklus II.....	171
30.	Tabulasi Data HasilEvaluasiSiklus I	172
31.	Tabulasi Data HasilEvaluasiSiklus II.....	173
32.	DaftarNilaiEvaluasiSiswa Siklus I dan II.....	174
33.	Output SPSS	178
34.	SuratIjinObservasi	179
35.	SuratIjinPenelitian	180
36.	SuratKeteranganPenelitian	181
37.	FotoDokumentasi	182
38.	Hasil Pengisian Jurnal Siswa.....	185

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Belajar merupakan kegiatan utama dari keseluruhan proses pendidikan di sekolah. Belajar bertujuan untuk menghasilkan perubahan tingkah laku meliputi aspek kognitif, afektif, dan psikomotorik. Kegiatan pembelajaran di kelas memerlukan adanya keaktifan belajar siswa, partisipasi siswa dalam pembelajaran dan komunikasi interaktif siswa dengan guru. Aktivitas belajar perlu dirancang sedemikian rupa sehingga dapat mencapai tujuan pembelajaran yang telah ditentukan.

Belajar ialah suatu proses usaha yang dilakukan seseorang untuk memperoleh suatu perubahan tingkah laku yang baru secara keseluruhan sebagai hasil pengalamannya sendiri dalam interaksi dengan lingkungannya. Perubahan yang dimaksud adalah perubahan yang terjadi secara sadar, bersifat kontinu, positif dan aktif, permanen, bertujuan dan terarah, serta mencakup seluruh aspek tingkah laku (Slameto, 2010:2-5).

Sekolah kejuruan memiliki mata diklat produktif yang memerlukan penerapan teori dan pengaplikasian keterampilan secara lebih intensif. Aktivitas siswa di sekolah kejuruan dirancang lebih beragam, tidak hanya sebatas mencatat materi dan mendengarkan penjelasan dari guru. Siswa diarahkan untuk dapat memahami materi dan juga mahir dalam mengaplikasikan materi dengan keterampilan tertentu. Hal ini sebagai bekal siswa, dimana di sekolah kejuruan terdapat program *job training* dan siswa

disiapkan untuk langsung terjun di dunia kerja ketika lulus. Guru dan siswa perlu menyamakan persepsi akan tujuan pembelajaran yang akan dicapai sehingga tidak hanya guru yang berupaya mendorong siswa untuk aktif namun siswa juga memiliki inisiatif untuk aktif. Apabila siswa telah menyadari manfaat dan tujuan dari aktivitas pembelajaran, maka siswa akan memiliki inisiatif dan mau terlibat dalam aktivitas pembelajaran yang lebih beragam seperti praktikum, diskusi, pengamatan, memecahkan masalah dan sebagainya. Komunikasi interaktif yang lancar antara guru dan siswa akan membuat suasana kelas menjadi kondusif sehingga pembelajaran dapat berjalan dengan lancar dan hasil pembelajaran maksimal.

Paul B. Diedirch dalam Sadirman (2007:101) mengemukakan “kegiatan siswa dapat digolongkan menjadi *visual activities, oral activities, listening activities, writing activities, drawing activities, motor activities, mental activities, dan emosional activities*”.

Proses pembelajaran dan pembentukan kompetensi perlu dilakukan dengan tenang dan menyenangkan, hal tersebut tentu saja menuntut aktivitas dan kreativitas guru dalam menciptakan lingkungan yang kondusif. Proses pembelajaran dan pembentukan kompetensi dikatakan efektif apabila seluruh peserta didik terlibat secara aktif, baik mental fisik maupun sosial (Mulyasa, 2009:104).

Guru dalam menyampaikan materi di kelas dapat dibantu dengan menggunakan metode pembelajaran yang tepat sesuai dengan karakter mata diklat yang diajarkan. Metode pembelajaran yang tepat akan menarik perhatian siswa dan mendorong munculnya partisipasi, keaktifan serta interaksi siswa.

Uno (2009:2), Metode pembelajaran didefinisikan sebagai cara yang digunakan guru yang dalam menjalankan fungsinya dan merupakan alat untuk mencapai tujuan pembelajaran.

Chickering dan Gamson (2004:220) dalam jurnal yang berjudul *the seven principles of good practice: a framework for evaluating on – line teaching*, menyimpulkan: “*student succes is related to effective teaching practice that encourage student – faculty contact, cooperation among students, active learning, prompt feedback, time on task, high expectations and respect for diverse talents and ways of learning.*”

Pilihan metode pembelajaran sangat beragam dan dapat divariasikan sesuai kebutuhan. Variasi metode pembelajaran memungkinkan guru maupun siswa lebih kreatif, suasana belajar di kelas pun menjadi lebih menarik, menyenangkan dan tidak membosankan dengan adanya hal-hal baru. Dari beragam pilihan metode pembelajaran tersebut salah satunya adalah model pembelajaran *active learning*.

“*Students must do more than just listen: They must read, write, discuss, or be engaged in solving problems. Most important, to be actively involved, students must engage in such higher-order thinking tasks as analysis, synthesis, and evaluation. Within this context, it is proposed that strategies promoting active learning be defined as instructional activities involving students in doing things and thinking about what they are doing.*” dalam jurnal yang berjudul *active learning: “creating excitement in the classroom”* dalam jurnal yang berjudul *active learning: “creating excitement in the classroom”*, (Bonwell dan Eison, 1991).

Chickering (1987) dalam jurnal yang berjudul *seven principles for good practice in undergraduate education*, asas yang ketiga menyebutkan: “*learning is not a spectator sport. Student do not learn much just sitting in classes listening to teachers, memorizing pre – packaged assignments, and spitting out answers. They must talk about what they are learning, write about it, relate it to past experiences, and apply it to their daily lives. They must make what they learn part of themselves.*”

Active learning dalam proses pembelajarannya siswa dituntut untuk selalu aktif baik dalam hal menyampaikan pendapat ataupun memecahkan masalah yang berkaitan dengan materi yang sedang diajarkan di kelas.

Siswa dilibatkan pada aktivitas yang lebih kompleks dimana siswa terlibat dan memahami apa yang mereka kerjakan. Selain itu dalam pembelajaran dapat pula dikaitkan dengan persoalan nyata yang benar-benar terjadi dalam kehidupan sehari-hari sehingga seolah-olah mereka menjadi bagian dari hal tersebut.

Model pembelajaran *active learning* memiliki beberapa tipe salah satunya adalah *quiz team*. *Quiz team* merupakan salah satu strategi yang dapat digunakan untuk membantu peserta didik memperoleh pengetahuan, keterampilan, dan sikap secara aktif. Silberman(2007:49), *quiz team* melatih siswa untuk belajar dengan cara bekerjasama sehingga meningkatkan kemampuan tanggung jawab siswa terhadap apa yang mereka pelajari melalui cara yang menyenangkan dan tidak menakutkan. Proses belajar mengajar dengan metode *quiz team* mengajak siswa melakukan diskusi, bertanya, menjawab pertanyaan, memberi arahan, mengemukakan pendapat, dan menyampaikan informasi dengan cara bekerjasama bersama timnya. Dengan demikian siswa akan lebih terbuka dan percaya diri karena mendapat dukungan dari rekan timnya. Proses pembelajaran dalam metode *quiz team* ini mengarah pada *student centered*, sehingga memungkinkan siswa lebih terlibat dan aktif dalam pembelajaran di kelas.

Penerapan metode *quiz team* tersebut dapat dilakukan dalam penelitian tindakan kelas. Penelitian tindakan kelas merupakan salah satu cara yang strategis bagi guru untuk memperbaiki dan meningkatkan layanan pendidikan yang diselenggarakan dalam pembelajaran di kelas atau

peningkatan kualitas program secara keseluruhan. Dalam penelitian tindakan diamati kelebihan dan kekurangannya. Dari kekurangan dan kelebihan ini peneliti menemukan suatu tindakan yang harus dilakukan untuk menemukan tindakan yang paling tepat.

“Penelitian tindakan kelas yaitu suatu pencermatan terhadap kegiatan belajar berupa sebuah tindakan yang sengaja dimunculkan dan terjadi dalam sebuah kelas secara bersamaan (Suharsimi, 2009:3)”.

Pengamatan peneliti selama melakukan observasi awal diketahui bahwa SMK PGRI 1 Mejubo Kudus memiliki fasilitas yang cukup lengkap walaupun pemanfaatannya belum maksimal. Staff dan guru telah berpengalamansertatelah ditempatkan sesuai dengan bidang keahliannya. Pihak sekolah juga melakukan pemantauan kualitas pendidikan dengan cara mewajibkan guru membuat perangkat pembelajaran disetiap pergantian tahun ajaran serta mendorong guru mengikuti berbagai pelatihan dan diklat guna meningkatkan profesionalitas guru. Siswamemiliki disiplin yang cukup baik namun rata-rata siswa belum menunjukkan keaktifan dalam proses pembelajaran dan kurang memiliki rasa percaya diri.

Menerapkan prinsip-prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan termasuk dalam mata diklat produktif dengan materi yang bersifat teori penerapan. Proses pembelajarannya tidak hanya sebatas penyampaian materi tetapi juga dapat divariasikan dengan kegiatan aplikasi yang dapat mengasah keterampilan siswa.

Dra. Wiwiek Dwiyanti merupakan salah satu guru senior yang telah cukup lama mengajar mata diklat produktif di jurusan administrasi perkantoran sehingga memiliki pengalaman mengajar dan pemahaman materi yang baik. Beliau selalu membuat perangkat pembelajaran yang diperlukan dan merancang pelaksanaan evaluasi dengan cermat. Beliau juga telah mengikuti pelatihan dan diklat sesuai dengan kebijakan dan anjuran sekolah. Selama menyampaikan materi beliau menyadari bahwa masih jarang memberikan variasi dan belum ditunjang dengan media pembelajaran.

Pengamatan di kelas X AP selama proses pembelajaran terlihat siswa kurang antusias. Rasa ingin tahu siswa belum terbangun, kemandirian dalam kegiatan pembelajaran masih kurang, partisipasi siswa belum tampak dan belum terjalin komunikasi interaktif antara siswa dengan guru. Tampak hanya ada beberapa siswa yang bertanya namun kebanyakan siswa lain diam dan mencatat. Padahal guru telah berusaha menyampaikan materi sebaik-baiknya. Ketika guru mencoba memberi variasi dengan pertanyaan-pertanyaan kebanyakan siswa kurang merespon dan jawaban yang diberikan masih belum tepat. Terlihat siswa belum memahami materi yang disampaikan dan memiliki rasa percaya diri yang rendah, mereka enggan menjawab atau bertanya karena takut salah lalu akan diejek siswa lainnya. Siswa yang mengalami kesulitan tidak mau terbuka dengan guru, mereka takut di cap bodoh sehingga diam saja walaupun tidak paham.

Masalah ini terjadi secara berkelanjutan dan juga ditemukan di kelas XI dan XII, rata-rata siswa cenderung memiliki keaktifan belajar yang masih kurang, untuk itu masalah ini perlu diatasi sejak dini yaitu pada kelas X agar tidak muncul lagi saat siswa naik ke kelas XI dan XII. Usaha yang telah guru coba lakukan selama ini belum berhasil untuk mengatasi masalah tersebut sehingga menarik perhatian siswa agar lebih aktif dalam pembelajaran.

Proses pembelajaran di kelas seharusnya hidup, komunikatif, aktif dan partisipatif sehingga pemahaman materi siswa dapat maksimal. Pada kenyataannya pembelajaran menerapkan prinsip-prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan di kelas X AP SMK PGRI 1 Mejobo Kudus belum kondusif, komunikasi interaktif antara guru dan siswa belum terjalin dengan lancar, siswa belum menunjukkan aktivitas belajar yang maksimal, partisipasi siswa belum muncul dan pemahaman siswa masih kurang. Siswa perlu lebih komunikatif dan percaya diri untuk mengungkapkan apa yang mereka rasakan sehingga guru dapat membantu siswa. Guru perlu menemukan cara agar siswa tertarik dan mau lebih terbuka dan percaya diri dalam mengkomunikasikan apa yang mereka rasakan. Kesenjangan antara teori dan kenyataan yang peneliti temukan tersebut dapat diperbaiki dengan melakukan penelitian tindakan kelas, yaitu mencoba menerapkan *quiz team* sebagai variasi metode pembelajaran. Harapannya siswa dapat menikmati proses pembelajaran, lebih terbuka dan percaya diri sehingga pemahaman dan keterampilan siswa menjadi lebih baik.

Pemilihan metode *quiz team* dalam penelitian ini didasari oleh beberapa alasan yaitu keterbatasan pengalaman guru dalam mencoba variasi metode pembelajaran sehingga dipilihlah metode yang mudah untuk dilakukan tanpa perlu persiapan khusus. Melalui penerapan metode *quiz team* siswa akan memperoleh dukungan dari rekan timnya sehingga siswa menjadi lebih terbuka dan percaya diri. Metode *quiz team* cocok untuk mengasah keterampilan bekerjasama siswa, melatih siswa untuk bersaing secara sehat dan menghargai satu sama lain. SMK PGRI 1 Mejubo Kudus sendiri memiliki kelas yang relatif padat sehingga dengan membentuk tim-tim belajar akan lebih memudahkan guru dalam mengelola kelas.

Penelitian terdahulu oleh Budiarti dan Astri yang berjudul “Penerapan model pembelajaran *active learning* untuk meningkatkan aktivitas dan hasil belajar IPS pada siswa kelas IV SDN Tulusrejo 2 Kota Malang” menyimpulkan terjadi peningkatan dalam aktivitas dan hasil belajar siswa yang meliputi *visual activities, oral activities, listening activities, writing activities, motor activities, mental activities, dan emotional activities*.

Sejalan dengan penelitian diatas, penelitian oleh Maisaroh dan Roestrieningsih dengan judul penelitian “Peningkatan Hasil Belajar Siswa Dengan Menggunakan Metode Pembelajaran *Active Learning* Tipe *Quiz Team* Pada Mata diklat Keterampilan Dasar Komunikasi Di SMK Negeri 1 Bogor”, menyebutkan bahwa penerapan metode pembelajaran *quiz team*, dapat meningkatkan kemampuan akademik siswa secara optimal pada mata diklat keterampilan dasar komunikasi kelas X AP-1 di SMK Negeri 1.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti akan melakukan penelitian tindakan kelas dengan judul : **“Penerapan Metode *Quiz Team* untuk Meningkatkan Keaktifan Belajar Siswa dalam Pembelajaran Menerapkan Prinsip-Prinsip Kerjasama Dengan Kolega Dan Pelanggan pada Siswa Kelas X AP SMK PGRI 1 Mejobo Kudus Tahun Ajaran 2012/2013”**.

1. 2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah penerapan metode *quiz team* dapat meningkatkan keaktifan belajar siswa dalam pembelajaran menerapkan prinsip-prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan pada siswa kelas X AP SMK PGRI 1 Mejobo Kudus Tahun Ajaran 2012/2013?
2. Apakah peningkatan keaktifan belajar tersebut berpengaruh pada hasil evaluasisiswa kelas X AP SMK PGRI 1 Mejobo Kudus Tahun Ajaran 2012/2013?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Apakah penerapan metode *quiz team* dapat meningkatkan keaktifan belajar siswa dalam pembelajaran menerapkan prinsip-prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan pada siswa kelas X AP SMK PGRI 1 Mejubo Kudus Tahun Ajaran 2012/2013.
2. Apakah peningkatan keaktifan belajar siswa tersebut berpengaruh pada hasil evaluasi siswaX AP SMK PGRI 1 Mejubo Kudus Tahun Ajaran 2012/2013.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan wawasan ilmu pendidikan khususnya dalam penerapan metode *quiz team* untuk meningkatkan keaktifan belajar siswa.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan penelitian baik secara teori maupun praktik dilapangan.

2. Bagi Guru

Sebagai bahan pertimbangan memilih metode belajar.

3. Bagi Siswa

Sebagai motivasi untuk terus aktif melatih keterampilannya.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Proses Belajar Mengajar

Memahami konsep belajar mengajar merupakan langkah awal untuk menentukan langkah selanjutnya dalam sebuah proses pembelajaran yang akan dilaksanakan.

Skinner, “Belajar merupakan suatu proses perubahan perilaku baik perilaku yang tak tampak maupun tak tampak (Rifa’i, 2011:12).

Belajar ialah suatu proses usaha yang dilakukan seseorang untuk memperoleh suatu perubahan tingkah laku yang baru secara keseluruhan sebagai hasil pengalamannya sendiri dalam interaksi dengan lingkungannya. Perubahan yang dimaksud adalah perubahan yang terjadi secara sadar, bersifat kontinu, positif dan aktif, permanen, bertujuan dan terarah, serta mencakup seluruh aspek tingkah laku (Slameto, 2010:2-5).

Belajar adalah usaha sadar seseorang untuk mengubah tingkah lakunya secara menyeluruh dan berkelanjutan dengan cara melakukan interaksi aktif, positif, dan permanen dengan lingkungannya agar mencapai arah dan tujuan tertentu. Menurut J. Bruner dalam Slameto (2010) ada 4 hal yang perlu diperhatikan guru dalam belajar yaitu:

- a. Mengusahakan agar setiap siswa berpartisipasi aktif, minatnya perlu ditingkatkan, kemudian perlu dibimbing untuk mencapai tujuan tertentu.
- b. Menganalisis struktur materi yang akan diajarkan dan juga perlu disajikan secara sederhana sehingga mudah dimengerti siswa.

- c. Menganalisis *sequence*.
- d. Memberi *reinforcement* dan umpan balik.

Slameto (2010) menggolongkan faktor-faktor yang mempengaruhi belajar menjadi dua yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Agar tercapai proses pembelajaran yang baik maka faktor internal dan juga faktor eksternal harus sama-sama terkondisi agar terjalin perpaduan yang lengkap sehingga tujuan belajar tercapai. Belajar dapat terjadi apabila seseorang aktif untuk belajar dan diberi bimbingan. Siswa perlu memiliki kemauan untuk aktif belajar, guru perlu membimbing siswa untuk aktif belajar dan sekolah perlu memfasilitasi guru dan siswa untuk bisa melakukan pembelajaran yang aktif.

Kegiatan pembelajaran menerapkan prinsip-prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan idealnya terdapat keaktifan belajar siswa, interaksi guru dan siswa, partisipasi siswa dalam pembelajaran serta komunikasi yang interaktif. Pembelajaran dilakukan dengan cara yang tepat sehingga pembelajaran berjalan dengan lancar dan memperoleh hasil yang maksimal baik secara kognitif, afektif, maupun psikomotorik. Guru memiliki beban yang tidak ringan, guru memiliki banyak peran yang harus dijalankan dalam pembelajaran. Salah satu peran utama guru adalah sebagai narasumber yang bertugas menyampaikan informasi berupa materi kepada siswa.

Pengertian mengajar telah mengalami penyesuaian dari waktu ke waktu seiring perkembangan jaman. Dahulu mengajar didefinisikan sebagai penyerahan kebudayaan berupa pengalaman dan kecakapan kepada anak didik atau siswa. Definisi tersebut merujuk pada kepasifan anak didik dalam proses pembelajaran, namun seiring waktu, definisi tersebut telah bergeser. Definisi modern di negara maju tentang mengajar menunjukkan hal yang berbeda, bahwa *teaching is the guidance of learning*, mengajar adalah bimbingan kepada siswa dalam proses belajar, definisi ini mengindikasikan bahwa yang aktif adalah siswa yang mengalami proses belajar, sedangkan guru hanya membimbing (Slameto, 2010:29-30). Kini dalam mengajar guru tidak lagi menjadi satu-satunya pihak yang aktif, siswa juga harus aktif berpartisipasi dalam pembelajaran. Pembelajaran yang tidak lagi selalu berpusat pada guru ini sedikit mengurangi beban guru. Guru bisa lebih fokus dalam melaksanakan perannya yang lain seperti memberikan bimbingan dan motivasi kepada siswa.

Guru dalam mengajar melalui 3 tahapan, yaitu tahap sebelum pengajaran, tahap pengajaran dan tahap sesudah pengajaran (Moedjiono, 2009:39). Sebelum memulai pembelajaran guru harus memperhatikan pengetahuan awal siswa, tujuan pembelajaran, metode penyampaian, fasilitas yang dibutuhkan, karakter siswa, cara membuka mengembangkan menutup pelajaran, interaksi dan partisipasi siswa. Tahap ini penting karena merupakan awal dari kegiatan mengajar sehingga harus menarik perhatian

siswa. Pada awal pelajaran ciptakan suasana yang kondusif sehingga siswa merasa nyaman.

Tahap pengajaran adalah tahap dimana idealnya terjadi interaksi antara guru dan siswa maka harus memperhatikan pengelolaan kelas, penyampaian informasi, keterampilan maupun konsep, cara mendapatkan balikan, dan kesulitan yang dialami siswa. Tahap sesudah pengajaran adalah tahap dimana guru menilai pekerjaan siswa, membuat perencanaan untuk pertemuan berikutnya, dan menilai kembali proses belajar mengajar yang telah berlangsung. Ketiga tahap tersebut sama pentingnya dalam mencapai keberhasilan mengajar baik secara kognitif, afektif maupun psikomotorik.

Proses belajar mengajar dapat dinilai agar diketahui apakah proses belajar yang berlangsung sudah baik atau belum. Penilaian proses belajar mengajar memiliki tujuan untuk memperbaiki dan mengoptimalkan kegiatan belajar mengajar terutama efisiensi dan keefektifitas produktivitasnya. Komponen yang dinilai dalam pengajaran antara lain tujuan pengajaran, bahan pengajaran, kondisi siswa dan kegiatan belajarnya, kondisi guru dan kegiatan mengajarnya, alat dan sumber belajar yang digunakan, serta teknik dan cara pelaksanaan penilaian. Sedangkan kriteria penilaiannya meliputi konsistensi KBM dengan kurikulum, keterlaksanaannya oleh guru, keterlaksanaannya oleh siswa, motivasi belajar siswa, keaktifan para siswa dalam kegiatan belajar, interaksi guru-siswa, kemampuan guru mengajar, dan kualitas hasil belajar yang dicapai siswa (Sudjana, 2009:57-62).

Kriteria tersebut akan membantu penilai untuk melihat bagian mana yang telah dicapai dan bagian mana yang belum dicapai untuk kemudian dilakukan tindakan serta upaya memperbaikinya.

2.2 Keaktifan Belajar Siswa

Sadirman (2007:97) menyebutkan dalam kegiatan belajar peserta didik harus aktif berbuat. Jadi belajar memerlukan adanya aktivitas, tanpa aktivitas, proses belajar tidak mungkin berlangsung dengan baik.

Siswa adalah suatu organisme yang hidup. Dalam dirinya terkandung banyak kemungkinan dan potensi yang hidup dan sedang berkembang. Dalam diri masing-masing siswa tersebut terdapat prinsip aktif yakni keinginan berbuat dan bekerja sendiri. Prinsip aktif mengendalikan tingkah lakunya. Pendidikan perlu mengarahkan tingkah laku menuju ke tingkat perkembangan yang diharapkan (Hamalik, 2009:89-90).

Hamalik (2009:90), pendidikan modern lebih menitik beratkan pada aktivitas sejati, dimana siswa belajar sambil bekerja. Dengan bekerja siswa memperoleh pengetahuan, pemahaman, dan keterampilan serta perilaku lainnya, termasuk sikap dan nilai. Sehubungan dengan hal tersebut, sistem pembelajaran dewasa ini sangat menekankan pada pendayagunaan atas keaktifan (aktivitas) dalam proses belajar mengajar dan pembelajaran untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Aktivitas dalam belajar merupakan segala kegiatan yang dilakukan siswa dalam kegiatan pembelajaran untuk mendapatkan hasil belajar yang baik meliputi aspek kognitif, afektif, dan psikomotorik. Diperlukan upaya terus menerus agar siswa terlibat secara aktif dalam proses pembelajaran.

Bentuk upaya yang dapat dilakukan antara lain menerapkan variasi metode pembelajaran.

Aktivitas yang dapat dilakukan siswa di kelas kompleks dan bervariasi. Aktivitas siswa tidak cukup hanya dengan mendengarkan dan mencatat saja. Paul D. Dierich dalam Sardirman (2007:101) menyatakan bahwa keaktifan belajar dapat diklasifikasikan menjadi 8 kelompok yaitu:

- a. Kegiatan visual (*visual activities*) diantaranya membaca, memperhatikan gambar, demonstrasi, percobaan, dan pekerjaan orang.
- b. Kegiatan lisan (*oral activities*) diantaranya menyatakan, merumuskan, bertanya, memberi saran, mengeluarkan pendapat, mengadakan wawancara, diskusi, dan interupsi.
- c. Kegiatan mendengarkan (*listening activities*) diantaranya mendengar uraian percakapan, diskusi, musik, dan pidato.
- d. Kegiatan menulis (*writing activities*) diantaranya menulis cerita, karangan, laporan, angket, dan menyalin.
- e. Kegiatan menggambar (*drawing activities*) diantaranya menggambar, membuat grafik, peta, dan diagram.
- f. Kegiatan motor (*motor activities*) diantaranya melakukan percobaan, membuat konstruksi, model reparasi, bermain, berkebun, beternak.

- g. Kegiatan mental (*mental activities*) diantaranya menanggapi, mengingat, memecahkan soal, menganalisis, melihat hubungan dan mengambil keputusan.
- h. Kegiatan emosional (*emotional activities*) diantaranya menaruh minat, merasa bosan, gembira, bersemangat, bergairah, berani, tenang, dan gugup.

Ada berbagai macam aktivitas yang dapat dilakukan siswa dalam pembelajaran selain mendengarkan guru dan mencatat materi. Kegiatan-kegiatan seperti memberikan pendapat, berdiskusi, melakukan percobaan, mengamati, memecahkan persoalan juga dapat dilakukan di kelas sehingga aktivitas belajar lebih beragam. Jika siswa aktif dalam pembelajaran maka hasil belajarnya pun akan meningkat. Sesuai dengan pendapat Anni (2007:5) bahwa hasil belajar merupakan perubahan perilaku yang diperoleh pembelajar setelah mengalami aktivitas belajar. Artinya untuk memperoleh hasil harus didahului dengan proses yaitu aktivitas-aktivitas belajar. Hasil belajar tersebut berupa perubahan perilaku meliputi pengetahuan, sikap, dan keterampilan yang diperoleh siswa dari proses belajar mengajar.

Aktivitas belajar yang dimaksud adalah seluruh kegiatan positif yang dilakukan siswa selama pembelajaran menerapkan prinsip-prinsip bekerjasama dengan kolega dan pelanggan berlangsung. Dari Aktivitas belajar siswa ini diperoleh hasil belajar siswa.

2.3 Metode Pembelajaran

Metode pembelajaran merupakan suatu strategi atau cara yang dirancang oleh guru untuk memperlancar kegiatan pengajaran dan penyampaian materi terhadap siswa dalam pembelajaran di kelas.

Uno (2009:2) metode pembelajaran didefinisikan sebagai cara yang digunakan guru dalam menjalankan fungsinya dan merupakan alat untuk mencapai tujuan pembelajaran.

Apabila tujuan pembelajaran adalah untuk mencapai pembelajaran yang aktif maka harus digunakan cara atau metode yang memungkinkan adanya pembelajaran yang aktif pula sehingga memilih metode pembelajaran yang tepat sangat penting bagi keseluruhan proses belajar mengajar di kelas. Untuk memenuhi tujuan pembelajaran yang kompleks maka metode yang digunakan pun bisa dimodifikasi atau divariasikan sehingga sesuai dengan kondisi yang dibutuhkan di kelas.

Dick dan Carey dalam Uno (2009:3-7) menyebutkan bahwa terdapat lima komponen metode pembelajaran yaitu kegiatan pendahuluan, penyampaian informasi, partisipasi peserta didik, tes dan kegiatan lanjutan.

Kegiatan pendahuluan, guru diharapkan dapat menarik minat peserta didik atas materi pelajaran yang akan disampaikan. Lalu pada kegiatan penyampaian informasi perlu diperhatikan urutan penyampaian, ruang lingkup materi, dan isi dari materi. Peserta didik merupakan pusat dari kegiatan belajar sehingga peserta didik perlu dilibatkan secara aktif dalam pembelajaran.

Komponen selanjutnya yaitu tes, yang digunakan guru untuk mengetahui apakah tujuan pembelajaran telah tercapai atau belum, apakah pengetahuan, sikap dan keterampilan telah benar-benar dimiliki oleh peserta didik atau belum. Komponen yang terakhir yaitu kegiatan lanjutan, kegiatan ini dilakukan sebagai upaya perbaikan dari hasil kegiatan yang telah dilakukan sebelumnya.

Metode pembelajaran yang tepat sangat penting untuk memperlancar jalannya proses pembelajaran di kelas. Pemilihan metode pembelajaran harus dipertimbangkan terlebih dahulu agar sesuai dengan kondisi dan tujuan yang ingin dicapai. Hal yang perlu dipertimbangkan sebelum memutuskan untuk menggunakan salah satu metode pembelajaran yaitu tujuan pembelajaran, jenis materi, karakteristik peserta didik, situasi serta kondisi dimana proses pembelajaran tersebut akan berlangsung(Uno, 2009:7).

Miarso (2004:528) menyebutkan suatu metode pembelajaran yang baik haruslah memenuhi kriteria daya tarik, daya guna dan hasil guna. Metode pembelajaran tidak hanya harus menarik tetapi harus efektif dan efisien, dengan begitu siswa akan merasa tertarik, aktif, dan tujuan pembelajaran pun tercapai.

Sugandi (2008:23-28) menyebutkan terdapat beberapa ranah tujuan pembelajaran sebagai salah satu pertimbangan dalam memutuskan metode pembelajaran yaitu :

a. Ranah kognitif

Merupakan tujuan pembelajaran yang berorientasi pada kemampuan intelektual.

b. Ranah afektif

Merupakan tujuan pembelajaran yang berorientasi pada nilai dan sikap.

c. Ranah psikomotorik

Merupakan tujuan pembelajaran yang berorientasi pada keterampilan yang didapat setelah adanya pembelajaran.

Menerapkan prinsip-prinsip bekerjasama dengan kolega dan pelanggan memerlukan metode pembelajaran yang dapat melatih keterampilan siswa namun mudah untuk diterapkan mengingat kondisi kelas yang cukup padat, siswa yang kurang percaya diri, serta belum adanya media penunjang yang digunakan. Selain itu metode yang digunakan harus bisa menarik perhatian siswa sehingga siswa antusias dan mau membuka diri.

2.4 Quiz Team

Quiz team adalah salah satu tipe dari *Active learning*. *Active learning* adalah proses pembelajaran dimana siswa dituntut untuk selalu aktif. Siswa harus aktif baik dalam hal menyampaikan pendapat ataupun memecahkan masalah yang berkaitan dengan materi yang sedang diajarkan. Siswa

dilibatkan pada aktivitas berpikir yang lebih kompleks dimana siswa terlibat dan memahami apa yang mereka kerjakan. Materi yang ada dapat pula dikaitkan dengan persoalan nyata yang benar-benar terjadi dalam kehidupan sehari-hari sehingga seolah-olah mereka menjadi bagian dari hal tersebut.

“Students must do more than just listen: They must read, write, discuss, or be engaged in solving problems. Most important, to be actively involved, students must engage in such higher-order thinking tasks as analysis, synthesis, and evaluation. Within this context, it is proposed that strategies promoting active learning be defined as instructional activities involving students in doing things and thinking about what they are doing” dalam jurnal yang berjudul *active learning: “creating excitement in the classroom”*, (Bonwell dan Eison, 1991).

Chikering (1987) dalam jurnal yang berjudul *seven principles for good practice in undergraduate education*, asas yang ketiga menyebutkan: *“learning is not a spectator sport. Student do not learn much just sitting in classes listening to teachers, memorizing pre – packaged assignments, and spitting out answers. They must talk about what they are learning, write about it, relate it to past experiences, and apply it to their daily lives. They must make what they learn part of themselves.”*

Quiz team meningkatkan kemampuan tanggung jawab peserta didik terhadap apa yang mereka pelajari melalui cara yang menyenangkan dan tidak menakutkan. Proses belajar mengajar dengan metode *quiz team* mengajak siswa bekerjasama dengan timnya dalam melakukan diskusi, bertanya, menjawab pertanyaan, memberi arahan, mengemukakan pendapat, serta menyampaikan informasi. Kegiatan tersebut akan melatih keterampilan siswa dan juga memperdalam pemahaman konsep siswa. Dalam Silberman (2007:49-50) prosedur *quiz team* adalah sebagai berikut:

- 1) Guru memilih topik yang dapat dipresentasikan dalam beberapa bagian.
- 2) Siswa membentuk tim belajar dan masing-masing tim akan mendapatkan tugas untuk membahas satu bagian dari topik yang telah ditentukan.
- 3) Guru menjelaskan aturan main dan prosedur *quiz team*.
- 4) Guru menyajikan topik bahasan secara sekilas.
- 5) Diskusi dimulai dan tim pertama akan menyiapkan kuis jawaban singkat tentang topik yang dibahas, sementara tim lain akan menyiapkan diri dan memeriksa catatan mereka.
- 6) Kuis dimulai dengan tim pertama sebagai pemimpin kuis, tim pertama memberikan pertanyaan kepada tim kedua. Jika tim tersebut tidak dapat menjawab, tim ketiga dan seterusnya diberi kesempatan untuk segera menjawab.
- 7) Tim pertama melanjutkan kuis dengan memberikan pertanyaan selanjutnya kepada tim kedua lalu ulangi prosesnya secara bergantian.
- 8) Ketika kuis selesai, lanjutkan ke bagian kedua kuis dan tunjukkan tim kedua sebagai pemimpin kuis, ulangi proses kuis seperti pada kuis bagian pertama.
- 9) Begitu seterusnya hingga semua tim mendapat giliran.

Metode *quiz team* membantu meningkatkan kemampuan menyelesaikan soal secara kritis dan membiasakan siswa untuk bersaing secara sehat. Dengan demikian siswa akan lebih menghargai dan menerima satu sama lain sehingga siswa akan lebih percaya diri. Siswa akan tertantang dan bersemangat untuk bekerjasama menjawab soal yang diberikan karena ingin menjadi tim yang terbaik. Metode *quiz team* ini juga memungkinkan siswa yang pemalu sekalipun untuk ikut aktif sebab anggota timnya dapat membantu dan mendukungnya sehingga siswa menjadi lebih percaya diri. Kegiatan ini dapat melatih kemampuan berkomunikasi, kemampuan bekerjasama dan kemampuan bertoleransi sehingga siswa menjadi lebih terbuka.

2. 5 Karakteristik Pembelajaran Menerapkan Prinsip-Prinsip Kerjasama dengan Kolega dan Pelanggan

Mata diklat menerapkan prinsip-prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan merupakan kelompok mata diklat produktif di jurusan administrasi perkantoran. Karakteristik pembelajaran ini adalah sebagai berikut:

a. Materi

Materi yang diajarkan yaitu tentang konsep kerjasama dan pelayanan serta cara pengaplikasiannya di dunia kerja. Materi pembelajaran yang cukup luas memungkinkan untuk menggunakan

bahan ajar yang beragam, tidak hanya dari buku atau modul namun juga bisa dari internet, film, maupun kehidupan sehari-hari.

b. Strategi penyampaian

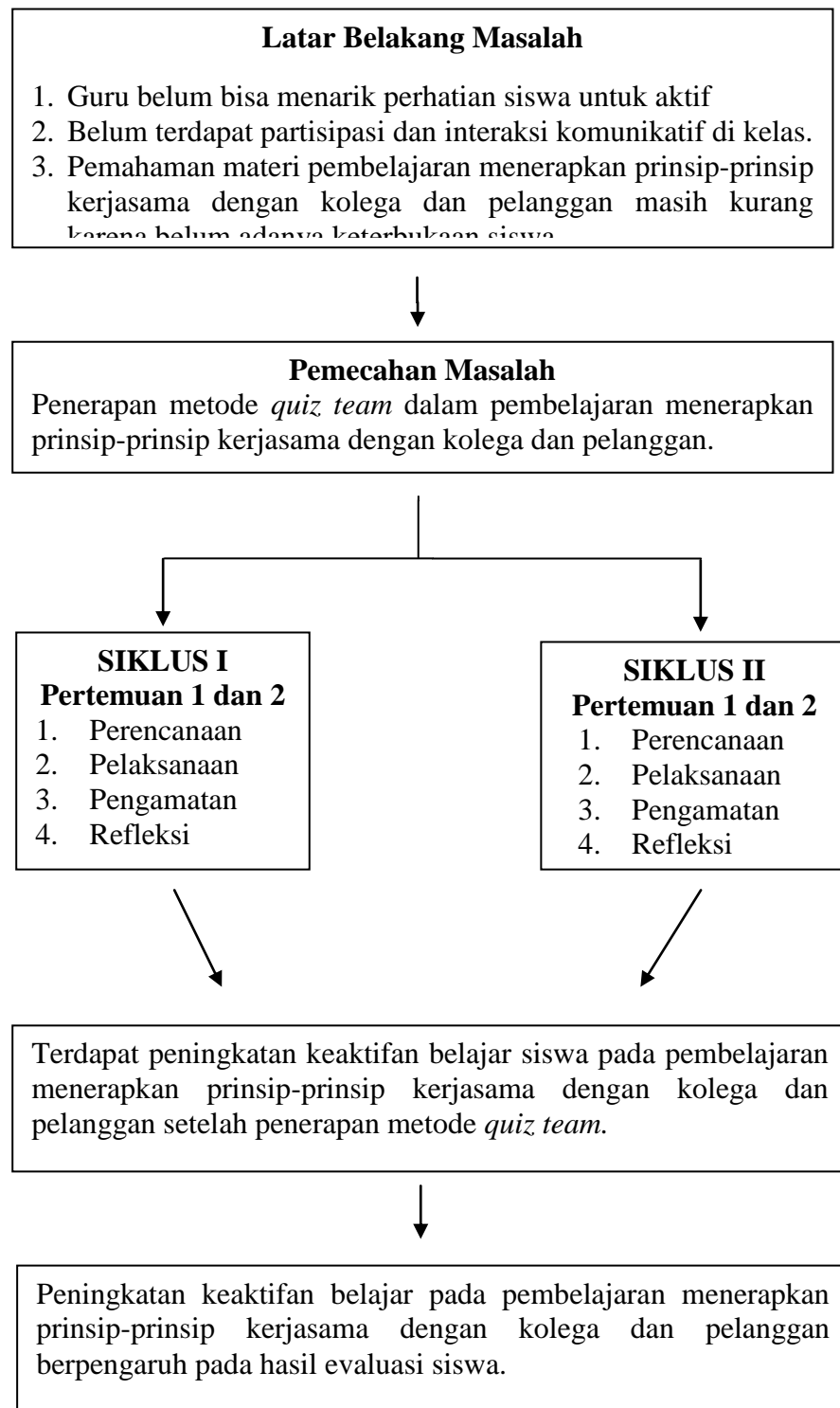
Siswa SMK kelas X berada pada usia peralihan sehingga cenderung labil, tidak suka dikekang, memiliki rasa setia kawan yang tinggi, dan menyukai hal baru. Keingintahuan yang tinggi ini dapat dimanfaatkan jika guru mampu merancang pembelajaran yang menarik sehingga siswa akan menaruh perhatian tanpa merasa terpaksa.

2.6 Kerangka Berpikir

Berdasarkan kajian teori yang telah diuraikan, pada hakekatnya pembelajaran adalah suatu proses dimana siswa perlu melakukan aktivitas-aktivitas belajar secara aktif agar siswa dapat lebih memahami dan mengaplikasikan materi yang diberikan oleh guru secara nyata sehingga siswa dapat mencapai hasil belajar yang maksimal. Guru harus dapat menarik perhatian siswa untuk aktif dan komunikatif sehingga terjalin interaksi dan partisipasi yang dibutuhkan dalam proses pembelajaran. Hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan metode pembelajaran yang bervariasi sehingga siswa dan juga guru terhindar dari rasa bosan dan tercipta suasana pembelajaran yang menyenangkan.

Realita menunjukkan bahwa pelaksanaan pembelajaran masih belum sesuai dengan harapan. Rendahnya keaktifan belajar siswa, interaksi, dan partisipasi siswa dalam pembelajaran menjadikan pembelajaran tidak kondusif dan tidak komunikatif sehingga pemahaman masih kurang, hal ini berpengaruh pada pemahaman siswa.

Penggunaan metode pembelajaran yang tepat diharapkan dapat membuat suasana kelas lebih kondusif sehingga dapat meningkatkan keaktifan belajar siswa dan pemahaman siswa materi maksimal dan nilai yang diperoleh siswa dalam evaluasi pun baik. Salah satu metode pembelajaran yang dapat digunakan untuk memperbaiki proses pembelajaran dan mengaktifkan siswa adalah model pembelajaran *active learning* tipe *quiz team*. Metode ini mengupayakan siswa untuk aktif bekerja sama bersama timnya dalam proses pembelajaran. Metode ini memberikan kesempatan yang sama pada seluruh siswa untuk saling bekerja sama, berpendapat, berkomunikasi dan mengaplikasikan keterampilan yang dibutuhkan dengan cara berdiskusi mengenai materi pelajaran dan melakukan kuis. Penerapan model pembelajaran *active learning* tipe *quiz team*, diharapkan dapat membantu siswa untuk dapat melatih keterampilannya sehingga siswa semakin percaya diri, aktif dan komunikatif sehingga tujuan pembelajaran dapat tercapai. Apabila disajikan dalam bentuk bagan, alur pemikiran di atas adalah sebagai berikut:



Gambar 2. 1. Kerangka Berpikir Teoritis

2.7 Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan tujuan penelitian dan kerangka berpikir teoritis terdapat hipotesis penelitian yaitu:

1. Penerapan metode *quiz team* dapat meningkatkan keaktifan belajar siswa dalam pembelajaran menerapkan prinsip-prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan pada siswa kelas X AP SMK PGRI 1 Mejobo Kudus Tahun Ajaran 2012/2013.
2. Peningkatan keaktifan belajar tersebut dapat berpengaruh pada hasil evaluasi siswa kelas X AP SMK PGRI 1 Mejobo Kudus Tahun Ajaran 2012/2013.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Setting dan Subjek penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMK PGRI 1 Mejobo Kudus yang beralamatkandi Jalan Jenderal Sudirman Golantepus Mejobo, Kabupaten Kudus, Jawa tengah. Subjek dalam penelitian ini adalah siswa kelas X AP yang berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara memiliki keaktifan belajar yang relatif kurang.

3.2 Faktor yang diteliti

1. Faktor Guru

Kemampuan guru dalam memberikan variasi metode diharapkan akan mengalami peningkatan setelah adanya tindakan yaitu penerapan metode *quiz team* dalam pembelajaran sesuai dengan langkah-langkah yang telah direncanakan dan tertulis dalam rencana pembelajaran.

2. Faktor Siswa

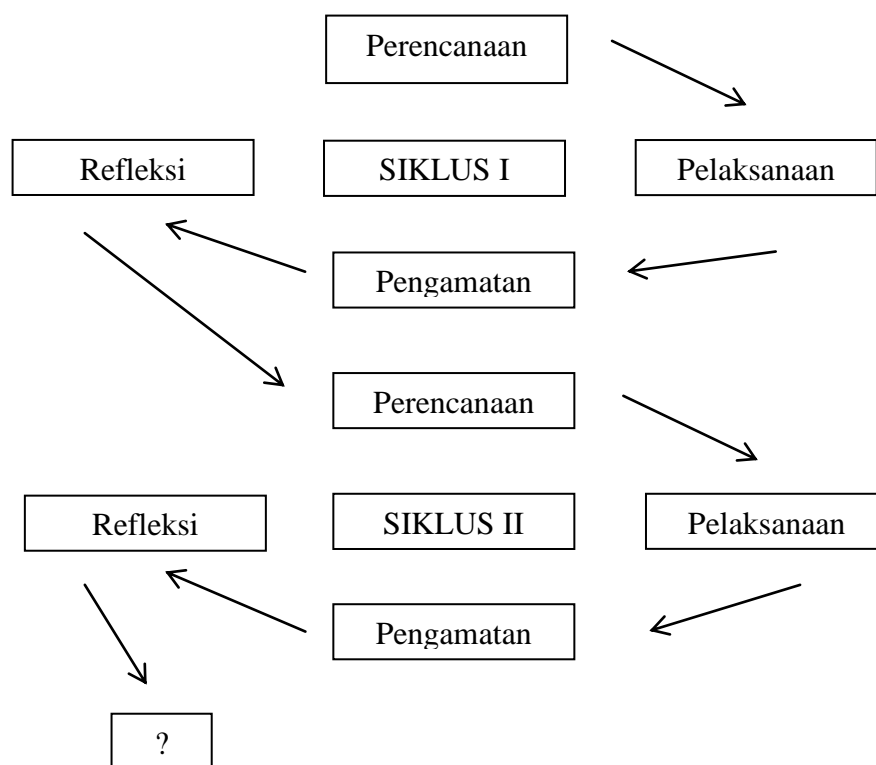
Keaktifan belajar siswa diharapkan akan mengalami peningkatan setelah adanya tindakan yaitu penerapan metode *quiz team* dalam pembelajaran. Indikator peningkatan aktivitas belajar siswa yaitu meningkatnya aktivitas belajar siswa yang terdiri dari *visual activities, oral activities, listening activities, writing activities, drawing activities, motor activities, mental activities, dan emotional activities*. Adanya peningkatan aktivitas

belajar siswa diharapkan akan meningkatkan pemahaman siswa sehingga nilai evaluasi siswa dapat mencapai KKM yaitu 76.

3.3 Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian tindakan kelas. Menurut Suharsimi(2009:3), “Penelitian tindakan kelas merupakan suatu pencermatan terhadap kegiatan belajar berupa sebuah tindakan yang sengaja dimunculkan dan terjadi dalam sebuah kelas secara bersamaan”. Hal yang diamati dalam penelitian tindakan adalah kelebihan dan kekurangannya. Berdasarkan kekurangan dan kelebihan ini peneliti menentukan suatu tindakan yang harus dilakukan untuk menemukan bentuk tindakan yang paling tepat.

Suharsimi (2009:16) menjelaskan bahwa ada beberapa ahli yang mengemukakan desain atau model penelitian tindakan kelas dengan bagan yang berbeda, namun secara garis besar terdapat empat tahapan yang lazim, yaitu perencanaan, pelaksanaan, pengamatan, dan refleksi. Adapun bagannya adalah sebagai berikut :



Gambar 3.1 Model Penelitian Tindakan Kelas

Penelitian tindakan kelas ini direncanakan terdiri dari dua siklus. Setiap siklus terdiri dua kali pertemuan dan tiap pertemuan adalah dua jam pelajaran dengan alokasi waktu 45 menit. Langkah-langkah kegiatan pada siklus I berulang hingga membentuk siklus kedua, dan seterusnya. Kekurangan pada siklus I akan disempurnakan pada siklus II sehingga diperoleh hasil yang lebih baik. Apabila tindakan pada siklus II belum juga mencapai kriteria keberhasilan dapat dilanjutkan ke siklus III dan seterusnya hingga tercapai kriteria keberhasilan. Kriteria keberhasilan yang diharapkan yaitu persentase keaktifan siswa dapat mencapai 75%.

3.4 Prosedur Penelitian

3.4.1 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah instrumen tes dan non tes. Instrumen yang digunakan sebelumnya diuji coba terlebih dahulu agar dapat menghasilkan data yang akurat dan sesuai, maka pembuatannya harus dipersiapkan dengan sebaik-baiknya.

3.4.2 Uji Coba Instrumen

Soal evaluasi yang akan digunakan diuji coba terlebih untuk mengetahui validitas, reliabilitas, dan tingkat kesukaran soal.

1. Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan (Suharsimi, 2006:168). Dalam penelitian ini, pengukuran validitas diukur dengan menggunakan bentuk metode statistik, yaitu dengan rumus *produk moment* sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} : Koefisien korelasi antara x dan y

X : Skor butir soal yang dicari validitasnya

Y : Skor total butir soal

N : Jumlah peserta tes

$\sum X^2$: Jumlah kuadrat nilai x

$\sum Y^2$: Jumlah kuadrat nilai y

$\sum XY$: Jumlah perkalian skor item dengan skor total

(Suharsimi, 2006:170).

Perhitungan validitas ini dihitung dengan bantuan program Microsoft Excel 2010. Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah pertanyaan-pertanyaan pada soal evaluasi ada yang harus dibuang atau diganti karena tidak relevan.

Masing-masing item akan dibandingkan dengan r_{tabel} , dengan kriteria:

1. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dikatakan item soal tersebut valid.
2. Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka dikatakan item soal tersebut tidak valid.

Tabel 3. 1. Tabel Validitas Uji Coba Instrumen Penelitian

No Soal	Corrected Item-Total Correlation	R tabel	Keterangan
1.	0,804	0,361	Valid
2.	0,401	0,361	Valid
3.	0,465	0,361	Valid
4.	0,450	0,361	Valid
5.	0,727	0,361	Valid
6.	0,415	0,361	Valid
7.	0,709	0,361	Valid
8.	0,415	0,361	Valid
9.	0,709	0,361	Valid
10.	0,989	0,361	Valid
11.	0,486	0,361	Valid
12.	0,787	0,361	Valid
13.	0,514	0,361	Valid
14.	0,218	0,361	Tidak Valid
15.	0,570	0,361	Valid
16.	0,444	0,361	Valid
17.	0,896	0,361	Valid
18.	0,531	0,361	Valid
19.	0,542	0,361	Valid
20.	0,885	0,361	Valid
21.	0,901	0,361	Valid
22.	0,641	0,361	Valid
23.	0,767	0,361	Valid
24.	0,319	0,361	Tidak Valid
25.	0,526	0,361	Valid
26.	0,816	0,361	Valid

27.	0,934	0,361	Valid
28.	0,601	0,361	Valid
29.	0,486	0,361	Valid
30.	0,277	0,361	Tidak Valid
31.	0,447	0,361	Valid
32.	0,620	0,361	Valid
33.	0,885	0,361	Valid
34.	0,989	0,361	Valid
35.	0,482	0,361	Valid
36.	0,425	0,361	Valid
37.	0,853	0,361	Valid
38.	0,526	0,361	Valid
39.	0,401	0,361	Valid
40.	0,488	0,361	Valid
41.	0,537	0,361	Valid
42.	0,396	0,361	Valid
43.	0,486	0,361	Valid
44.	0,503	0,361	Valid
45.	0,120	0,361	Tidak Valid

Sumber : Data uji coba tahun 2013 yang diolah.

Perhitungan pada tabel 3. 1. menunjukkan nilai korelasi tiap butir soal (r_{hitung}) dengan nilai *rproduct moment* (r_{tabel}) sehingga dapat ditentukan valid tidaknya tiap butir soal dalam uji coba instrumen yang dilakukan terdapat 30 responden. Dalam tabel *r product moment* untuk jumlah 30 responden dan taraf signifikansi 5% diketahui nilai r 0,361 sehingga dapat disimpulkan jika $r_{hitung} > r_{tabel}(0,361)$ maka butir

soal tersebut dinyatakan valid, dan jika $r_{hitung} < r_{tabel}(0,361)$ maka butir soal tersebut dinyatakan tidak valid. Dari 45 butir soal yang telah diuji cobakan terdapat 4 item soal (soal nomor 14, 24, 30, 45) yang tidak valid sehingga tidak digunakan dalam penelitian ini. Sedangkan butir soal yang valid berjumlah 41 item soal (soal nomor 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 25, 26, 27, 28, 29, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44) dapat digunakan dalam pengambilan data penelitian, tetapi karena butir soal nomor 42 memiliki skor validitas terendah, butir soal tersebut juga tidak digunakan dalam pengambilan data. Butir soal yang tidak atau kurang valid tersebut dibuang karena sudah terwakili oleh butir soal lain yang masih satu indikator dan semua butir soal yang digunakan telah mencakup seluruh indikator.

2. Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk dapat dipergunakan sebagai suatu alat pengumpulan data karena instrumen sudah baik (Suharsimi, 2006:178). Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011:47). Rumus uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} : Reliabilitas

k : Banyaknya butir soal atau butir pertanyaan

σ_b^2 : Varians butir

σ_t^2 : Varians total

(Suharsimi, 2006:188)

Hasil uji coba soal kemudian dikonsultasikan terhadap hasil r_{hitung} dengan r_{tabel} pada taraf signifikan 5% atau taraf kepercayaan 95%. Apabila $r_{11} > r_{tabel}(0,361)$ maka dikatakan instrumen tersebut reliabel. Nilai reliabilitas instrumen pada uji coba ini sebesar 0,95874 maka instrumen ini reliabel. Perhitungan reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan program Microsoft Excel 2010.

3. Tingkat Kesukaran Soal

Tingkat kesukaran soal digunakan untuk mengetahui soal tersebut mudah dan sukar. Soal yang baik adalah soal yang tidak terlalu sukar. Untuk menghitung tingkat kesukaran digunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{B}{JS}$$

Keterangan:

P : Indeks kesukaran

B : Banyaknya siswa yang menjawab soal itu dengan betul

JS : Jumlah seluruh peserta tes

Klasifikasinya sebagai berikut:

$0,00 < P \leq 0,30$ (soal sukar)

$0,30 < P \leq 0,70$ (soal sedang)

$0,70 < P \leq 1,00$ (soal mudah)

(Suharsimi, 2009:208-210).

Berdasarkan hasil uji coba yang dihitung dengan bantuan program Microsoft Excel 2010, dari 45 butir soal terdapat 4 soal dengan kategori mudah yaitu soal nomor 4, 6, 10, 30 dan 45. Soal dengan kategori sedang ada 41 soal yaitu soal nomor 1, 2, 3, 5, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, dan 44.

3. 4. 3 Langkah-Langkah Penelitian

Langkah-langkah penelitian yang akan ditempuh yaitu:

1. Penelitian Pratindakan

Penelitian pratindakan dilaksanakan untuk mengetahui kondisi awal siswa sebelum adanya tindakan melalui wawancara dengan guru mata diklat dan pengamatan di dalam kelas. Kegiatan penelitian pratindakan ini meliputi:

a. Perencanaan

Kegiatan pembelajaran pada penelitian pratindakan ini belum dilakukan tindakan yang akan mengubah proses belajar mengajar. Kegiatan pembelajaran dimulai dengan perkenalan antara peneliti dan siswa dengan menyampaikan maksud tujuan peneliti. Kemudian peneliti mempersiapkan instrumen yang akan digunakan. Penyusunan instrumen dikonsultasikan dengan guru mata diklat dan dosen pembimbing.

b. Pelaksanaan

Berisi kegiatan pembelajaran oleh guru dan siswa seperti biasanya tanpa adanya tindakan. Pada akhir pertemuan guru memberikan soal kepada siswa sebagai nilai awal siswa dalam pembelajaran sebelum adanya tindakan.

c. Pengamatan

Peneliti mengamati keaktifan belajar siswa sebelum adanya tindakandengan menggunakan pedoman observasi yang telah dipersiapkan.

d. Refleksi

Peneliti menyimpulkan kegiatan pratindakan sehingga diketahui kondisi awal aktifitas belajar dan kemampuan awal siswa. Ini merupakan data awal siswa dan digunakan sebagai acuan untuk melaksanakan kegiatan penelitian pada siklus I.

2. Penelitian siklus I

Penelitian siklus I dilakukan dalam 2 pertemuan dengan kegiatan sebagai berikut:

a. Perencanaan

Identifikasi masalah yang muncul dan solusi masalah yang akan diterapkan pada siklus I pertemuan pertama dan kedua. Langkah-langkah persiapannya adalah sebagai berikut:

1. Menyiapkan instrumen penelitian untuk pertemuan pertama dan kedua.
2. Membuat RPP siklus I pertemuan pertama dan kedua dengan metode *quiz team*.
3. Menyiapkan materi yang akan diajarkan.
4. Mempersiapkan fasilitas dan sarana pendukung.
5. Mempersiapkan cara merekam dan menganalisis data.

b. Pelaksanaan

Guru menerapkan metode *quiz team* dalam pembelajaran menerapkan prinsip-prinsip bekerjasama dengan kolega dan pelanggan sesuai dengan langkah-langkah yang telah direncanakan dalam RPP siklus I pertemuan pertama (lampiran 11 halaman 125) dan RPP siklus I pertemuan kedua (lampiran 12 halaman 128).

c. Pengamatan

Peneliti mengamati seluruh kegiatan pembelajaran siklus I pertemuan pertama dan kedua dengan menggunakan lembar observasi. Hal yang diamati yaitu penerapan metode *quiz team* dan keaktifan belajar siswa dalam pembelajaran.

d. Refleksi

Refleksi adalah kegiatan yang mengulas kembali secara kritis apa yang telah dilakukan pada siklus I pertemuan pertama dan kedua. Kemudian diberikan penilaian terhadap proses yang telah terjadi, masalah yang muncul dan segala hal yang berkaitan dengan tindakan pada siklus I pertemuan pertama dan kedua. Uraikan juga perubahan yang terjadi dan apa saja yang menjadi penghambat. Kemudian akan lahir perencanaan baru sebagai upaya memperbaiki kekurangan dari siklus I pertemuan pertama dan kedua. Hal yang kurang pada siklus I diperbaiki dan disempurnakan pada siklus II

Apabila setelah tindakan pada siklus I pertemuan pertama dan kedua keaktifan belajar siswa belum mencapai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan maka dilanjutkan ke siklus II.

3. Penelitian Siklus II

Siklus II merupakan perbaikan dari siklus I dengan kegiatan sebagai berikut:

a. Perencanaan

Identifikasi masalah yang muncul pada penelitian siklus I dan solusi masalah yang akan diterapkan pada siklus II pertemuan pertama dan kedua. Langkah-langkah persiapannya adalah sebagai berikut:

1. Menyiapkan instrumen penelitian untuk pertemuan pertama dan kedua.
2. Membuat RPP siklus II pertemuan pertama dan kedua dengan metode *quiz team*.
3. Menyiapkan materi yang akan diajarkan.
4. Mempersiapkan fasilitas dan sarana pendukung.
5. Mempersiapkan cara merekam dan menganalisis data.

b. Pelaksanaan

Guru menerapkan metode *quiz team* dalam pembelajaran sesuai dengan langkah-langkah yang telah direncanakan dalam RPP siklus II pertemuan pertama (lampiran 13 halaman 132) dan RPP siklus II pertemuan kedua (lampiran 14 halaman 135).

c. Pengamatan

Peneliti mengamati penerapan metode *quiz team* dan keaktifan belajar siswa dalam pembelajaran siklus II pertemuan pertama dan kedua dengan menggunakan lembar observasi.

d. Refleksi

Keseluruhan hasil kegiatan pada siklus II pertemuan pertama dan kedua berupa jawaban soal dan lembar observasi dianalisis untuk mengetahui keberhasilan pelaksanaan perbaikan siklus I. Hasil observasi dan hasil tes yang diperoleh pada siklus II dibandingkan dengan hasil pada siklus I. Hasil dari siklus II ini diharapkan terjadi peningkatan keaktifan belajar siswa yang mencapai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan yaitu 75%.

Apabila dengan perbaikan pada siklus II hasilnya belum dapat mencapai kriteria keberhasilan maka dilanjutkan pada siklus III dan seterusnya.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian adalah tes dan nontes.

3.5.1 Teknik Tes

Tes yang digunakan dalam penelitian ini soal latihan yang digunakan untuk mengukur pemahaman siswa mengenai materi pembelajaran

menerapkan prinsip-prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan dengan metode *quiz team*. Tes diberikan pada akhir siklus I dan siklus II.

3. 5. 2 Teknik Non-Tes

Bentuk nontes yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman observasi

a. Metode Observasi

Lembar pengamatan/observasi pada penelitian ini digunakan untuk mengamati penerapan metode *quiz team* dan aktivitas belajar siswa selama kegiatan belajar mengajar berlangsung.

b. Metode Dokumentasi

Metode ini digunakan untuk mengetahui data nama peserta didik yang termasuk dalam subjek penelitian serta data yang terkait dalam pembelajaran menerapkan prinsip-prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan (silabus, RPP, modul) dan data lain yang menunjang.

3. 6 Metode Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi sederhana (uji f dan uji R^2).

3.6.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan dengan membandingkan data aktivitas belajar siswa yang diperoleh sebelum dan setelah penerapan metode *quiz team* juga hasil evaluasi siswa pada akhir siklus I dan II. Uji Analisis deskriptif dalam penelitian ini terdapat 2 macam yaitu analisis deskriptif kualitatif dan analisis deskriptif persentase.

a. Analisis Deskriptif Kualitatif

Menguraikan data yang diperoleh sebelum dan sesudah adanya tindakan ke dalam kalimat-kalimat penjelasan.

b. Analisis Deskriptif Persentase

Membandingkan persentase dari data yang diperoleh sebelum dan sesudah adanya tindakan sesuai kategori yang telah dibuat.

1. Data Aktivitas Belajar Siswa

Data aktivitas belajar siswa diperoleh dari lembar pengamatan kemudian dianalisis. Untuk menganalisis data maka pertama-tama perlu mengubah data kualitatif menjadi data kuantitatif yaitu memberi skor pada tiap opsi yang tersedia sehingga dapat dihitung total skor yang diperoleh dari tiap opsi yang dipilih. Penilaian aktivitas belajar siswa menggunakan skala likert sehingga tersedia 5 opsi yaitu:

- a) 1-9 siswa diberi skor 1
- b) 10-18 siswa diberi skor 2
- c) 19-27 siswa diberi skor 3
- d) 28-36 siswa diberi skor 4
- e) 37-46 siswa diberi skor 5

Langkah selanjutnya yaitu mencari persentase skor dengan rumus deskriptif persentase sebagai berikut:

$$\text{Persentase skor} = \frac{\sum \text{skor perolehan}}{\sum \text{skor maksimal}} \times 100\%$$

(Ali, 1987:184)

Persentase skor aktivitas belajar siswa kemudian dapat dikategorikan tingkatannya sesuai kriteria. Kriteria tingkat aktivitas belajar siswa dibuat dengan cara:

a) Mencari persentase tertinggi

$$\frac{\text{skor maksimal}}{\text{skor ideal}} = \frac{5}{5} \times 100\% = 100\%$$

b) Mencari persentase terendah

$$\frac{\text{skor minimal}}{\text{skor ideal}} = \frac{1}{5} \times 100\% = 20\%$$

c) Mencari rentangan persentase = $100\% - 20\% = 80\%$

d) Menetapkan kelas interval = 5

e) Interval kelas persentase = $\frac{80}{5} \times 100\% = 16\%$

Berdasarkan perhitungan diatas, tabel dan kriteria aktivitas siswa adalah:

Tabel 3.2 Kriteria Tingkat Aktivitas Belajar Siswa

No.	Interval	Kriteria
1.	Skor 85% – 100%	Sangat tinggi
2.	Skor 69% – 84%	Tinggi
3.	Skor 53% – 68%	Cukup
4.	Skor 37% – 52%	Rendah
5.	Skor 20% – 36%	Sangat rendah

2. Penerapan Metode *Quiz Team*

Penerapan metode *quiz team* oleh guru dapat diketahui dari lembar observasi guru. Untuk menganalisis data maka pertama-tama perlu mengubah data kualitatif menjadi data kuantitatif yaitu memberi nilai pada tiap opsi yang tersedia sehingga dapat dihitung total nilai yang diperoleh dari tiap opsi yang dipilih. Penilaian menggunakan skala likert sehingga tersedia 5 opsi yaitu:

- | | | |
|------------------|----------|---|
| a) Sangat Kurang | bernilai | 1 |
| b) Kurang | bernilai | 2 |
| c) Cukup | bernilai | 3 |
| d) Baik | bernilai | 4 |
| e) Sangat baik | bernilai | 5 |

Langkah selanjutnya yaitu mencari persentase skor dengan rumus deskriptif persentase sebagai berikut:

$$\text{Persentase skor} = \frac{\sum \text{skorperolehan}}{\sum \text{skormaksimal}} \times 100\%$$

(Ali, 1987:184)

Persentase skor kemudian dapat dikategorikan sesuai kriteria.

Kriteria tingkat kinerja guru dibuat dengan cara:

- a) Mencari persentaseteringgi

$$\frac{\text{skor maksimal}}{\text{skor ideal}} = \frac{5}{5} \times 100\% = 100\%$$

b) Mencari persentase terendah

$$\frac{\text{skor minimal}}{\text{skor ideal}} = \frac{1}{5} \times 100 \% = 20\%$$

c) Mencari rentangan persentase = $100\% - 20\% = 80\%$

d) Menetapkan kelas interval = 5

e) Interval kelas persentase = $\frac{80}{5} \times 100\% = 16\%$

Berdasarkan perhitungan diatas, tabel dan kriteria kinerja guru adalah:

Tabel 3. 3 Kriteria Penerapan Metode *Quiz Team*

No.	Interval	Kriteria
1.	Skor 85% – 100%	Sangat Tinggi
2.	Skor 69% – 84%	Tinggi
3.	Skor 53% – 68%	Cukup
4.	Skor 37% – 52%	Rendah
5.	Skor 20% – 36%	Sangat Rendah

3. Nilai Evaluasi Siswa

Nilai Evaluasi sebagai tolak ukur adanya peningkatan pemahaman siswa dampak dari meningkatnya aktivitas belajar siswa. Evaluasi dilakukan pada akhir siklus I dan siklus II dengan soal evaluasi berupa soal pilihan ganda sebanyak 20 butir soal. Setelah diketahui nilai masing-masing siswa, nilai tertinggi, nilai terendah, rata-rata nilai dan ketuntasan siswa maka kemudian dihitung ketuntasan

klasikal siswa kelas X AP dengan menggunakan rumus yang diadopsi dari rumus Deskriptif Persentase yaitu :

$$KK = \frac{ST}{JS} \times 100$$

Keterangan:

KK : Ketuntasan Klasikal

ST : Siswa yang Tuntas (Nilai ≥ 76 /KKM)

JS : Jumlah Siswa

Tabel dan kriteria ketuntasan klasikal adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 4 Kriteria Tingkat Ketuntasan Klasikal Siswa

No.	Interval	Kriteria
1.	Skor 85% – 100%	Sangat tinggi
2.	Skor 69% – 84%	Tinggi
3.	Skor 53% – 68%	Cukup
4.	Skor 37% – 52%	Rendah
5.	Skor 20% – 36%	Sangat rendah

3. 6. 2 Analisis Regresi Linier Sederhana, Uji Koefisien Regresi (Uji F) dan Uji Koefisien Determinasi Simultan (R^2)

Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui adakah pengaruh tingkat aktivitas belajar siswasetelah penerapan metode *quiz team* dalam pembelajaran terhadap nilai evaluasi siswa kelas X AP SMK PGRI 1 Mejobo Kudus. Dengan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Keaktifan

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Hasil Evaluasi

Penelitian ini tidak menggunakan uji asumsi klasik karena dalam penelitian ini hanya menggunakan analisis regresi sederhana.

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah koefisien variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu mengukur adakah pengaruh antara tingkat aktivitas belajar siswa setelah penerapan metode *quiz team* dalam pembelajaran terhadap nilai evaluasi siswa kelas X AP SMK PGRI 1 Mejobo Kudus. Dalam penelitian ini digunakan taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$).

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh terhadap nilai evaluasi siswa. Bila koefisien determinasi $R^2 = 0$, berarti tingkat aktivitas belajar siswa tidak mempunyai pengaruh (0%) terhadap nilai evaluasi siswa. Sebaliknya, bila koefisien determinasi $R^2 = 1$, berarti nilai evaluasi siswa 100% dipengaruhi oleh tingkat aktivitas belajar siswa. Oleh karena itu letak R^2 berada dalam interval antara 0 dan 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$). Hasil perhitungan *adjusted R²* secara keseluruhan digunakan untuk mengukur ketepatan yang paling baik dari analisis regresi linier sederhana.

3.7 Kriteria Keberhasilan

Kriteria keberhasilan yang diukur adalah seberapa besar peningkatan aktivitas belajar siswa setelah penerapan metode *quiz team* dalam pembelajaran menerapkan prinsip-prinsip kerjasama kolega dan pelanggan pada siswa kelas X AP SMK PGRI 1 Mejobo Kudus. Penelitian ini berhasil apabila keaktifan belajar siswa setelah penerapan metode *quiz team* mencapai persentase 75%.

“Kualitas pembelajaran dan pembentukan kompetensi peserta didik dapat dilihat dari segi proses dan hasil (Mulyasa, 2009:105). “Dari segi proses, pembelajaran dan pembentukan kompetensi dikatakan berhasil dan berkualitas apabila seluruhnya atau setidaknya sebagian besar (75%) peserta didik terlihat secara aktif, baik fisik, mental maupun sosial dalam proses pembelajaran. Sedangkan dari segi hasil, proses pembelajaran dan pembentukan kompetensi dikatakan berhasil apabila terjadi perubahan kompetensi dan perilaku yang positif pada diri peserta didik seluruhnya atau setidaknya sebagian besar (75%)”.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMK PGRI 1 Mejobo Kudus yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman Golantepus Mejobo Kudus. SMK PGRI 1 Mejobo Kudus merupakan Sekolah Menengah Kejuruan yang telah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001-2008 dengan akreditasi A. SMK PGRI 1 Mejobo Kudus mempunyai dua bidang keahlian. Bidang keahlian Bisnis Manajemen terdiri dari program keahlian Akuntansi, Administrasi Perkantoran dan Pemasaran. Bidang keahlian Teknologi Informasi terdiri dari program keahlian Rekayasa Perangkat Lunak dan Teknik Komputer Jaringan.

Penelitian tindakan ini dilakukan pada kelas X AP untuk meningkatkan aktivitas belajar siswa pada pembelajaran menerapkan prinsip-prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan dengan penerapan metode *quiz team*. Alokasi waktu penelitian ini adalah dari tanggal 30 januari sampai dengan tanggal 13 february 2013. Peneliti dalam melakukan penelitian berkolaborasi dengan guru mata diklat, Dra. Wiwiek Dwiyanti.

4.2 Hasil Penelitian Pratindakan

Hasil penelitian pratindakan adalah data aktivitas belajar dan nilai *pre-test* siswa kelas X AP sebelum dilakukan tindakan.

4.2.1 Perencanaan

Peneliti mempersiapkan instrumen penelitian berupa lembar observasi dan soal *pre-test*.

4.2.2 Pelaksanaan

Penelitian pratindakan dilaksanakan tanpa adanya tindakan, guru belum menerapkan metode *quiz team* dalam pembelajaran. Saat pembelajaran berlangsung dapat dilihat siswa cenderung pasif dan kegiatan pembelajaran masih didominasi oleh guru. Pada akhir pembelajaran siswa diberikan soal *pre-test* untuk mengukur kemampuan awal siswa.

4.2.3 Pengamatan

Hasil pengamatan pada penelitian pratindakan dapat dilihat pada tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4. 1. Lembar Pengamatan Siswa Pratindakan

No.	Aspek Yang Diamati	1-9 siswa	10-18 siswa	19-27 siswa	28-36 siswa	37-46 siswa
1.	Kesiapan memulai pelajaran (<i>Emotional</i>).			√		
2.	Kemampuan mengingat materi yang telah disampaikan (<i>Mental</i>).	√				
3.	Kemampuan mengemukakan keterangan (<i>Oral</i>).	√				
4.	Kemampuan mendengarkan penjelasan guru (<i>Listening</i>).			√		
5.	Kemampuan membuat keputusan (<i>Mental</i>).	√				
6.	Kemampuan membaca modul dan catatan (<i>Visual</i>).			√		
7.	Kemampuan dalam mengajukan pertanyaan (<i>Oral</i>).	√				
8.	Keaktifan dalam diskusi (<i>Oral</i>).	√				
9.	Kemampuan mendengarkan hasil diskusi (<i>Listening</i>).	√				
10.	Keaktifan mengemukakan pendapat dalam diskusi (<i>Oral</i>).	√				
11.	Kemampuan menjawab pertanyaan (<i>Oral</i>).	√				
12.	Kemampuan mendemonstrasikan keterampilan (<i>Visual</i>).	√				
13.	Siswa mengikuti prosedur pembelajaran (<i>Motor</i>).			√		
14.	Kemampuan dalam mengamati (<i>Visual</i>).	√				
15.	Kemampuan menulis catatan (<i>Writing</i>).			√		
16.	Kemampuan mengisi lembar kerja siswa (<i>Writing</i>).			√		
17.	Kemampuan merenungkan permasalahan (<i>Mental</i>).	√				
18.	Kemampuan memberikan saran yang membangun (<i>Oral</i>).	√				
19.	Kemampuan membedakan waktu untuk serius dan waktu untuk santai (<i>Emotional</i>).			√		
20.	Kemampuan mengerjakan soal (<i>Writing</i>).			√		
21.	Kemampuan merangkum materi (<i>Drawing</i>).			√		
22.	Keberanian menanyakan hal yang belum dipahami (<i>Emotional</i>).	√				
23.	Kemampuan bercerita tentang pengalaman yang diperoleh dari pembelajaran (<i>Writing</i>).	√				
24.	Kemampuan memahami tujuan pembelajaran (<i>Emotional</i>).	√				
25.	Kemampuan bersikap tenang dan kooperatif (<i>Emotional</i>).			√		
TOTAL		15	0	30	0	0

Keterangan:

1-9 siswa : skor 1

10-18 siswa : skor 2

19-27 siswa : skor 3

28-36 siswa : skor 4

37-46 siswa : skor 5

$$\text{Persentase Skor} = \frac{\text{skor yang diperoleh}}{\text{skor maksimal}} \times 100\% = \frac{45}{125} \times 100\% = 36\%$$

Tabel 4. 2. Kategori Tingkat Aktivitas Belajar Siswa Pratindakan

No.	Kategori	Rentang Skor	Persentase skor yang diperoleh
1.	Sangat Tinggi	85% - 100%	$\frac{45}{125} \times 100\% = 36\%$ (Kategori Sangat Rendah)
2.	Tinggi	69% - 84%	
3.	Cukup	53% - 68%	
4.	Rendah	37% - 52%	
5.	Sangat Rendah	20% - 36%	

Persentase skor yang diperoleh menunjukkan aktivitas belajar siswa sebelum adanya tindakan adalah 36%. Skor ini termasuk dalam kategori sangat rendah seperti yang dapat dilihat tabel 4. 2.

Hasil *pre-test* yang dilakukan pada akhir pembelajaran dikelas X AP adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 3. Hasil *Pre-test* Siswa

No.	Hasil Test	Nilai	Ketuntasan Klasikal Siswa
1	Nilai Tertinggi	85	$= \frac{\text{jumlah siswa tuntas}}{\text{jumlah siswa}} \times 100\%$ $= \frac{18}{46} \times 100\% = 39,1\%$
2	Nilai Terendah	55	
3	Nilai Rata-rata	76	

Tabel 4. 4. Kategori Tingkat Ketuntasan Klasikal Siswa Pratindakan

No.	Rentang Skor	Kategori Ketuntasan Klasikal Siswa
1.	85% - 100%	Sangat Tinggi
2.	69% - 84%	Tinggi
3.	53% - 68%	Cukup
4.	37% - 52%	Rendah
5.	20% - 36%	Sangat Rendah

Tabel 4. 3. menunjukkan ketuntasan klasikal siswa pada penelitian pratindakan kelas X AP sebesar 39,1% dan termasuk kategori rendah yang seperti yang terlihat pada tabel 4. 4. Hanya terdapat 18 orang siswa yang tuntas dan sebagian besar siswa lainnya belum tuntas dalam kegiatan *pre-test* ini.

4.2.4 Refleksi

Berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan peneliti dapat merefleksikan hasil penelitian pratindakan sebagai berikut:

1. Persentase aktivitas belajar siswasebesar 36%, kategori sangat rendah.
2. Persentase ketuntasan klasikal siswa dari hasil *pre-test* 39,1%, kategori rendah.

Dari hasil penelitian pratindakan tersebut dapat disimpulkan bahwa aktivitas belajar siswa masih sangat kurang. Aktivitas siswa belum beragam hanya mendengarkan dan mencatat saja. Pemahaman siswa masih lemah, hal ini terlihat dari hasil *pre-test* siswa yang belum memenuhi harapan. Hal ini perlu diperbaiki dengan melakukan tindakan berupa penerapan metode *quiz team* untuk meningkatkan aktivitas belajar siswa sehingga pemahaman siswa juga meningkat.

4.3 Hasil Penelitian Siklus I

Siklus I dilaksanakan dalam dua pertemuan, tiap pertemuan terdiri dari 2 jam pelajaran, tiap jam pelajaran berlangsung selama 45 menit. Ada 4 tahap dalam penelitian siklus I yaitu tahap perencanaan, pelaksanaan, pengamatan, dan refleksi.

4.3.1 Perencanaan

Tahap perencanaan ini dilakukan persiapan penerapan metode *quiz team* dalam pembelajaran menerapkan prinsip-prinsip kerjasama kolega dan pelanggan pada siklus I pertemuan pertama dan kedua untuk memperbaiki kelemahan pada pembelajaran yang telah berlangsung selama ini.

4.3.2 Pelaksanaan

Penelitian siklus I pertemuan pertama dilaksanakan pada hari Rabu, 30 Januari 2013 pukul 07.00–08.30 WIB. Sedangkan Penelitian siklus I pertemuan kedua dilaksanakan hari Senin, 4 februari 2013 pukul 11.00 – 12.30 WIB. Guru menerapkan metode *quiz team* dalam pembelajaran menerapkan prinsip-prinsip kerjasama kolega dan pelanggan dengan langkah sebagai berikut:

1. Guru memasuki kelas, memberi salam, melakukan presensi dan mengecek kelengkapan belajar siswa.
2. Guru menyampaikan tujuan pembelajaran, cakupan materi, dan hasil belajar yang diharapkan.

3. Guru memberikan gambaran umum tentang kerjasama kolega dan pelanggan lalu memberikan pertanyaan untuk mengetahui pengetahuan awal siswa.
4. Guru menyampaikan materi pengertian, jenis-jenis, dan kepuasan pelanggan.
5. Siswa membentuk tim-tim belajar dan diberikan permasalahan yang berbeda pada tiap tim.
6. Siswa melakukan diskusi dipantau oleh guru.
7. Guru meminta tiap tim untuk mempresentasikan hasil diskusinya.
8. Siswa menanggapi solusi masalah yang dipresentasikan.
9. Siswa menuliskan harapannya jika menjadi seorang pelanggan dan bagaimana solusi yang ditawarkan.
10. Guru membacakan salah satu harapan siswa dan mengajak siswa lain menanggapi.
11. Guru dan siswa bersama-sama menyimpulkan apa saja yang telah dipelajari.
12. Guru menutup pelajaran dan mengingatkan siswa untuk belajar materi yang selanjutnya.

Pada pertemuan kedua guru menerapkan prosedur kuis tim dengan langkah sebagai berikut:

1. Guru memasuki kelas, memberi salam, dan mengecek kelengkapan belajar siswa.
2. Guru menjelaskan keterkaitan materi yang akan dipelajari dengan materi sebelumnya.
3. Siswa membentuk tim-tim diskusi sesuai arahan guru.
4. Guru menyampaikan materi pemenuhan harapan pelanggan melalui pelayanan prima.
5. Siswa melakukan diskusi dan menyiapkan pertanyaan untuk kuis.
6. Tim A memulai kuis dengan memberikan pertanyaan kepada tim B, jika tidak bisa menjawab pertanyaan dilempar kepada tim lain.
7. Pertanyaan selanjutnya diberikan pada tim C dan kemudian tim D dan kembali lagi pada tim B begitu seterusnya hingga pertanyaan habis.
8. Kuis babak pertama selesai dilanjutkan dengan kuis babak kedua dengan tim B sebagai pimpinan kuis. Kuis berlangsung hingga seluruh tim mendapatkan giliran sebagai pimpinan kuis.
9. Guru memberikan respon positif kepada siswa yang aktif dan memotivasi siswa untuk saling membantu rekan timnya.
10. Guru membagikan soal evaluasi kepada siswa untuk dikerjakan.

4.3.3 Pengamatan

Hasil pengamatan pada siklus I pertemuan pertama dan kedua dapat dilihat pada tabel 4. 5.dan tabel 4. 6. berikut:

Tabel 4. 5.
Lembar Pengamatan Siswa Siklus I Pertemuan Pertama

No.	Aspek Yang Diamati	1-9 siswa	10-18 siswa	19-27 siswa	28-36 siswa	37-46 siswa
1.	Kesiapan memulai pelajaran (<i>Emotional</i>).				√	
2.	Kemampuan mengingat materi yang telah disampaikan (<i>Mental</i>).		√			
3.	Kemampuan mengemukakan keterangan (<i>Oral</i>).		√			
4.	Kemampuan mendengarkan penjelasan guru (<i>Listening</i>).				√	
5.	Kemampuan membuat keputusan (<i>Mental</i>).		√			
6.	Kemampuan membaca modul dan catatan (<i>Visual</i>).			√		
7.	Kemampuan dalam mengajukan pertanyaan (<i>Oral</i>).			√		
8.	Keaktifan dalam diskusi (<i>Oral</i>).			√		
9.	Kemampuan mendengarkan hasil diskusi (<i>Listening</i>).				√	
10.	Keaktifan mengemukakan pendapat dalam diskusi (<i>Oral</i>).			√		
11.	Kemampuan menjawab pertanyaan (<i>Oral</i>).			√		
12.	Kemampuan mendemonstrasikan keterampilan (<i>Visual</i>).		√			
13.	Siswa mengikuti prosedur pembelajaran (<i>Motor</i>).			√		
14.	Kemampuan dalam mengamati (<i>Visual</i>).			√		
15.	Kemampuan menulis catatan (<i>Writing</i>).				√	
16.	Kemampuan mengisi lembar kerja siswa (<i>Writing</i>).				√	
17.	Kemampuan merenungkan permasalahan (<i>Mental</i>).			√		
18.	Kemampuan memberikan saran yang membangun (<i>Oral</i>).		√			
19.	Kemampuan membedakan waktu untuk serius dan waktu untuk santai (<i>Emotional</i>).			√		
20.	Kemampuan mengerjakan soal (<i>Writing</i>).				√	
21.	Kemampuan merangkum materi (<i>Drawing</i>).				√	
22.	Keberanian menanyakan hal yang belum dipahami (<i>Emotional</i>).		√			
23.	Kemampuan bercerita tentang pengalaman yang diperoleh dari pembelajaran (<i>Writing</i>).		√			
24.	Kemampuan memahami tujuan pembelajaran (<i>Emotional</i>).		√			
25.	Kemampuan bersikap tenang dan kooperatif (<i>Emotional</i>).				√	
TOTAL		0	16	30	32	0

Tabel 4. 6.
Lembar Pengamatan Siswa Siklus I Pertemuan Kedua

No.	Aspek Yang Diamati	1-9 siswa	10-18 siswa	19-27 siswa	28-36 siswa	37-46 siswa
1.	Kesiapan memulai pelajaran (<i>Emotional</i>).					√
2.	Kemampuan mengingat materi yang telah disampaikan (<i>Mental</i>).			√		
3.	Kemampuan mengemukakan keterangan (<i>Oral</i>).			√		
4.	Kemampuan mendengarkan penjelasan guru (<i>Listening</i>).					√
5.	Kemampuan membuat keputusan (<i>Mental</i>).		√			
6.	Kemampuan membaca modul dan catatan (<i>Visual</i>).				√	
7.	Kemampuan dalam mengajukan pertanyaan (<i>Oral</i>).				√	
8.	Keaktifan dalam diskusi (<i>Oral</i>).				√	
9.	Kemampuan mendengarkan hasil diskusi (<i>Listening</i>).					√
10.	Keaktifan mengemukakan pendapat dalam diskusi (<i>Oral</i>).				√	
11.	Kemampuan menjawab pertanyaan (<i>Oral</i>).				√	
12.	Kemampuan mendemonstrasikan keterampilan (<i>Visual</i>).			√		
13.	Siswa mengikuti prosedur pembelajaran (<i>Motor</i>).				√	
14.	Kemampuan dalam mengamati (<i>Visual</i>).				√	
15.	Kemampuan menulis catatan (<i>Writing</i>).					√
16.	Kemampuan mengisi lembar kerja siswa (<i>Writing</i>).					√
17.	Kemampuan merenungkan permasalahan (<i>Mental</i>).				√	
18.	Kemampuan memberikan saran yang membangun (<i>Oral</i>).		√			
19.	Kemampuan membedakan waktu untuk serius dan waktu untuk santai (<i>Emotional</i>).				√	
20.	Kemampuan mengerjakan soal (<i>Writing</i>).				√	
21.	Kemampuan merangkum materi (<i>Drawing</i>).				√	
22.	Keberanian menanyakan hal yang belum dipahami (<i>Emotional</i>).		√			
23.	Kemampuan bercerita tentang pengalaman yang diperoleh dari pembelajaran (<i>Writing</i>).		√			
24.	Kemampuan memahami tujuan pembelajaran (<i>Emotional</i>).		√			
25.	Kemampuan bersikap tenang dan kooperatif (<i>Emotional</i>).				√	
TOTAL		0	10	9	48	25

Keterangan:

1-9 siswa : skor 1

10-18 siswa : skor 2

19-27 siswa : skor 3

28-36 siswa : skor 4

37-46 siswa : skor 5

$$\text{Persentase skor} = \frac{\text{skor yang diperoleh}}{\text{skor maksimal}} \times 100\%$$

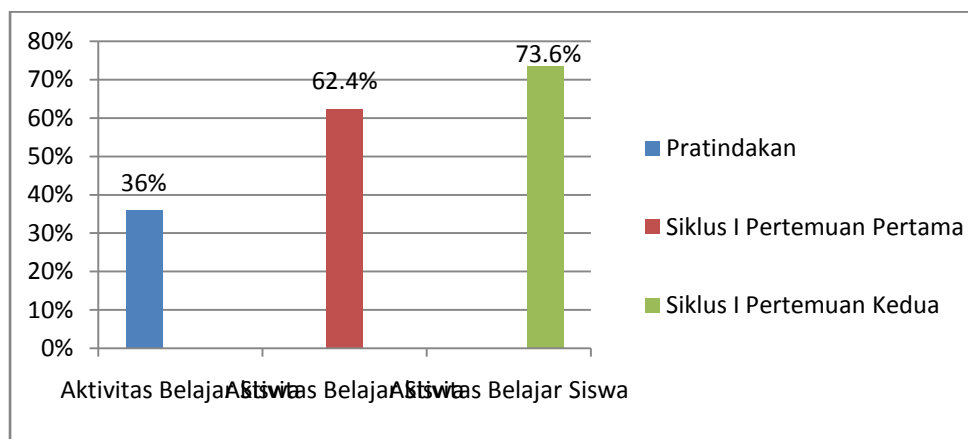
$$\text{Persentase skor siklus I pertemuan pertama} = \frac{78}{125} \times 100\% = 62.4\%$$

$$\text{Persentase skor siklus I pertemuan kedua} = \frac{92}{125} \times 100\% = 73.6\%$$

Tabel 4. 7.
Kategori Tingkat Aktivitas Belajar Siswa Siklus I

No.	Rentang Skor	Kategori
1.	85% - 100%	Sangat Tinggi
2.	69% - 84%	Tinggi
3.	53% - 68%	Cukup
4.	37% - 52%	Rendah
5.	20% - 36%	Sangat Rendah

Tabel 4. 5. dan 4. 6. menunjukkan aktivitas belajar siswa pada siklus I pertemuan pertama sebesar 62.4%, termasuk dalam kategori cukup dan pada siklus I pertemuan kedua sebesar 73.6%, termasuk kategori tinggi seperti yang terlihat pada tabel 4. 7. Aktivitas belajar siswa pada siklus I mengalami peningkatan, yang dapat dilihat pada gambar 4. 1. berikut:



Gambar 4. 1. Peningkatan Aktivitas Belajar Siswa Siklus I

Meningkatnya aktivitas belajar siswa terjadi setelah adanya penerapan metode *quiz team* yang dilakukan oleh guru dalam pembelajaran siklus I pertemuan pertama dan kedua dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 4. 8.
Lembar Pengamatan Guru Siklus I Pertemuan Pertama**

Keterangan	No.	Aspek Yang Diamati	SK	K	C	B	SB
A. Membuka pembelajaran	1.	Ketepatan memberikan pengantar				√	
	2.	Suara dan penggunaan bahasa		√			
B. Inti	3.	Variasi sumber belajar		√			
	4.	Kemampuan menyampaikan materi				√	
	5.	Ketepatan penerapan metode			√		
	6.	Kemampuan pengelolaan kelas			√		
	7.	Kemampuan memotivasi dan membimbing siswa			√		
	8.	Kejelasan dalam memberi arahan		√			
C. Penutup	9.	Kemampuan menyimpulkan materi dan memberikan penguatan				√	
	10.	Ketepatan dalam memberikan evaluasi			√		
TOTAL			0	6	12	12	0

Tabel 4. 9.
Lembar Pengamatan Guru Siklus I Pertemuan Kedua

Keterangan	No.	Aspek Yang Diamati	SK	K	C	B	SB
A. Membuka pembelajaran	1.	Ketepatan memberikan pengantar				√	
	2.	Suara dan penggunaan bahasa			√		
B. Inti	3.	Variasi sumber belajar			√		
	4.	Kemampuan menyampaikan materi				√	
	5.	Ketepatan penerapan metode				√	
	6.	Kemampuan pengelolaan kelas				√	
	7.	Kemampuan memotivasi dan membimbing siswa				√	
	8.	Kejelasan dalam memberi arahan			√		
C. Penutup	9.	Kemampuan menyimpulkan materi dan memberikan penguatan				√	
	10.	Ketepatan dalam memberikan evaluasi				√	
TOTAL			0	0	9	28	0

Keterangan:

Sangat Kurang (SK) : skor 1

Kurang (K) : skor 2

Cukup (C) : skor 3

Baik (B) : skor 4

Sangat baik (SB) : skor 5

$$\text{Persentase skor} = \frac{\text{skor yang diperoleh}}{\text{skor maksimal}} \times 100\%$$

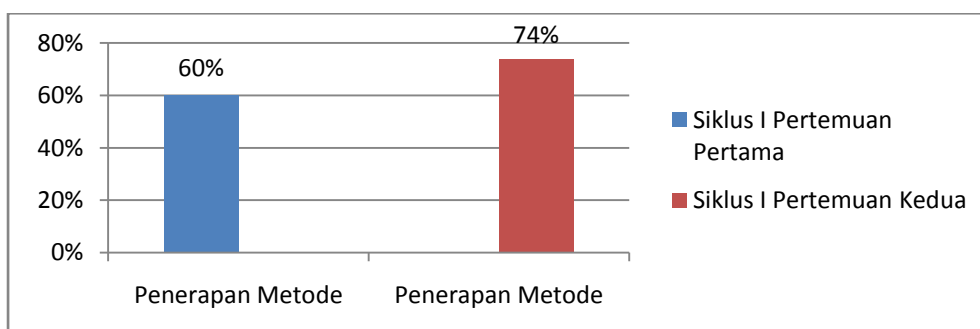
$$\text{Persentase skor siklus I pertemuan pertama} = \frac{30}{50} \times 100\% = 60\%$$

$$\text{Persentase skor siklus I pertemuan kedua} = \frac{37}{50} \times 100\% = 74\%$$

Tabel 4. 10.
Kategori Penerapan Metode *Quiz Team* Siklus I

No.	Rentang Skor	Kategori
1.	85% - 100%	Sangat Tinggi
2.	69% - 84%	Tinggi
3.	53% - 68%	Cukup
4.	37% - 52%	Rendah
5.	20% - 36%	Sangat Rendah

Tabel 4. 8. dan tabel 4. 9. menunjukkan penerapan metode *quiz team* oleh guru saat pembelajaran di kelas X AP pada siklus I pertemuan pertama sebesar 60%, termasuk kategori cukup dan pada siklus I pertemuan kedua sebesar 74%, termasuk kategori tinggi, dapat dilihat pada tabel 4. 10. Penerapan metode *quiz team* dalam pembelajaran mengalami peningkatan, seperti yang terlihat pada gambar 4. 2. berikut:



Gambar 4. 2. Peningkatan Penerapan Metode *Quiz Team* Siklus I

4.3.4 Refleksi

Peneliti menganalisis seluruh kegiatan berupa pelaksanaan, pengamatan dan data yang diperoleh pada siklus I pertemuan pertama dan kedua. Dengan hasil analisis sebagai berikut:

1. Persentase aktivitas belajar siswa siklus I pertemuan pertama sebesar 62,4%, kategori cukup sedangkan pada pertemuan kedua sebesar 73,6%, kategori tinggi.
2. Persentase penerapan metode *quiz team* siklus I pertemuan pertama sebesar 60%, kategori cukup sedangkan pada pertemuan kedua sebesar 74%, kategori tinggi.

Dari hasil penelitian siklus I diatas ditemukan bahwa pada pertemuan pertama siswa masih mengalami kesulitan dalam mengikuti prosedur *quiz team* karena metode ini merupakan hal yang baru sehingga siswa perlu beradaptasi. Pada pertemuan kedua siswa terlihat lebih bersemangat dan menikmati pembelajaran, guru telah menjelaskan prosedur *quiz team* secara detail. Setelah pelaksanaan siklus I pertemuan pertama dan kedua masih terdapat beberapa kekurangan yaitu siswa terlalu terbawa suasana dan kurang serius dalam proses pemahaman. Guru harus lebih tegas ketika mengingatkan atau memberi arahan. Suara guru harus lebih keras sehingga dapat didengar dengan jelas oleh seluruh siswa. Selain itu guru juga bisa menggunakan variasi sumber belajar sehingga materi lebih beragam

Berdasarkan hasil dan temuan dari pelaksanaan siklus I pertemuan pertama dan kedua dapat disimpulkan bahwa persentase keaktifan belajar siswa setelah penerapan metode *quiz team* mengalami peningkatan namun masih perlu dilakukan tindakan siklus II karena peningkatan aktivitas belajar siswa belum mencapai kriteria keberhasilan yaitu sebesar 75%.

4.4 Hasil Evaluasi Siklus I

Peningkatan aktivitas belajar siswa setelah adanya penerapan metode *quiz team* dalam pembelajaran berdampak pada peningkatan pemahaman materi siswa. Pemahaman materi siswa diukur dengan memberikan evaluasi berupa tes pada akhir pembelajaran siklus I. Hasil evaluasi siklus I tersaji pada tabel 4. 11. berikut:

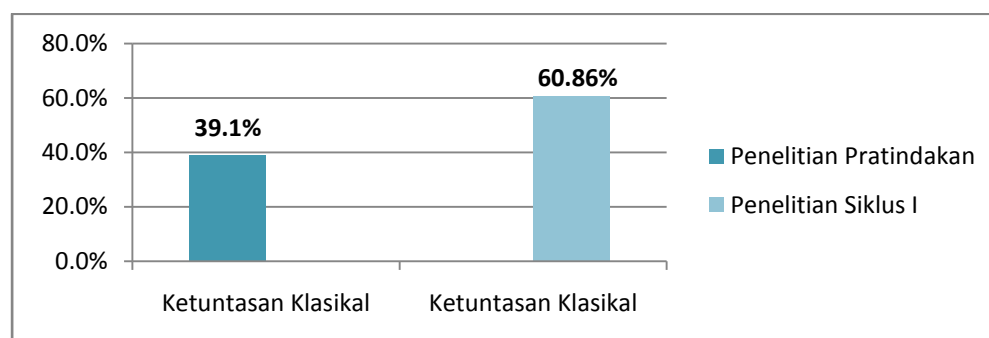
Tabel 4. 11. Hasil Evaluasi Siswa Siklus I

No.	Hasil Evaluasi	Nilai	Ketuntasan Klasikal
1	Nilai Tertinggi	95	$= \frac{\text{jumlah siswa tuntas}}{\text{jumlah siswa}} \times 100\%$ $= \frac{28}{46} \times 100\% = 60.86\%$
2	Nilai Terendah	60	
3	Nilai Rata-rata	77.9	

Tabel 4. 12. Kategori Tingkat Ketuntasan Klasikal Siswa Siklus I

No.	Kategori	Rentang Skor	Ketuntasan klasikal Pratindakan
1.	Sangat Tinggi	85% - 100%	$= \frac{28}{46} \times 100\%$ $= 60.86 \%$ (Kategori Cukup)
2.	Tinggi	69% - 84%	
3.	Cukup	53% - 68%	
4.	Rendah	37% - 52%	
5.	Sangat Rendah	20% - 36%	

Tabel 4. 11. menunjukkan ketuntasan klasikal siswa pada evaluasi siklus I sebesar 60,86% termasuk dalam kategori cukup seperti yang terlihat pada tabel 4. 12. Terdapat 28 orang siswa yang tuntas dan 18 orang siswa yang belum tuntas pada kegiatan evaluasi siklus I ini. Pemahaman materi siswa masih perlu untuk terus ditingkatkan pada siklus II karena hasil evaluasi siklus I belum mencapai kriteria keberhasilan walaupun mengalami peningkatan dibandingkan dengan hasil *pre-test* siswa pada penelitian pratindakan. Peningkatan ketuntasan klasikal pada siklus I dapat dilihat pada gambar 4. 3. berikut:



Gambar 4. 3. Peningkatan Ketuntasan Klasikal Siswa Siklus I

4. 5 Hasil Penelitian Siklus II

Siklus II dilaksanakan dalam dua pertemuan, tiap pertemuan terdiri dari 2 jam pelajaran, tiap jam pelajaran berlangsung selama 45 menit. Ada 4 tahap dalam penelitian siklus II yaitu tahap perencanaan, pelaksanaan, pengamatan, dan refleksi.

4. 5.1 Perencanaan

Perencanaan pada siklus II pertemuan pertama dan kedua ini dibuat berdasarkan refleksi siklus I untuk memperbaiki kekurangan pada siklus I. aktivitas belajar siswa perlu ditingkatkan namun tetap mengkondisikan siswa untuk serius sehingga pemahaman materi berjalan dengan lancar dan hasil evaluasi siswa dapat memenuhi harapan. Guru mengeraskan suara sehingga ketika mengingatkan dan memberi arahan agar siswa dapat mengerti. Selain itu guru juga bisa mulai mencoba menggunakan variasi sumber belajar.

4. 5.2 Pelaksanaan

Penelitian siklus II pertemuan pertama dilaksanakan pada hari Senin, 11 Februari 2013 pukul 11.00 – 12.30 WIB. Sedangkan Penelitian siklus II pertemuan kedua dilaksanakan hari Rabu, 13 Februari 2013 pukul 07.00 – 08.30 WIB. Guru menerapkan metode *quiz team* dalam pembelajaran menerapkan prinsip-prinsip kerjasama kolega dan pelanggan dengan langkah sebagai berikut:

1. Guru memasuki kelas, memberi salam, dan mengecek kelengkapan belajar siswa.
2. Guru membagikan hasil evaluasi siswa.
3. Guru meminta siswa menjelaskan kaitan antara materi yang akan dipelajari dengan materi sebelumnya.
4. Guru menyampaikan materi keluhan pelanggan dan kegiatan kehumasan.

5. Guru mengajak siswa menuliskan beberapa keluhan yang pernah siswa rasakan dan penyebabnya.
6. Siswa membacakan keluhannya dan guru memberikan contoh cara menangani keluhan tersebut dengan benar.
7. Guru menunjuk salah satu siswa untuk mencoba menangani keluhan selanjutnya dan siswa lain memberikan tanggapan atas solusi yang diberikan.
8. Guru menghubungkan solusi yang diberikan dengan materi.
9. Guru mengingatkan jika ada siswa yang tidak serius atau ribut.
10. Guru menutup pelajaran dan mengingatkan siswa untuk belajar materi yang selanjutnya yaitu *grooming* dan akan ada evaluasi pada pertemuan selanjutnya.

Pada pertemuan kedua langkah pembelajaran yang dilakukan sebagai berikut:

1. Guru memasuki kelas, memberi salam, melakukan presensi dan mengecek kelengkapan belajar siswa.
2. Guru memberikan pujian pada beberapa siswa yang ber-*grooming* dengan baik pada hari itu.
3. Guru meminta pendapat siswa tentang penampilannya.
4. Guru mengaitkan masalah yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari dan menunjukkan masalah apa saja yang bisa muncul dan menantang siswa menemukan solusinya.
5. Siswa membentuk tim-tim diskusi.

6. Siswa menyampaikan pendapatnya secara bergiliran.
7. Guru memotivasi siswa agar tetap percaya diri dan menjelaskan bahwa tiap kepribadian pasti memiliki hal positif untuk dikembangkan.
8. Guru memberikan masukan bagaimana berpenampilan yang baik namun tetap mencerminkan kepribadian diri dan sesuai dengan etika dalam dunia kerja.
9. Guru membagikan soal evaluasi kepada siswa untuk dikerjakan.

4. 5.3 Pengamatan

Hasil pengamatan pada siklus II pertemuan pertama dan kedua dapat dilihat pada tabel 4. 13.dan tabel 4. 14. berikut:

Tabel 4. 13.
Lembar Pengamatan Siswa Siklus II Pertemuan Pertama

No.	Aspek Yang Diamati	1-9 siswa	10-18 siswa	19-27 siswa	28-36 siswa	37-46 siswa
1.	Kesiapan memulai pelajaran (<i>Emotional</i>).					√
2.	Kemampuan mengingat materi yang telah disampaikan (<i>Mental</i>).				√	
3.	Kemampuan mengemukakan keterangan (<i>Oral</i>).				√	
4.	Kemampuan mendengarkan penjelasan guru (<i>Listening</i>).					√
5.	Kemampuan membuat keputusan (<i>Mental</i>).			√		
6.	Kemampuan membaca modul dan catatan (<i>Visual</i>).				√	
7.	Kemampuan dalam mengajukan pertanyaan (<i>Oral</i>).				√	
8.	Keaktifan dalam diskusi (<i>Oral</i>).				√	
9.	Kemampuan mendengarkan hasil diskusi (<i>Listening</i>).					√
10.	Keaktifan mengemukakan pendapat dalam diskusi (<i>Oral</i>).				√	
11.	Kemampuan menjawab pertanyaan (<i>Oral</i>).				√	
12.	Kemampuan mendemonstrasikan keterampilan (<i>Visual</i>).			√		
13.	Siswa mengikuti prosedur pembelajaran (<i>Motor</i>).					√
14.	Kemampuan dalam mengamati (<i>Visual</i>).				√	
15.	Kemampuan menulis catatan (<i>Writing</i>).					√
16.	Kemampuan mengisi lembar kerja siswa (<i>Writing</i>).					√
17.	Kemampuan merenungkan permasalahan (<i>Mental</i>).				√	
18.	Kemampuan memberikan saran yang membangun (<i>Oral</i>).			√		
19.	Kemampuan membedakan waktu untuk serius dan waktu untuk santai (<i>Emotional</i>).				√	
20.	Kemampuan mengerjakan soal (<i>Writing</i>).				√	
21.	Kemampuan merangkum materi (<i>Drawing</i>).				√	
22.	Keberanian menanyakan hal yang belum dipahami (<i>Emotional</i>).			√		
23.	Kemampuan bercerita tentang pengalaman yang diperoleh dari pembelajaran (<i>Writing</i>).		√			
24.	Kemampuan memahami tujuan pembelajaran (<i>Emotional</i>).			√		
25.	Kemampuan bersikap tenang dan kooperatif (<i>Emotional</i>).				√	
TOTAL		0	2	15	52	30

Tabel 4. 14.
Lembar Pengamatan Siswa Siklus II Pertemuan Kedua

No.	Aspek Yang Diamati	1-9 siswa	10-18 siswa	19-27 siswa	28-36 siswa	37-46 siswa
1.	Kesiapan memulai pelajaran (<i>Emotional</i>).					√
2.	Kemampuan mengingat materi yang telah disampaikan (<i>Mental</i>).				√	
3.	Kemampuan mengemukakan keterangan (<i>Oral</i>).				√	
4.	Kemampuan mendengarkan penjelasan guru (<i>Listening</i>).					√
5.	Kemampuan membuat keputusan (<i>Mental</i>).			√		
6.	Kemampuan membaca modul dan catatan (<i>Visual</i>).				√	
7.	Kemampuan dalam mengajukan pertanyaan (<i>Oral</i>).					√
8.	Keaktifan dalam diskusi (<i>Oral</i>).					√
9.	Kemampuan mendengarkan hasil diskusi (<i>Listening</i>).					√
10.	Keaktifan mengemukakan pendapat dalam diskusi (<i>Oral</i>).					√
11.	Kemampuan menjawab pertanyaan (<i>Oral</i>).				√	
12.	Kemampuan mendemonstrasikan keterampilan (<i>Visual</i>).				√	
13.	Siswa mengikuti prosedur pembelajaran (<i>Motor</i>).					√
14.	Kemampuan dalam mengamati (<i>Visual</i>).				√	
15.	Kemampuan menulis catatan (<i>Writing</i>).					√
16.	Kemampuan mengisi lembar kerja siswa (<i>Writing</i>).					√
17.	Kemampuan merenungkan permasalahan (<i>Mental</i>).				√	
18.	Kemampuan memberikan saran yang membangun (<i>Oral</i>).				√	
19.	Kemampuan membedakan waktu untuk serius dan waktu untuk santai (<i>Emotional</i>).				√	
20.	Kemampuan mengerjakan soal (<i>Writing</i>).					√
21.	Kemampuan merangkum materi (<i>Drawing</i>).				√	
22.	Keberanian menanyakan hal yang belum dipahami (<i>Emotional</i>).				√	
23.	Kemampuan bercerita tentang pengalaman yang diperoleh dari pembelajaran (<i>Writing</i>).			√		
24.	Kemampuan memahami tujuan pembelajaran (<i>Emotional</i>).				√	
25.	Kemampuan bersikap tenang dan kooperatif (<i>Emotional</i>).					√
TOTAL		0	0	6	48	55

Keterangan:

1-9 siswa : skor 1

10-18 siswa : skor 2

19-27 siswa : skor 3

28-36 siswa : skor 4

37-46 siswa : skor 5

$$\text{Persentase Skor} = \frac{\text{skor yang diperoleh}}{\text{skor maksimal}} \times 100\%$$

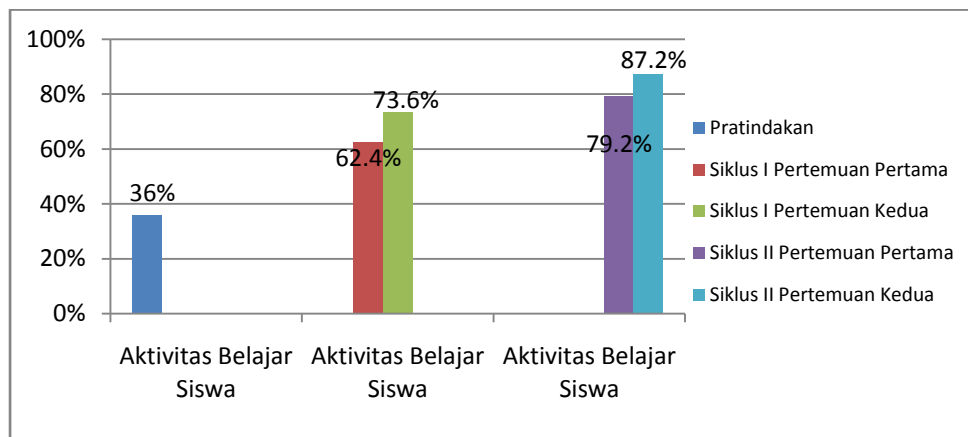
$$\text{Persentase skor siklus II pertemuan pertama} = \frac{99}{125} \times 100\% = 79.2\%$$

$$\text{Persentase skor siklus II pertemuan kedua} = \frac{109}{125} \times 100\% = 87.2\%$$

Tabel 4. 15.
Kategori Tingkat Aktivitas Siswa Belajar Siklus II

No.	Rentang Skor	Kategori
1.	85% - 100%	Sangat Tinggi
2.	69% - 84%	Tinggi
3.	53% - 68%	Cukup
4.	37% - 52%	Rendah
5.	20% - 36%	Sangat Rendah

Data pada tabel 4. 13. dan tabel 4. 14. menunjukkan bahwa tingkat aktivitas belajar siswa pada siklus II pertemuan pertama sebesar 79,2%, termasuk kategori tinggi dan pada siklus II pertemuan kedua sebesar 87,2%, termasuk kategori sangat tinggi seperti yang terlihat pada tabel 4. 15. Aktivitas belajar siswa pada siklus II mengalami peningkatan yang dapat dilihat pada gambar 4. 4. berikut:



Gambar 4. 4. Peningkatan Aktivitas Belajar Siswa Siklus II

Meningkatnya aktivitas belajar siswa terjadi setelah adanya penerapan metode *quiz team* yang dilakukan oleh guru dalam pembelajaran siklus II pertemuan pertama dan kedua dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 4. 16.
Lembar Pengamatan Kinerja Guru Siklus II Pertemuan Pertama**

Keterangan	No.	Aspek Yang Diamati	SK	K	C	B	SB
A. Membuka pembelajaran	1.	Ketepatan memberikan pengantar				√	
	2.	Suara dan penggunaan bahasa			√		
B. Inti	3.	Variasi sumber belajar			√		
	4.	Kemampuan menyampaikan materi					√
	5.	Ketepatan penerapan metode				√	
	6.	Kemampuan pengelolaan kelas				√	
	7.	Kemampuan memotivasi dan membimbing siswa				√	
	8.	Kejelasan dalam memberi arahan			√		
C. Penutup	9.	Kemampuan menyimpulkan materi dan memberikan penguatan					√
	10.	Ketepatan dalam memberikan evaluasi				√	
TOTAL			0	0	9	20	10

Tabel 4. 17.
Lembar Pengamatan Kinerja Guru Siklus II Pertemuan Kedua

Keterangan	No.	Aspek Yang Diamati	SK	K	C	B	SB
A. Membuka pembelajaran	1.	Ketepatan memberikan pengantar					√
	2.	Suara dan penggunaan bahasa				√	
B. Inti	3.	Variasi sumber belajar			√		
	4.	Kemampuan menyampaikan materi					√
	5.	Ketepatan penerapan metode					√
	6.	Kemampuan pengelolaan kelas				√	
	7.	Kemampuan memotivasi dan membimbing siswa					√
	8.	Kejelasan dalam memberi arahan				√	
C. Penutup	9.	Kemampuan menyimpulkan materi dan memberikan penguatan				√	
	10.	Ketepatan dalam memberikan evaluasi				√	
TOTAL			0	0	3	20	20

Keterangan:

Sangat Kurang (SK) : skor 1

Kurang (K) : skor 2

Cukup (C) : skor 3

Baik (B) : skor 4

Sangat baik (SB) : skor 5

$$\text{Persentase Skor} = \frac{\text{skor yang diperoleh}}{\text{skor maksimal}} \times 100\%$$

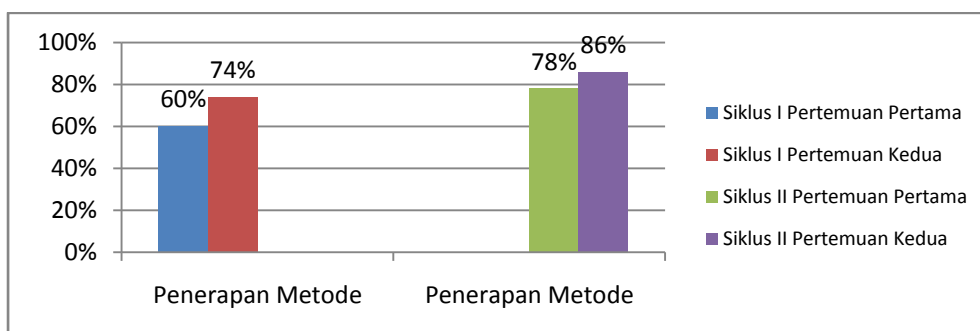
$$\text{Persentase skor siklus II pertemuan pertama} = \frac{39}{50} \times 100\% = 78\%$$

$$\text{Persentase skor siklus II pertemuan kedua} = \frac{43}{50} \times 100\% = 86\%$$

Tabel 4. 18.
Kategori Penerapan Metode *Quiz Team* Siklus II

No.	Rentang Skor	Kategori
1.	85% - 100%	Sangat Tinggi
2.	69% - 84%	Tinggi
3.	53% - 68%	Cukup
4.	37% - 52%	Rendah
5.	20% - 36%	Sangat Rendah

Tabel 4. 16. dan tabel 4. 17. menunjukkan kinerja guru dalam menerapkan metode *quiz team* saat pembelajaran di kelas X AP pada siklus II pertemuan pertama sebesar 78%, termasuk dalam kategori tinggi dan pada pertemuan kedua sebesar 86%, termasuk kategori sangat tinggi seperti yang terlihat pada tabel 4. 18. Penerapan metode *quiz team* dalam pembelajaran mengalami peningkatan, seperti yang terlihat pada gambar 4. 5. berikut:



Gambar 4. 5. Peningkatan Penerapan Metode *Quiz Team* Siklus II

4. 5.4 Refleksi

Analisis peneliti dari dilakukannya kegiatan berupa pelaksanaan, pengamatan, dan data yang diperoleh pada siklus II pertemuan pertama dan kedua diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Persentase aktivitas belajar siswa siklus II pertemuan pertama sebesar 79,2%, kategori tinggi sedangkan pada pertemuan kedua sebesar 87,2%, kategori sangat tinggi.
2. Persentase penerapan metode *quiz team* siklus II pertemuan pertama sebesar 78%, kategori tinggi sedangkan pada pertemuan kedua sebesar 86%, kategori sangat tinggi.

Berdasarkan hasil dari pelaksanaan siklus II pertemuan pertama dan kedua ditemukan bahwa pada pertemuan pertama kondisi kelas sudah lebih kondusif, siswa yang tertinggal mendapat dukungan dari guru dan bantuan dari rekan satu timnya. Pada pertemuan kedua guru memberikan poin-poin penting materi sehingga siswa dapat lebih memperhatikan materi secara mendetail. Guru memberikan memotivasi dan penguatan kepada siswa sehingga siswa semakin bersemangat untuk belajar dan siap menghadapi evaluasi. Guru sudah terampil dalam menerapkan pembelajaran dengan metode *quiz team* sehingga suasana kelas menjadi hidup dengan adanya interaktif yang komunikatif antara guru dan siswa.

Berdasarkan hasil dan temuan dari pelaksanaan siklus II pertemuan pertama dan kedua diatas dapat disimpulkan bahwa penelitian ini berhasil meningkatkan keaktifan belajar siswa dengan tindakan penerapan metode *quiz team* dalam pembelajaran. Hal ini terbukti dari peningkatan yang terjadi dan telah tercapainya kriteria keberhasilan yaitu 75%. Kegiatan siklus II ini merupakan puncak dari rangkaian siklus yang direncanakan. Target yang ditetapkan dalam penelitian ini telah dapat dicapai dengan berbagai peningkatan disetiap tahapnya.

4.6 Hasil Evaluasi Siklus II

Hasil evaluasi yang diberikan pada akhir pembelajaran siklus II ini digunakan untuk mengukur pemahaman materi siswa sebagai dampak aktivitas belajar siswa setelah penerapan metode *quiz team* dalam pembelajaran. Hasil evaluasi siklus II tersaji pada tabel 4. 19. berikut:

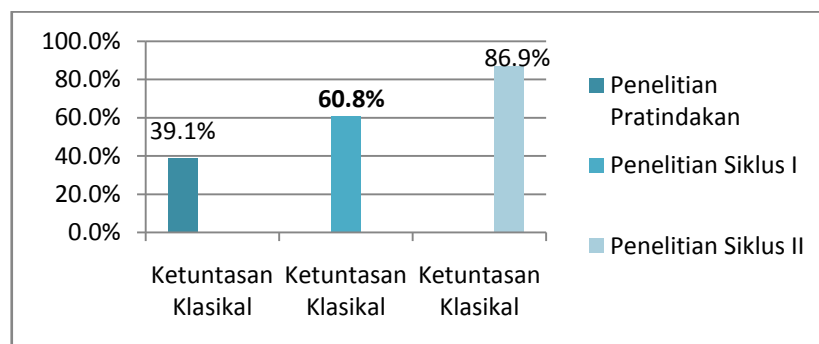
Tabel 4. 19. Hasil Evaluasi Siswa Siklus II

No.	Hasil Evaluasi	Nilai	Ketuntasan Klasikal
1	Nilai Tertinggi	100	$= \frac{\text{jumlah siswa tuntas}}{\text{jumlah siswa}} \times 100\%$ $= \frac{40}{46} \times 100\% = 86,9\%$
2	Nilai Terendah	75	
3	Nilai Rata-rata	84.8	

Tabel 4. 20. Kategori Tingkat Ketuntasan Klasikal Siswa Siklus II

No.	Kategori	Rentang Skor	Ketuntasan klasikal Pratindakan
1.	Sangat Tinggi	85% - 100%	$= \frac{40}{46} \times 100\%$ $= 86.9 \%$ (Kategori Sangat Tinggi)
2.	Tinggi	69% - 84%	
3.	Cukup	53% - 68%	
4.	Rendah	37% - 52%	
5.	Sangat Rendah	20% - 36%	

Data pada tabel 4. 19. menunjukkan ketuntasan klasikal siklus II sebesar 86,9%, termasuk dalam kategori sangat tinggi seperti yang terlihat pada tabel 4 .20. Terdapat 40 orang siswa yang tuntas dan 6 orang siswa yang belum tuntas. Terlihat pemahaman materi siswa telah meningkat, hasil evaluasi siklus II ini mengalami peningkatan dibandingkan dengan hasil evaluasi siklus I dan telah memenuhi harapan walaupun masih ada beberapa siswa yang belum tuntas. Peningkatan ketuntasan klasikal pada siklus II dapat dilihat pada gambar 4. 6. berikut:



Gambar 4. 6. Peningkatan Ketuntasan Klasikal Siswa Siklus II

4. 7 Pengaruh Keaktifan Belajar Siswa Terhadap Nilai Evaluasi Siswa

Pengaruh keaktifanterhadap nilai evaluasi siswa dihitung dengan analisis regresi linier sederhana.

Tabel 4. 21 Output Hasil Perhitungan Regresi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	55.336	1.772		31.226	.000
	Keaktifan	1.543	.090	.932	17.084	.000

a. Dependent Variable: Nilai Evaluasi

Nilai konstanta sebesar 55.336 dengan koefisien untuk nilai evaluasi sebesar 1,543 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y=55.336+1,543X$. Persamaan linier di atas mempunyai makna:

1. Koefisien regresi 1,543 nilai evaluasi dari perhitungan regresi linier sederhana diperoleh hasil positif. Berarti setiap ada peningkatan aktivitas belajar 1% akan diikuti dengan peningkatan nilai evaluasi sebesar 1,543.
2. Konstanta regresi 55.336 menyatakan bahwa tanpa adanya aktivitas belajar maka nilai evaluasi belajar siswa sebesar konstanta 55.336.

Tabel 4. 22 Output Hasil Uji F

ANOVA ^b					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1976.479	1	1976.479	291.851	.000 ^a
Residual	297.978	44	6.772		
Total	2274.457	45			

a. Predictors: (Constant), keaktifan

b. Dependent Variable: nilai evaluasi

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4. 22 hasil perhitungan uji simultan diperoleh $F_{hitung}=291.851$ nilai f_{tabel} sebesar 0,297 dengan probabilitas signifikansi keaktifan belajar siswa terhadap hasil evaluasi siswa sebesar 0.000,. Nilai f_{hitung} (291.851) > f_{tabel} (0,297) dan nilai signifikansi berada di bawah taraf signifikansi 0.05 (5%) sehingga dapat dinyatakan bahwa ada pengaruh positif secara simultan antara peningkatan keaktifan belajar siswa terhadap nilai evaluasi siswa.

Tabel 4. 23 Output Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.932 ^a	.869	.866	2.60235

a. Predictors: (Constant), nilai evaluasi

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4. 23 diperoleh *Adjusted R Square* (R^2) sebesar 0,866. Angka tersebut mempunyai arti bahwa pengaruh aktivitas belajar siswa terhadap nilai evaluasi siswa sebesar 86,6% sedangkan sisanya 13,4% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4. 8 Pembahasan

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian tindakan kelas, hasil yang diperoleh berasal dari pengamatan dan analisis deskriptif setelah penerapan metode *quiz team* yang dilanjutkan dengan refleksi dan evaluasi siswa pada akhir siklus. Kegiatan pembelajaran yang dilakukan adalah penerapan metode *quiz team* pada pembelajaran menerapkan prinsip-prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan kelas X AP SMK PGRI 1 Mejobo Kudus Tahun Ajaran 2012/2013.

Aktivitas belajar siswa pratindakan sangat rendah, hanya *visual activities*, *emotional activities*, *writing activities*, *drawing activities*, dan *motor activities* yang nampak pada sebagian siswa. Sedangkan *oral activities*, *listening activities* dan *mental activities* hanya nampak pada beberapa siswa. Sebagian siswa mengikuti pembelajaran dengan

mendengarkan guru, menulis catatan, dan mengerjakan tugas. Aktivitas seperti diskusi, demonstrasi, pengamatan, pemecahan masalah, dan pemberian saran belum nampak. Hanya beberapa siswa yang benar-benar memahami materi yang guru sampaikan.

Penerapan metode *quiz team* pada siklus I pertemuan pertama terlihat *Oral activities, listening activities*, dan *mental activities* mulai berkembang. Aktivitas diskusi, demonstrasi, pengamatan, pemecahan masalah, dan pemberian saran mulai nampak. Namun untuk aktivitas yang lebih kompleks seperti mengingat, mengemukakan keterangan, mengambil keputusan, mendemonstrasikan keterampilan, memberi saran, meminta bantuan, dan menceritakan pengalaman, siswa masih canggung dan perlu waktu untuk beradaptasi. Walaupun kesulitan mengikuti alur metode *quiz team* dengan sempurna namun siswa cukup antusias dalam pembelajaran.

Siklus I pertemuan kedua siswa sudah mulai terbiasa melakukan berbagai aktivitas dan mengikuti alur pembelajaran. Sebagian siswa menunjukkan daya ingat dan pemahaman materi yang baik. Sedangkan untuk mengambil keputusan, memberi saran, meminta bantuan, dan menceritakan pengalaman masih perlu ditingkatkan lagi.

Selanjutnya pada siklus II pertemuan pertama terlihat secara keseluruhan siswa sudah beradaptasi dengan cukup baik dan dapat melakukan berbagai aktivitas yang kompleks. Sebagian siswa mulai lebih berani dalam mengambil keputusan, memberi saran, meminta bantuan walaupun siswa belum cukup terbuka dan percaya diri untuk bercerita

tentang pengalamannya. Pada siklus II pertemuan kedua. Siswa berhasil melakukan berbagai aktivitas untuk mengembangkan keterampilannya sesuai dengan tujuan pembelajaran.

Beragam aktivitas yang meningkat selama penerapan metode *quiz team* pada siklus I maupun II seperti mengingat, memberi dan mendengarkan keterangan, mengamati, mencari informasi, demonstrasi, mengikuti prosedur, mencari solusi, menempatkan diri, serta bersikap tenang dan kooperatif, memberikan saran, dan meminta bantuan perlu terus dikembangkan. Aktivitas tersebut dapat melatih keterampilan yang dibutuhkan siswa sehingga siswa dapat memberikan pelayanan yang tepat bagi kolega dan pelanggan. Dengan pelayanan yang prima maka ketidakpuasan dari kolega maupun pelanggan dapat diminimalkan. Namun jika keluhan akibat ketidakpuasan terjadi maka siswa dapat memberikan rujukan kemana kolega ataupun pelanggan dapat meminta bantuan sehingga keluhan dapat ditindaklanjuti oleh orang yang tepat di bidangnya.

Aktivitas yang kurang berkembang adalah aktivitas yang bersifat individu seperti mengambil keputusan dan menceritakan pengalaman. Kedua aktivitas ini tidak terlalu digunakan siswa ketika melakukan *job training* maupun bekerja karena untuk tanggung jawab pengambilan keputusan biasanya akan diserahkan kepada petugas yang lebih senior. Pengalaman yang dapat diceritakan pun masih terbatas karena memang siswa SMK kelas X belum terjun secara langsung di dunia kerja. Namun kedua aktivitas ini mungkin dapat dikembangkan lebih lanjut dengan

menggunakan metode pembelajaran yang lebih sesuai, terutama dalam mata diklat kewirausahaan. Kemampuan pengambilan keputusan yang tepat dan motivasi yang kuat merupakan keterampilan dasar yang harus dikuasai dalam berwirausaha.

Peneliti juga menemukan bahwa terdapat kecenderungan siswa menjadi bosan jika metode yang digunakan dalam pembelajaran hanya *quiz team* saja, hal ini terlihat dari persentase peningkatan keaktifan siswa pada akhir penelitian yang tidak sebanyak pada saat pertengahan maupun awal penelitian. Mungkin hal ini dapat diatasi dengan melakukan variasi maupun kombinasi metode pembelajaran. Tidak ada metode pembelajaran yang sempurna, sehingga jika metode yang digunakan memiliki kekurangan maka dapat diselingi metode yang dapat saling melengkapi agar siswa tetap terjaga motivasinya untuk aktif.

Hasil evaluasi siswa pada pembelajaran menerapkan prinsip-prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan kelas X AP SMK PGRI 1 Mejubo Kudus menjadi lebih baik sesudah penerapan metode *quiz team*. Mayoritas siswa telah memahami materi dengan baik dan lebih siap dalam menghadapi evaluasi.

Metode *quiz team* dipilih karena memiliki keunggulan yaitu dapat langsung diterapkan dalam pembelajaran tanpa perlu persiapan khusus baik dari guru maupun siswa. Metode ini berbentuk kuis sehingga siswa senang dan tertarik untuk berkompetisi sekaligus efektif melatih keterampilan

siswa. Kelompok-kelompok belajar yang dibentuk memudahkan guru dalam mengelola kelas selama proses pembelajaran.

Adapun keterbatasan yang ditemui peneliti selama penerapan metode *quiz team* antara lain, karena fokus pembelajaran cenderung pada kegiatan berkelompok maka siswa menjadi tergantung pada kelompoknya. Diperlukan referensi materi yang banyak karena tahapan metode ini berulang-ulang. Guru harus disiplin dalam menjaga suasana kelas agar tidak mengganggu pembelajaran di kelas lain. Prosedur kuis cukup menyita waktu sehingga dalam penyampaian materi guru hendaknya lebih efisien.

Penerapan metode *quiz team* pada siswa kelas X AP SMK PGRI 1 Mejubo Kudus Tahun Ajaran 2012/2013 yang dilakukan selama ini dengan segala keunggulan dan keterbatasannya telah mampu mengatasi masalah kurangnya keaktifan belajar siswa dan memenuhi tujuan pembelajaran. Dengan demikian maka peneliti menyimpulkan bahwa metode *quiz team* dapat diterapkan untuk meningkatkan keaktifan belajar siswa pada pembelajaran menerapkan prinsip-prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan kelas X AP SMK PGRI 1 Mejubo Kudus Tahun Ajaran 2012/2013.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan:

1. Penerapan metode pembelajaran *quiz team* dengan desain penelitian tindakan kelas mampu meningkatkan keaktifan belajar siswa pada pembelajaran menerapkan prinsip-prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan kelas X AP SMK PGRI 1 Mejobo Kudus Tahun Ajaran 2012/2013. Terbukti dengan perolehan persentase tingkat aktivitas belajar siswa sampai dengan siklus II yang mengalami peningkatan dan telah mencapai kriteria keberhasilan.
2. Peningkatan keaktifan belajar tersebut berpengaruh pada hasil evaluasi siswa kelas X AP SMK PGRI 1 Mejobo Kudus pada pembelajaran menerapkan prinsip-prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan. Terlihat dari hasil uji F yang menunjukkan terdapat pengaruh positif antara keaktifan belajar siswa dengan hasil evaluasi siswa. Dari hasil evaluasi siswa juga menunjukkan tingkat ketuntasan klasikal siswa mengalami peningkatan dan telah mencapai harapan.

5.1 Saran

Metode *quiz team* dapat dijadikan sebagai referensi metode pembelajaran yang dapat digunakan untuk meningkatkan keaktifan belajar siswa dengan saran sebagai berikut:

1. Guru dapat memberikan modul terlebih dahulu sebelum menyampaikan materi pembelajaran sehingga waktu untuk kuis bisa lebih banyak. Dengan demikian tahapan dalam metode *quiz team* yang berulang-ulang dan prosedur kuis yang cukup menyita waktu dapat dilakukan seluruhnya dengan lancar.
2. Siswa yang telah terbiasa aktif dalam kegiatan kelompok selanjutnya diarahkan untuk mulai aktif melakukan aktivitas pembelajaran secara individu seperti mengambil keputusan dan menceritakan pengalaman agar siswa tidak terus-menerus bergantung pada kelompoknya.
3. Suasana kelas diupayakan tetap kondusif agar tidak mengganggu pembelajaran di kelas lain guru dapat mengingatkan siswa dengan tegas jika suasana mulai gaduh.
4. Aktivitas seperti mengingat, memberi dan mendengarkan keterangan, mengamati, mencari informasi, demonstrasi, mengikuti prosedur, mencari solusi, menempatkan diri, serta bersikap tenang dan kooperatif, memberikan saran, dan meminta bantuan dapat terus dikembangkan. Untuk penelitian selanjutnya mungkin dapat dilakukan dengan mencoba memberikan selingan berupa variasi metode pembelajaran dan pemanfaatan media pembelajaran agar siswa tidak mengalami kejenuhan.

5. Penelitian ini bersifat studi kasus sehingga hasil dan kesimpulan dari penelitian hanya dapat digunakan untuk penelitian ini saja dan tidak dapat digeneralisasikan untuk penelitian lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Muhamad. 1987. *Penelitian Kependidikan Prosedur dan Strategi*. Bandung: Angkasa.
- Anni, Catharina Tri. 2007. *Psikologi Belajar*. Semarang: Unnes Press.
- Bonwell, Charles C., dan Eison J.A. 1991. *Active Learning: Creating Excitement in the Classroom*.<http://www.gwu.edu/eriche.htm>.
- Chickering, Arthur W. 1987. *Seven Principles for Good Practice in Undergraduate Education*.<http://learningcoomonsevergreen.Edu/pdf/fall1987.pdf>.
- Chickering, Gamson. 2004. The Seven Principles for Good Practice: a framework for evaluating on-line teaching. Dalam *jurnal the internet and higher education*, Volume 7 Hal 217-232 United Stated: Montana State University.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Hamalik, Oemar. 2009. *Kurikulum dan Pembelajaran*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Maisaroh dan Rostrieningsih. 2010. "Peningkatan Hasil Belajar Siswa dengan Menggunakan Metode Pembelajaran *Active Learning* tipe *Quiz Team* pada Mata Pelajaran Keterampilan Dasar Komunikasi di SMK Negeri 1 Bogor". Dalam *jurnal Ekonomi & Pendidikan*, Volume 8 Nomor 2.
- Miarso, Yusuf Hadi. 2004. *Menyemai Benih Teknologi Pendidikan*. Jakarta: Prenada Media.
- Moedjiono, 2009. *Proses Belajar Mengajar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyasa. 2009. *Standar Kompetensi dan Sertifikasi Guru*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rifa'i, Achmad. 2011. *Psikologi Orang Dewasa*. Semarang: Unnes Press.
- Sadirman. 2007. *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Silberman, M. 2007. *Active Learning: 101 Strategi Pembelajaran Aktif*. Yogyakarta: PT Pustaka Insan Madani.
- Slameto. 2010. *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Sudjana, Nana. 2009. *Penilaian Hasil Belajar Mengajar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugandi, Achmad. 2008. *Teori Pembelajaran*. Semarang: Unnes Press.
- Suharsimi, Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- , 2009a. *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- , 2009b. *Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Uno, Hamzah. 2009. *Model Pembelajaran: Menciptakan Proses Belajar Mengajar yang Kreatif dan Efektif*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Nama Siswa

DAFTAR NAMA SISWA
KELAS X JURUSAN ADMINISTRASI PERKANTORAN
SMK PGRI 1 MEJOBOKO KUDUSTAHUN PELAJARAN 2012/2013

NO.	NO INDUK SISWA	NAMA SISWA	JENIS KELAMIN
1	9968	ANNISA RATNAWATI AZIZAH	PEREMPUAN
2	9969	ANITA NARSIANA DEWI	PEREMPUAN
3	9970	APRILIA DAMAYANTI	PEREMPUAN
4	9971	BELLA QONIATUS STANI	PEREMPUAN
5	9972	DESI MUJI RAHAYU	PEREMPUAN
6	9973	DEWI WULANDARI	PEREMPUAN
7	9974	DIAH LAILATUN NI'MAH	PEREMPUAN
8	9975	DIAN SUCI OKTAVIANA	PEREMPUAN
9	9976	DIVYA ANGGRAENI	PEREMPUAN
10	9977	DIYAH AYU KHUSNUL KHOTIMAH	PEREMPUAN
11	9978	DUWI LIANAWATI	PEREMPUAN
12	9979	DYAH AYU RAMATUL ULYA	PEREMPUAN
13	9980	EKA MUNGKARSIH	PEREMPUAN
14	9981	ERLITA DAMAYANTI	PEREMPUAN
15	9982	FERINA ANANDA PUTRI	PEREMPUAN
16	9983	FIFI ANITALIA	PEREMPUAN
17	9984	FINDA DWI OKTAVIANI	PEREMPUAN
18	9985	IDA MURSIDA	PEREMPUAN
19	9986	IKA SOFIYANTI	PEREMPUAN
20	9987	INDAH PUTRI SENANJUNG	PEREMPUAN
21	9988	ISTIQOMAH	PEREMPUAN
22	9989	KHOLIFFATUN KHASANAH	PEREMPUAN
23	9990	LUVI NOVIARI	PEREMPUAN
24	9991	MAULIDA SUCIANI	PEREMPUAN
25	9992	MEGA AYU AMARTA PUTRI	PEREMPUAN
26	9993	NADYA LEVIANA ULFA	PEREMPUAN
27	9994	NITA NOVENSARI	PEREMPUAN
28	9995	NITA SUSANTI	PEREMPUAN
29	9996	NOOR HIDAYAH	PEREMPUAN
30	9997	OKA AWALIA	PEREMPUAN
31	9998	RAHAYU DWI HANDAYANI	PEREMPUAN
32	9999	RINA SEPTIANA	PEREMPUAN
33	10000	ROIDLOTUL MUFARIKHAH	PEREMPUAN

34	10001	ROSITA AGUSTINA	PEREMPUAN
35	10002	SALADESIFA TUSSALIM	PEREMPUAN
36	10003	SEPTI DWI LIYANTINI	PEREMPUAN
37	10004	SHOFIYULLOH WAHYU HIDAYAH	PEREMPUAN
38	10005	SINTIA DEWI MAWADAH	PEREMPUAN
39	10006	SITI MAESAROH	PEREMPUAN
40	10007	SITI SOLIKHAH	PEREMPUAN
41	10008	TIKA AGUSTINA DAMAYANTI	PEREMPUAN
42	10009	TRI SULISTYANINGSIH	PEREMPUAN
43	10010	TRIANITA KUSUMADEWI	PEREMPUAN
44	10011	YULIANI KUSUMA WARDANI	PEREMPUAN
45	10012	YUNI ARIYANTI	PEREMPUAN
46	10013	YUNITA PANGESTUTI	PEREMPUAN

Lampiran 2 Nilai *Pre-Test* Siswa

DAFTAR NILAI *PRE-TEST* SISWA KELAS X AP
SMK PGRI 1 MEJOBOKUDUS

NO.	NAMA SISWA	NILAI	KETERANGAN
1	ANNISA RATNAWATI AZIZAH	65	TIDAK TUNTAS
2	ANITA NARSIANA DEWI	85	TUNTAS
3	APRILIA DAMAYANTI	80	TUNTAS
4	BELLA QONIATUS STANI	80	TUNTAS
5	DESI MUJI RAHAYU	85	TUNTAS
6	DEWI WULANDARI	80	TUNTAS
7	DIAH LAILATUN NI'MAH	60	TIDAK TUNTAS
8	DIAN SUCI OKTAVIANA	65	TIDAK TUNTAS
9	DIVYA ANGGRAENI	70	TIDAK TUNTAS
10	DIYAH AYU KHUSNUL KHOTIMAH	80	TUNTAS
11	DUWI LIANAWATI	85	TUNTAS
12	DYAH AYU RAMATUL ULYA	80	TUNTAS
13	EKA MUNGKARSIH	60	TIDAK TUNTAS
14	ERLITA DAMAYANTI	65	TIDAK TUNTAS
15	FERINA ANANDA PUTRI	70	TIDAK TUNTAS
16	FIFI ANITALIA	65	TIDAK TUNTAS
17	FINDA DWI OKTAVIANI	70	TIDAK TUNTAS
18	IDA MURSIDA	65	TIDAK TUNTAS
19	IKA SOFIYANTI	75	TIDAK TUNTAS
20	INDAH PUTRI SENANJUNG	80	TUNTAS
21	ISTIQOMAH	85	TUNTAS
22	KHOLIFFATUN KHASANAH	80	TUNTAS
23	LUVI NOVIARI	80	TUNTAS
24	MAULIDA SUCIANI	80	TUNTAS
25	MEGA AYU AMARTA PUTRI	85	TUNTAS
26	NADYA LEVIANA ULFA	80	TUNTAS
27	NITA NOVENSARI	65	TIDAK TUNTAS
28	NITA SUSANTI	65	TIDAK TUNTAS
29	NOOR HIDAYAH	70	TIDAK TUNTAS
30	OKA AWALIA	75	TIDAK TUNTAS
31	RAHAYU DWI HANDAYANI	60	TIDAK TUNTAS
32	RINA SEPTIANA	60	TIDAK TUNTAS
33	ROIDLOTUL MUFARIKHAH	60	TIDAK TUNTAS

34	ROSITA AGUSTINA	65	TIDAK TUNTAS
35	SALADESIFA TUSSALIM	60	TIDAK TUNTAS
36	SEPTI DWI LIYANTINI	65	TIDAK TUNTAS
37	SHOFIYULLOH WAHYU HIDAYAH	55	TIDAK TUNTAS
38	SINTIA DEWI MAWADAH	60	TIDAK TUNTAS
39	SITI MAESAROH	70	TIDAK TUNTAS
40	SITI SOLIKHAH	70	TIDAK TUNTAS
41	TIKA AGUSTINA DAMAYANTI	80	TUNTAS
42	TRI SULISTYANINGSIH	70	TIDAK TUNTAS
43	TRIANITA KUSUMADEWI	65	TIDAK TUNTAS
44	YULIANI KUSUMA WARDANI	55	TIDAK TUNTAS
45	YUNI ARIYANTI	80	TUNTAS
46	YUNITA PANGESTUTI	80	TUNTAS
Jumlah siswa		46	
KKM		76	
Rata-rata		71,4	
Jumlah siswa yang tuntas		18	
jumlah siswa yang tidak tuntas		28	
Nilai tertinggi		85	
Nilai terendah		55	
Ketuntasan Klasikal		39,1%	

Lampiran 3 Data Awal Aktivitas Belajar Siswa

LEMBAR OBSERVASI SISWA PRATINDAKAN

Tempat Pelaksanaan : SMK PGRI 1 MEJOBBO KUDUS
 Mata Pelajaran : Menerapkan Prinsip-Prinsip Kerjasama
 Dengan Kolega dan Pelanggan
 Kelas : X AP

Berilah tanda *check* (V) pada kolom yang sesuai menurut penilaian dan pengamatan anda.

No.	Aspek Yang Diamati	1-9 siswa	10-18 siswa	19-27 siswa	28-36 siswa	37-46 siswa
1.	Kesiapan memulai pelajaran (<i>Emotional</i>).			√		
2.	Kemampuan mengingat materi yang telah disampaikan (<i>Mental</i>).	√				
3.	Kemampuan mengemukakan keterangan (<i>Oral</i>).	√				
4.	Kemampuan mendengarkan penjelasan guru (<i>Listening</i>).			√		
5.	Kemampuan membuat keputusan (<i>Mental</i>).	√				
6.	Kemampuan membaca modul dan catatan (<i>Visual</i>).			√		
7.	Kemampuan dalam mengajukan pertanyaan (<i>Oral</i>).	√				
8.	Keaktifan dalam diskusi (<i>Oral</i>).	√				
9.	Kemampuan mendengarkan hasil diskusi (<i>Listening</i>).	√				
10.	Keaktifan mengemukakan pendapat dalam diskusi (<i>Oral</i>).	√				

11.	Kemampuan menjawab pertanyaan (<i>Oral</i>).	√				
12.	Kemampuan mendemonstrasikan keterampilan (<i>Visual</i>).	√				
13.	Siswa mengikuti prosedur pembelajaran (<i>Motor</i>).			√		
14.	Kemampuan dalam mengamati (<i>Visual</i>).	√				
15.	Kemampuan menulis catatan (<i>Writing</i>).			√		
16.	Kemampuan mengisi lembar kerja siswa (<i>Writing</i>).			√		
17.	Kemampuan merenungkan permasalahan (<i>Mental</i>).	√				
18.	Kemampuan memberikan saran yang membangun (<i>Oral</i>).	√				
19.	Kemampuan membedakan waktu untuk serius dan waktu untuk santai (<i>Emotional</i>).			√		
20.	Kemampuan mengerjakan soal (<i>Writing</i>).			√		
21.	Kemampuan merangkum materi (<i>Drawing</i>).			√		
22.	Keberanian menanyakan hal yang belum dipahami (<i>Emotional</i>).	√				
23.	Kemampuan bercerita tentang pengalaman yang diperoleh dari pembelajaran (<i>Writing</i>).	√				
24.	Kemampuan memahami tujuan pembelajaran (<i>Emotional</i>).	√				
25.	Kemampuan bersikap tenang dan kooperatif (<i>Emotional</i>).			√		
TOTAL		15	0	30	0	0

Keterangan:

1-9 siswa	:	skor 1
10-18 siswa	:	skor 2
19-27 siswa	:	skor 3
28-36 siswa	:	skor 4
37-46 siswa	:	skor 5

Penskoran:

$$\begin{aligned}\text{Prosentase Skor} &= \frac{\text{skor yang diperoleh}}{\text{skor maksimal}} \times 100\% \\ &= \frac{45}{125} \times 100\% = 36\%\end{aligned}$$

Kudus, 16 Januari 2013

Mengetahui,

Guru Mata Pelajaran



Dra. Wiwiek Dwi Yanti

NIY 1231/C/023

Peneliti

Mei Rizkyana

NIM 7101408290

Lampiran 4 Tabulasi Aktivitas Belajar Siswa Pratindakan

Aktivitas Belajar Siswa Pratindakan

Siswa/Butir Aktivitas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	emotional	oral	listening	motor	mental	visual	writing	drawing
1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	3	0	1	1	1	1	3	0
2	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	3	0	1	1	1	1	3	1
3	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	3	0	1	1	0	1	3	1
4	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	3	0	1	1	0	1	3	1
5	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	3	0	0	1	0	1	3	1
6	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	3	0	0	1	0	1	3	1
7	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	3	0	0	1	0	1	3	0
8	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	3	0	0	1	0	1	3	0
9	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	3	0	0	1	0	1	3	0
10	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	3	0	0	1	0	1	3	0
11	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	4	1	1	1	2	1	4	1
12	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	5	3	1	1	2	1	4	1
13	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	4	1
14	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	4	0	0	1	1	0	1	3	0
15	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	3	0	0	1	0	1	3	0
16	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	3	0	0	1	0	1	3	1
17	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	3	1	1	1	0	1	3	1
18	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	3	1	1	1	0	1	3	1
19	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	3	0	0	1	0	1	3	0
20	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	3	0	0	1	0	1	3	0
21	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	3	0	0	1	1	0	3	1
22	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	3	0	0	1	1	0	3	1
23	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	1	4	1	
24	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	
25	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	
26	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	
27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
34	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
35	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
39	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	
40	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	
41	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	
42	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	
43	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
44	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
45	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	4	3	1	1	2	1	4	1	
46	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	2	0	1	0	0	2	1	
Jumlah	26	9	9	21	5	25	4	0	0	0	2	0	25	0	25	25	0	0	25	26	26	4	7	8	26								

Lampiran 5 Kisi-Kisi Soal Uji Coba

KISI-KISI SOAL UJI COBA

Mapel : Menerapkan prinsip-prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan

Kelas : X AP

Kompetensi Dasar	Indikator	Nomor Soal	Jumlah Soal
Mendeskripsikan kerjasama dengan kolega dan pelanggan	Kemampuan personal untuk memberikan pelayanan secara tepat kepada pelanggan	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	7
Menyediakan bantuan kepada pelanggan diluar dan didalam perusahaan	Kesempatan mempertinggi kualitas layanan diidentifikasi dan diambil bilamana memungkinkan	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14	7
	Ketidakpuasan dikenali tepat waktu dan diambil tindakan untuk memecahkan situasi sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu dan tata cara perusahaan	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21	7
	Keluhan-keluhan pelanggan ditangani secara sungguh-sungguh, peka, dan sopan	22, 23, 24, 25, 26, 27, 28	7
	Keluhan diserahkan kepada orang yang tepat untuk ditindak lanjuti sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu	29, 30, 31, 32, 33, 34	6
Memelihara standar pribadi (<i>grooming</i>)	Standar unggul dari presentasi pribadi dilatih dengan mempertimbangkan tempat kerja, masalah kesehatan, dan keselamatan pengaruh dari jenis-jenis pelanggan yang berbeda, kebutuhan presentasi khusus untuk fungsi-fungsi pekerjaan khusus	35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45	11
		Total	45 Soal

Lampiran 6 Soal Uji Coba

Mata pelajaran : Menerapkan prinsip-prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan

Nama :

Kelas / No. Absen :

Pilihlah satu jawaban yang paling tepat, dengan cara memberi tanda silang (X) pada huruf a, b, c, atau d yang dianggap paling benar!

1. Rekan atau mitra yang telah sekian lama menjalin kerja sama disebut dengan...
 - a. Pesaing
 - b. Rekan bisnis (kolega)
 - c. Pelanggan
 - d. Atasan
2. Pelanggan secara umum dapat dikelompokkan menjadi 2 macam yaitu...
 - a. Pelanggan internal dan eksternal
 - b. Pelanggan tetap dan pelanggan tidak tetap
 - c. Pelanggan usia tua dan pelanggan usia muda
 - d. Pelanggan pria dan pelanggan wanita
3. Ciri-ciri dari pelanggan pria adalah sebagai berikut..
 - a. Mudah terpengaruh tayangan iklan yang menarik
 - b. Seleranya sangat modis dalam memilih barang
 - c. Mudah dipengaruhi bujukan petugas
 - d. Bertele-tele dalam memilih barang
4. Cara terbaik memperlakukan pelanggan usia lanjut yaitu...
 - a. Petugas perlu melakukan pujian berlebihan
 - b. Tinggalkan dan beri waktu untuk memilih
 - c. Apabila kesulitan selesaikan sendiri tanpa bantuan orang lain
 - d. Sabar dan pengertian dalam melayani
5. Pelanggan adalah orang atau instansi atau lembaga yang membeli barang/jasa secara...
 - a. Sesekali
 - b. Saat membutuhkan
 - c. Saat ada diskon
 - d. Berulang kali
6. Memenuhi kepuasan pelanggan kita harus memahami tiga aspek yang harus dipahami dalam memenuhi kepuasan pelanggan yaitu...
 - a. *Want, who, dan how*
 - b. *Want, when, dan the way they want it*
 - c. *Want, when, dan how*
 - d. *Want, who, dan the way they want it*

7. Selain kualitas produk, faktor apa lagi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan?
 - a. Kualitas pelayanan
 - b. Faktor emosional
 - c. Faktor kemudahan
 - d. Semua benar
8. Adanya harga yang pantas dari barang yang dibelinya merupakan harapan...
 - a. Pelanggan eksternal (konsumen)
 - b. Seluruh pelanggan
 - c. Pelanggan wanita
 - d. Pelanggan internal (karyawan)
9. Pemenuhan harapan pelanggan yang paling utama adalah tercapainya kepuasan bagi...
 - a. Pimpinan
 - b. Karyawan
 - c. Pelanggan
 - d. Semua benar
10. Adanya fasilitas kerja yang memadai akan memacu kualitas kerja yang tinggi, merupakan salah satu harapan pelanggan internal dalam hal...
 - a. Imbalan
 - b. Kualitas kerja
 - c. Kebersamaan dan kerjasama
 - d. Prosedur kerja yang efisien
11. Fasilitas *cash back* setelah pembelian merupakan pemenuhan harapan pelanggan dalam hal...
 - a. Kualitas pelayanan yang baik
 - b. Informasi yang jujur dan benar mengenai barang
 - c. Kemudahan dalam memperoleh barang/jasa
 - d. Pelayanan purna jual
12. Untuk berada satu langkah di depan pesaing maka kita harus memperhatikan kebutuhan pelanggan sebagai berikut, *kecuali*...
 - a. Menemukan kebutuhan pokok pelanggan
 - b. Memberikan obral besar-besaran
 - c. Mencari tahu apa yang sebenarnya menjadi harapan pelanggan, sehingga mereka mau kembali datang kepada kita
 - d. Selalu memperhatikan apa yang menjadi harapan pelanggan, lakukan melebihi apa yang diharapkan pelanggan sehingga pelanggan merasa senang
13. Gaji yang memenuhi standar upah minimum merupakan harapan dari...
 - a. Mitra kerja
 - b. Konsumen
 - c. Pegawai
 - d. Rekan bisnis

14. Setelah menghargai diri sendiri dan orang lain, kita juga perlu menghargai pekerjaan ataupun bisnis yang kita lakukan, merupakan salah satu maksud dari paradigma pelayanan sepenuh hati dalam hal...
 - a. Bagaimana kita memandang pekerjaan
 - b. Bagaimana kita memandang orang lain
 - c. Bagaimana kita memandang diri sendiri
 - d. Bagaimana kita memandang pelanggan
15. *Excellent service* adalah sebutan lain dari...
 - a. Pelayanan kepada pelanggan
 - b. Pelayanan absolut
 - c. Pelayanan prima
 - d. Pelayanan internal
16. Mendorong bangkitnya rasa simpatik dan loyalitas dari para kolega dan pelanggan merupakan manfaat...
 - a. Pelayanan internal
 - b. Penerapan pelayanan prima
 - c. Penyelesaian konflik
 - d. Pelayanan eksternal
17. Pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan adalah pengertian...
 - a. Pelayanan prima
 - b. Pelayanan internal
 - c. Pelayanan eksternal
 - d. Pelayanan publik
18. Pelayanan prima dengan konsep A3 yaitu...
 - a. *Attitude, action, ability*
 - b. *Action, attention, appearance*
 - c. *Attitude, ability, action*
 - d. *Attitude, attention, action*
19. Pelayanan prima berdasarkan *attention* meliputi hal berikut *kecuali*...
 - a. Pelayanan berdasarkan penampilan serasi
 - b. Mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan
 - c. Mengamati perilaku pelanggan
 - d. Mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan
20. Tujuan dari pelayanan prima adalah...
 - a. Menghabiskan barang yang diproduksi
 - b. Memenuhi target penjualan
 - c. Menyampaikan kepuasan pelanggan
 - d. Memperoleh keuntungan yang besar
21. Kecepatan, kecermatan, dan ketelitian dalam melayani kebutuhan pelanggan merupakan bentuk...
 - a. Ketepatan waktu pelayanan
 - b. Kemudahan mendapatkan pelayanan
 - c. Akurasi pelayanan
 - d. Pencatatan kebutuhan pelanggan

22. Berikut ini yang merupakan sikap dalam memberikan pelayanan sepenuh hati yaitu, *kecuali*...
 - a. *Passionate*
 - b. *Simpatic*
 - c. *Proactive*
 - d. *Positive*
23. Empat manfaat mengenali keluhan pelanggan sejak dini antara lain mengenal macam-macam karakter pelanggan, memudahkan mencari jalan keluar bila menemui keluhan yang sama, menyadarkan para petugas pelayanan atau petugas yang lain akan fungsinya pada saat melayani pelanggan, dan...
 - a. Menghemat waktu
 - b. Dapat mengklarifikasi keluhan pelanggan
 - c. Tidak lagi terjadi keluhan
 - d. Memudahkan *customer service*
24. Penanganan keluhan berupa *customer care* merupakan cara penanganan keluhan dengan cara...
 - a. Lisan
 - b. Tertulis
 - c. Verbal
 - d. Non verbal
25. Keluhan pelanggan yang berhubungan dengan tidak berfungsinya salah satu peralatan dari barang yang dibeli pelanggan disebut keluhan...
 - a. Keluhan yang aneh
 - b. Keluhan standar
 - c. Keluhan pelayanan buruk
 - d. Keluhan mekanikal
26. Manajemen perusahaan harus dapat memandang suatu keluhan sebagai...
 - a. Penghinaan
 - b. Ketidakpuasan pelanggan
 - c. Koreksi efektif yang membuat perusahaan semakin baik
 - d. Kesalahan karyawan
27. Cara mengatasi keluhan pelanggan yang sering mengeluh adalah dengan...
 - a. Sabar dan melakukan pendekatan secara khusus
 - b. Menyerahkan kepada petugas yang lebih senior
 - c. Membuat janji pertemuan kembali
 - d. Menahan diri agar tidak terpancing ikut marah
28. Bagaimanakah cara mengatasi keluhan pelanggan yang marah pada saat menyampaikan keluhan, yaitu....
 - a. Meninggalkan pelanggan tersebut
 - b. Memberikan pelanggan tersebut kepada pegawai senior
 - c. Membuat janji temu
 - d. Petugas harus dapat menahan diri dan tidak boleh terpancing ikut marah

29. Membantu pimpinan dalam kegiatan yang menyangkut hubungan dengan masyarakat merupakan...
 - a. Tugas sekretaris
 - b. Tugas humas
 - c. Tujuan seluruh pegawai
 - d. Tugas manajer
30. Perundingan antara dua belah pihak atau lebih dalam melakukan suatu transaksi untuk mencapai suatu kesepakatan yang disetujui bersama adalah pengertian dari...
 - a. Diskusi
 - b. Tawar menawar
 - c. Negosiasi bisnis
 - d. Kontrak
31. Ketidaksetujuan/keluhan terhadap produk, pelayanan, harga, maupun lingkungan pemasaran merupakan bentuk-bentuk...
 - a. Indikator kepuasan pelanggan
 - b. Indikator ketidakpuasan pelanggan
 - c. Indikator pelayanan prima
 - d. Indikator kegiatan humas
32. Menggunakan komunikasi untuk mempengaruhi pendapat umum adalah pengertian dari salah satu fungsi utama humas yaitu...
 - a. *To use communication to influence public opinion*
 - b. *To ascertain and evaluate public opinion as related to his organization*
 - c. *To counsel executives in ways of dealing with public opinion as it exists*
 - d. *To explain what people say*
33. Seorang humas harus berhadapan dengan banyak orang dan karakter yang berbeda-beda oleh karena itu seorang humas haruslah memenuhi syarat...
 - a. jujur
 - b. kreatif
 - c. pintar bergaul/berteman
 - d. Pintar berorganisasi
34. Seorang pengelola usaha selalu menyebutkan stock barangnya *limited* dan sering kosong karena laku keras, sehingga terkesan jika pembeli/mitra bisnisnya tidak segera menyetujui bisnisnya maka akan menyesal karena akan kehabisan barangnya. Taktik negosiasi ini disebut dengan...
 - a. Lebih serius
 - b. Tekanan terus menerus
 - c. Lihat saja catatan
 - d. Persediaan terbatas
35. Istilah *grooming* berarti...
 - a. Berpenampilan modis
 - b. Berpenampilan mewah
 - c. Berpenampilan serasi
 - d. Berpenampilan sederhana

36. Penampilan sebagai area komunikasi yang efektif merupakan syarat seseorang dalam melakukan profesinya yang harus disesuaikan dengan...
 - a. Seleranya
 - b. Barang dan jasa yang ditawarkan perusahaannya
 - c. Bentuk badan
 - d. Tren mode
37. Langkah awal yang perlu dilakukan agar dapat berpenampilan menarik yaitu memperhatikan sikap, ekspresi muka, kesehatan serta...
 - a. Kebersihan dan kerapihan
 - b. Merk
 - c. Make up
 - d. Harga pakaian
38. Dibawah ini yang *bukan* maksud dari berbusana serasi adalah...
 - a. Berbusana menyesuaikan bentuk tubuh
 - b. Berbusana menyesuaikan tren fashion terbaru
 - c. Berbusana menyesuaikan warna kulit
 - d. Berbusana menyesuaikan suasana kerja
39. Ciri-ciri orang yang berkepribadian *introvert* (tertutup) yaitu...
 - a. Banyak bicara
 - b. Lebih suka berdiam diri
 - c. Gotong royong
 - d. Progesif
40. Kebiasaan baik atau peraturan yang diterima dan ditaati para karyawan dan telah mengendap menjadi bersifat normatif disebut...
 - a. Etika profesi
 - b. Moral
 - c. Suka menjadi pusat perhatian
 - d. Senang bergaul
41. Kemampuan dasar seseorang untuk belajar dalam waktu yang relatif singkat dibanding orang lain namun hasilnya baik disebut...
 - a. Minat
 - b. Sikap
 - c. kreativitas
 - d. Bakat
42. Senantiasa aktif bekerja lebih dari sekedar melakukan pekerjaan yang kita lakukan merupakan manfaat dari sikap...
 - a. Bersemangat
 - b. Proaktif
 - c. Gotong royong
 - d. Progesif
43. Usaha atau kemauan untuk mempelajari sesuatu disebut...
 - a. Tugas
 - b. Bakat
 - c. Minat/hobi
 - d. Rasa ingin tahu

44. Wajah tersenyum dan mata berbinar menunjukkan perasaan...
- Malu-malu
 - Bahagia
 - Terharu
 - Kecewa
45. Keadaan berdiri dengan kaki gemetaran menunjukkan seseorang sedang dalam keadaan...
- Takut
 - Marah
 - Gemas
 - Gelisah

Lampiran 7 Kunci Jawaban Soal Uji Coba

KUNCI JAWABAN SOAL UJI COBA

1. B	6. B	11. D	16. B	21. C	26. C	31. B	36. B	41. D
2. A	7. D	12. B	17. A	22. A	27. A	32. A	37. A	42. B
3. C	8. A	13. C	18. D	23. B	28. D	33. C	38. B	43. C
4. D	9. C	14. A	19. A	24. C	29. B	34. D	39. B	44. B
5. D	10. B	15. C	20. C	25. D	30. C	35. C	40. A	45. A

Lampiran 8 Tabulasi Hasil Uji Coba Instrumen

Tabulasi Data Hasil Uji Coba Instrumen

NO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	Y	Y'				
1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	42	1764		
2	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	324	
3	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	18	324
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	48	2025	
5	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	289
6	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	16	256
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	44	1936		
8	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	17	289
9	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	324
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	48	1849		
11	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	14	196	
12	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	17	289	
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	48	1849		
14	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	17	289	
15	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	18	324	
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	48	1849		
17	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	19	361	
18	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	18	324		
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	44	1936			
20	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	18	324		
21	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	15	225		
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	48	1849				
23	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	15	225		
24	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	14	196			
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	48	1881			
26	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	18	324			
27	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	12	144		
28	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	48	1849				
29	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	19	361		
30	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	19	361			
ΣX	11	19	21	22	15	22	14	10	15	20	11	17	19	12	20	18	11	19	19	12	11	17	14	12	19	13	11	15	20	23	21	17	12	10	21	21	12	19	19	17	19	19	20	20	29	758	24026				
ΣX ²	11	39	21	22	13	22	14	10	15	20	11	17	19	12	20	18	11	19	19	12	11	17	14	12	19	13	11	15	20	23	21	17	12	10	21	21	12	19	19	17	19	19	20	20	29						
ΣXY	426	354	612	632	518	626	489	431	520	393	423	327	350	344	608	338	443	378	380	469	444	331	300	363	377	483	450	494	393	626	609	347	468	431	619	603	463	377	334	322	378	353	393	396	741	kw	45				
n _y	0,5	0,4	0,46	0,45	0,75	0,41	0,71	0,99	0,74	0,43	0,79	0,31	0,34	0,23	0,57	0,44	0,9	0,33	0,34	0,29	0,9	0,84	0,77	0,32	0,32	0,81	0,95	0,6	0,49	0,28	0,45	0,82	0,89	0,99	0,46	0,42	0,85	0,53	0,4	0,49	0,54	0,4	0,49	0,5	0,12	ΣO _j ² = 10,5149					
n _{jabal}	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	O _j ² = 168,064				
kritikoma	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V				
O _j ²	0,24	0,24	0,21	0,1	0,26	0,1	0,26	0,25	0,26	0,23	0,24	0,25	0,24	0,25	0,25	0,25	0,24	0,24	0,24	0,25	0,24	0,25	0,26	0,25	0,24	0,25	0,24	0,26	0,25	0,25	0,22	0,25	0,25	0,23	0,21																

Lampiran 9 Analisis hasil Uji Coba Instrumen

1. Perhitungan Validitas Uji Coba Butir Soal Penelitian

Rumus:

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

- r_{xy} : Koefisien korelasi antara x dan y
 X : Skor butir soal yang dicari validitasnya
 Y : Skor total butir soal
 N : Jumlah peserta tes
 $\sum X^2$: Jumlah kuadrat nilai x
 $\sum Y^2$: Jumlah kuadrat nilai y
 $\sum XY$: Jumlah perkalian skor item dengan skor total

Kriteria:

jika $r_{xy} > r_{tabel}$ maka butir soal **valid**jika $r_{xy} < r_{tabel}$ maka butir soal **tidak valid**

Berikut ini contoh perhitungan validitas soal pada butir nomor 1

No.	X ₁	Y	X ₁ ²	Y ²	X ₁ Y
1	1	42	1	1764	42
2	0	18	0	324	0
3	0	18	0	324	0
4	1	45	1	2025	45
5	0	17	0	289	0
6	0	16	0	256	0
7	1	44	1	1936	44
8	0	17	0	289	0
9	0	18	0	324	0
10	1	43	1	1849	43
11	0	14	0	196	0
12	0	17	0	289	0
13	1	43	1	1849	43
14	0	17	0	289	0
15	0	18	0	324	0
16	1	43	1	1849	43
17	0	19	0	361	0
18	0	18	0	324	0
19	1	44	1	1936	44
20	0	15	0	225	0
21	0	15	0	225	0
22	1	43	1	1849	43
23	0	13	0	169	0
24	0	14	0	196	0
25	1	41	1	1681	41
26	0	13	0	169	0
27	0	12	0	144	0
28	1	43	0	1849	0
29	1	19	1	361	19
30	1	19	1	361	19
Σ	12	758	11	24026	426

Dengan menggunakan rumus tersebut diperoleh perhitungan validitas butir soal nomor 1 sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{(30 \times 426) - (11 \times 758)}{\sqrt{\{(30 \times 11) - (11)^2\}\{(30 \times 24026) - (758)^2\}}} = \frac{12780 - 8338}{\sqrt{\{330 - 121\}\{720780 - 574564\}}}$$

$$= \frac{4442}{\sqrt{\{209\}\{146216\}}} = \frac{4442}{\sqrt{30559144}} = \frac{4442}{5528,0356} = 0,804$$

Pada $n = 30$ dan taraf signifikansi 5% diketahui $r_{tabel} = 0,361$

Karena $r_{xy} > r_{tabel}$ (0,361), maka butir soal no.1 termasuk butir soal yang **valid**.

Selanjutnya masing-masing item akan dibandingkan dengan r_{tabel} dengan kriteria:

1. Apabila $r_{xy} > r_{tabel}$ maka dikatakan butir soal tersebut **valid**
2. Apabila $r_{xy} < r_{tabel}$ maka dikatakan butir soal tersebut **tidak valid**

Berdasarkan hasil uji coba yang dihitung dengan bantuan program Microsoft Excel 2010, dengan jumlah responden 30 dan taraf signifikansi 5% diketahui $r_{tabel} = 0,361$ terdapat 41 butir soal yang dinyatakan valid dan 4 butir soal yang dinyatakan tidak valid. Butir soal yang valid yaitu soal no 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 25, 26, 27, 28, 29, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, dan 44. Sedangkan butir soal yang tidak valid yaitu yaitu soal no 14, 24, 30, 45. Butir soal yang tidak valid tersebut dibuang dan tidak digunakan dalam penelitian karena sudah terwakili dengan butir soal lainnya yang masih satu indikator. Untuk butir soal yang valid dapat digunakan dalam pengambilan data pada penelitian karena sudah mencakup seluruh indikator.

Tabel Validitas Uji Coba Instrumen Penelitian

No Soal	Corrected Item-Total Correlation	R tabel	Keterangan
1	0,804	0,361	Valid
2	0,401	0,361	Valid
3	0,465	0,361	Valid
4	0,450	0,361	Valid
5	0,727	0,361	Valid
6	0,415	0,361	Valid
7	0,709	0,361	Valid
8	0,415	0,361	Valid
9	0,709	0,361	Valid
10	0,989	0,361	Valid
11	0,486	0,361	Valid
12	0,787	0,361	Valid
13	0,514	0,361	Valid
14	0,218	0,361	Tidak Valid
15	0,570	0,361	Valid
16	0,444	0,361	Valid
17	0,896	0,361	Valid
18	0,531	0,361	Valid
19	0,542	0,361	Valid
20	0,885	0,361	Valid
21	0,901	0,361	Valid
22	0,641	0,361	Valid
23	0,767	0,361	Valid
24	0,319	0,361	Tidak Valid
25	0,526	0,361	Valid
26	0,816	0,361	Valid
27	0,934	0,361	Valid
28	0,601	0,361	Valid
29	0,486	0,361	Valid
30	0,277	0,361	Tidak Valid
31	0,447	0,361	Valid
32	0,620	0,361	Valid
33	0,885	0,361	Valid
34	0,989	0,361	Valid
35	0,482	0,361	Valid
36	0,425	0,361	Valid
37	0,853	0,361	Valid
38	0,526	0,361	Valid
39	0,401	0,361	Valid

40	0,488	0,361	Valid
41	0,537	0,361	Valid
42	0,396	0,361	Valid
43	0,486	0,361	Valid
44	0,503	0,361	Valid
45	0,120	0,361	Tidak Valid

2. Perhitungan Reliabilitas Uji Coba Butir Soal Penelitian

$$\text{Rumus: } r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sigma_t^2}{\sigma_b^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} : Reliabilitas

k : Banyaknya butir soal atau butir pertanyaan

σ_b^2 : Varians butir

σ_t^2 : Varians total

Kriteria:

Apabila $r_{11} > r_{\text{tabel}}$, maka angket tersebut **reliabel**

Perhitungan

$$1. \text{ Varians Total } \sigma_t^2 = \frac{\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}}{N} = \frac{24026 - \frac{(758)^2}{30}}{30} = 168,064$$

$$2. \text{ Varian Butir } \sigma_b^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}{N}$$

$$\text{Varian butir soal ke-1 } \sigma_{b1}^2 = \frac{11 - \frac{(11)^2}{30}}{30} = 0,24$$

$$\text{Varian butir soal ke-2 } \sigma_{b2}^2 = \frac{19 - \frac{(19)^2}{30}}{30} = 0,24$$

$$\text{Varian butir soal ke-45 } \sigma_{b45}^2 = \frac{21 - \frac{(21)^2}{30}}{30} = 0,217$$

Jumlah varian butir seluruh butir soal

$$\sum \sigma_b^2 = \sigma_{b1}^2 + \sigma_{b2}^2 + \dots + \sigma_{b46}^2$$

$$= 0,24 + 0,24 + \dots + 0,033 = 10,5149$$

3. Reliabilitas

$$r_{11} = \left[\frac{30}{30-1} \right] \left[1 - \frac{10,5149}{168,064} \right] = 0,95874$$

Pada taraf signifikansi 5 % dengan $n = 30$ diketahui $r_{\text{tabel}} = 0,361$. Karena $r_{11} > r_{\text{tabel}}$ maka dapat disimpulkan bahwa soal tersebut **reliabel** dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

3. Perhitungan Tingkat Kesukaran Soal

$$\text{Rumus: } P = \frac{B}{JS}$$

Keterangan:

P : Indeks kesukaran

B : Banyaknya siswa yang menjawab soal itu dengan betul

JS : Jumlah seluruh peserta tes

Kriteria:

$0,00 < P \leq 0,30$ (soal sukar)

$0,30 < P \leq 0,70$ (soal sedang)

$0,70 < P \leq 1,00$ (soal mudah)

Hasil perhitungan tingkat kesukaran soal dikategorikan sesuai dengan kriteria untuk soal pilihan ganda sebagai berikut:

1. Soal dengan P 0,00 sampai 0,30 adalah **soal sukar**
2. Soal dengan P 0,30 sampai 0,70 adalah **soal sedang**
3. Soal dengan P 0,70 sampai 1,00 adalah **soal mudah**

Berdasarkan hasil uji coba yang dihitung dengan bantuan program Microsoft Excel 2010 dari 45 soal terdapat 41 soal yang termasuk soal kategori sedang (soal nomor 1, 2, 3, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, dan 44) dan 4 soal yang termasuk soal kategori mudah (soal nomor 4, 6, 30, dan 45).

Perhitungan:

Untuk perhitungan tingkat kesukaran soal dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel Tingkat Kesukaran Soal

No. Soal	Jumlah Benar	Tingkat kesukaran/P (%)	Kategori
1	11	0,367	sedang
2	19	0,633	sedang
3	21	0,7	sedang
4	22	0,733	mudah
5	15	0,5	sedang
6	22	0,733	mudah
7	14	0,467	sedang
8	10	0,333	sedang
9	15	0,5	sedang
10	20	0,667	sedang
11	11	0,367	sedang
12	17	0,567	sedang
13	19	0,633	sedang
14	12	0,4	sedang
15	20	0,667	sedang
16	18	0,6	sedang
17	11	0,367	sedang
18	19	0,633	sedang
19	19	0,633	sedang
20	12	0,4	sedang
21	11	0,367	sedang
22	17	0,567	sedang
23	14	0,467	sedang
24	12	0,4	sedang
25	19	0,633	sedang
26	13	0,433	sedang
27	11	0,367	sedang
28	15	0,5	sedang
29	20	0,667	sedang
30	23	0,767	mudah
31	21	0,7	sedang
32	17	0,567	sedang
33	12	0,4	sedang
34	10	0,333	sedang
35	21	0,7	sedang
36	21	0,7	sedang

37	12	0,4	sedang
38	19	0,633	sedang
39	19	0,633	sedang
40	17	0,567	sedang
41	19	0,633	sedang
42	19	0,633	sedang
43	20	0,667	sedang
44	20	0,667	sedang
45	29	0,967	mudah

Lampiran 10 Silabus

SILABUS

Nama Sekolah	:	SMK PGRI 1 Mejobo Kudus
Bidang Studi Keahlian	:	Bisnis dan Manajemen
Kompetensi Keahlian	:	Adm. Perkantoran
Mata Pelajaran	:	Menerapkan prinsip-prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan
Kelas / Semester	:	X / 2
Tahun Pelajaran	:	2012-2013
Kode Kompetensi	:	118.DKK.02
Standar Kompetensi	:	Menerapkan prinsip-prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan
Alokasi Waktu	:	42 jam x 45 menit

KOMPETENSI DASAR	INDIKATOR	MATERI		KEGIATAN PEMBELAJARAN	PENILAIAN	ALOKASI WAKTU			SUMBER BELAJAR
		PEMBELAJARAN	PEND. KARAKTER BANGSA			TM	PS	PI	
1. Mendeskripsikan kerjasama dengan kolega dan pelanggan.	1.1. Hubungan dengan pelanggan dibangun dengan maksimal dan mencantumkan transaksi dalam surat perjanjian. 1.2. Kemampuan personal untuk memberikan pelayanan secara tepat kepada pelanggan.	1. Pengertian pelanggan. 2. Jenis- jenis pelanggan. 3. Kepuasan pelanggan. 4. Tingkatan pelanggan : asumsi spesifikasi kesenangan.	1. Religius. 2. Kepedulian lingkungan. 3. Disiplin. 4. Rasa ingin tahu. 5. Realistis. 6. Kreatif. 7. Komunikatif. 8. Kerja sama. 9. Toleransi. 10. Tanggung Jawab. 11. Menghargai prestasi. 12. Jujur. 13. Bekerja Keras. 14. Mandiri. 15. Gemar membaca. 16. Demokratis.	1. Menjelaskan pengertian pelanggan. 2. Menjelaskan jenis-jenis pelanggan. 3. Pelanggan dari segi banyaknya. 4. Pelanggan dari segi usia. 5. Pelanggan dari jenis kelamin 6. Pelanggan dari segi tingkat pendapatan. 7. Pelanggan dari segi pendidikan. 8. Pelanggan dari alur penjualan. 9. Pelanggan dari segi geografis. 10. Pelanggan dai segi agama. 11. Jenis-jenis harapan/kebutuhan pelanggan 12. Kepuasan pelanggan.	- Tes tertulis. - Tes lisan - Tes perbuatan	6	2 (4)	2 (8)	- Modul. - Buku - Internet.

KOMPETENSI DASAR	INDIKATOR	MATERI		KEGIATAN PEMBELAJARAN	PENILAIAN	ALOKASI WAKTU			SUMBER BELAJAR
		PEMBELAJARAN	PEND. KARAKTER BANGSA			TM	PS	PI	
2. Menyediakan bantuan kepada pelanggan didalam dan diluar perusahaan.	<p>2.1. Kesempatan untuk mempertinggi kualitas layanan diidentifikasi dan diambil bilamana memungkinkan.</p> <p>2.2. Ketidakpuasan dikenali tepat waktu dan diambil tindakan utk memecahkan situasi sesuai dg tingkat tanggung jawab individu dan tatacara perusahaan.</p> <p>2.3. Keluhan-keluhan pelanggan ditangani secara sungguh-sungguh, peka, dan sopan.</p> <p>2.4. Keluhan diserahkan kepada orang yg tepat utk ditindak lanjuti sesuai dg tingkat tanggung jawab individu.</p>	<p>1. Konsep-konsep pelayanan prima.</p> <p>2. Konsep-konsep harapan pelanggan (<i>basic human needs principle</i>).</p> <p>3. Pelayanan prima berdasarkan konsep sikap.</p> <p>4. Pelayanan prima berdasarkan kosnep perhatian.</p> <p>5. Pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan.</p> <p>6. Indikator timbulnya suatu ketidakpuasan pelanggan.</p> <p>7. Kegiatan kehumasan.</p>	<p>1. Religius.</p> <p>2. Kepedulian lingkungan.</p> <p>3. Disiplin.</p> <p>4. Rasa ingin tahu.</p> <p>5. Realistis.</p> <p>6. Kreatif.</p> <p>7. Komunikatif.</p> <p>8. Kerja sama.</p> <p>9. Toleransi.</p> <p>10. Tanggung Jawab.</p> <p>11. Menghargai prestasi.</p> <p>12. Jujur.</p> <p>13. Bekerja Keras.</p> <p>14. Mandiri.</p> <p>15. Gemar membaca.</p> <p>16. Demokratis.</p>	<p>1. Hakekat dan pengertian pelayanan prima (A3).</p> <p>2. Pemahaman pelayanan prima berdasarkan sikap.</p> <p>3. Pemahaman pelayanan prima berdasarkan perhatian.</p> <p>4. Pemahaman pelayanan prima berdasarkan tindakan.</p> <p>5. Memahami kode etik dan aspek hukum dan humas.</p> <p>6. Memahami sikap dalam bekerja.</p> <p>7. Penanganan keluhan.</p> <p>8. Melayani pelanggan dengan penerapan sikap.</p> <p>9. Melayani pelanggan dengan penerapan perhatian.</p> <p>10. Melayani pelanggan dengan penerapan tindakan.</p> <p>11. Mengidentifikasi masalah/keluhan pelanggan.</p> <p>12. Menyelesaikan komplain.</p>	<p>- Tes tertulis.</p> <p>- Tes Lisan</p> <p>- Tes perbuatan</p> <p>- Pengamatan</p> <p>- Praktek</p>	6	2 (4)	2 (8)	<p>- Modul.</p> <p>- Buku</p> <p>- Internet.</p>

KOMPETENSI DASAR	INDIKATOR	MATERI		KEGIATAN PEMBELAJARAN	PENILAIAN	ALOKASI WAKTU			SUMBER BELAJAR
		PEMBELAJARAN	PEND. KARAKTER BANGSA			TM	PS	PI	
				13. melakukan bantuan kepada pelanggan dengan menunjukkan sikap penolong, loyal, sabar, dapat dipercaya, empati, simpati, rasa iba, toleransi, tanggung jawab, dan perhatian.					
3. Memelihara standar pribadi (<i>grooming</i>)	3.1. Standar unggul dari presentasi pribadi dilatih dengan mempertimbangkan tempat kerja, masalah kesehatan, dan keselamatan pengaruh dari jenis-jenis pelanggan yang berbeda, kebutuhan presentasi khusus untuk fungsi-fungsi pekerjaan khusus.	1. Grooming. 2. Kualitas kepribadian. 3. Etika profesi. 4. Bahasa tubuh. 5. Jamuan bisnis (<i>table manner</i>).	1. Religius. 2. Kepedulian lingkungan. 3. Disiplin. 4. Rasa ingin tahu. 5. Realistis. 6. Kreatif. 7. Komunikatif. 8. Kerja sama. 9. Toleransi. 10. Tanggung Jawab. 11. Menghargai prestasi. 12. Jujur. 13. Bekerja Keras. 14. Mandiri. 15. Gemar membaca. 16. Demokratis.	1. Kesadaran terhadap <i>hygiene</i> personal dan perusahaan. 2. Kepedulian terhadap isu kebersihan dan kesehatan. 3. Mematuhi prinsip kebersihan dan kesehatan. 4. Memahami pentingnya <i>grooming</i> dlm penampilan prima. 5. Memahami arti kepribadian. 6. Memahami cara mengevaluasi & memanfaatkan kekuatan pribadi. 7. Memahami tata krama 8. Memahami arti bahasa tubuh. 9. Memahami cara membangkitkan komunikasi non verbal. 10. Memahami tata krama jamuan bisnis.	- Tes tertulis. - Tes perbuatan - Pengamatan dengan menggunakan instrumen - Praktek	6	2 (4)	2 (8)	- Modul. - Buku. - Internet.

				<ol style="list-style-type: none">11. Menyebutkan perlengkapan bersantap dlm jamuan bisnis.12. Tata cara percakapan selama jamuan bisnis.13. Berpenampilan sesuai standar.14. Menerapkan prinsip kebersihan dan kesehatan15. Memberi perhatian terhadap kebersihan dan penampilan ditingkat kerja.					
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

KOMPETENSI DASAR	INDIKATOR	MATERI		KEGIATAN PEMBELAJARAN	PENILAIAN	ALOKASI WAKTU			SUMBER BELAJAR
		PEMBELAJARAN	PEND. KARAKTER BANGSA			TM	PS	PI	
4. Bekerja dalam satu tim.	<p>4.1. Kepercayaan, dorongan dan rasa hormat ditunjukkan kepada anggota tim didalam kegiatan sehari-hari.</p> <p>4.2. Perbedaan kebudayaan diantara tim ditampung.</p> <p>4.3 Tujuan dari kerja tim diidentifikasi bersama.</p> <p>4.4 Tugas-tugas individu diidentifikasi, diprioritaskan dan dilengkapi dalam tanggal waktu.</p> <p>4.5 Bantuan diberikan kepada kolega untuk memastikan pencapaian tujuan kerja yang lebih ditetapkan.</p> <p>4.6 Umpan balik dan informasi dari anggota tim lain diakui.</p>	<p>1. Tata hubungan internal vertikal dan horizontal.</p> <p>2. Bekerja dengan orang lain.</p> <p>3. <i>Interpersonal relationship</i>.</p> <p>4. Komponen-komponen <i>interpersonal relationship</i>.</p> <p>5. Pengembangan profesionalisme kerja.</p>	<p>1. Religius.</p> <p>2. Kepedulian lingkungan.</p> <p>3. Disiplin.</p> <p>4. Rasa ingin tahu.</p> <p>5. Realistis.</p> <p>6. Kreatif.</p> <p>7. Komunikatif.</p> <p>8. Kerja sama.</p> <p>9. Toleransi.</p> <p>10. Tanggung Jawab.</p> <p>11. Menghargai prestasi.</p> <p>12. Jujur.</p> <p>13. Bekerja Keras.</p> <p>14. Mandiri.</p> <p>15. Gemar membaca.</p> <p>16. Demokratis.</p>	<p>1. Mempunyai kemauan untuk mengaplikasikan teknik-teknik bekerja dalam tim.</p> <p>2. Menghargai budaya yang berbeda.</p> <p>3. Cepat dan tanggap dalam bekerja dalam tim.</p> <p>4. Saling mempercayai antar anggota tim.</p> <p>5. Bertanggung jawab atas pekerjaan yang dipercayakan.</p> <p>6. Memahami prinsip-prinsip bekerjasama dalam tim.</p> <p>7. Menyadari tujuan tugas, dan tanggung jawab dalam tim.</p> <p>8. Menentukan tahapan perkembangan tim.</p> <p>9. Membedakan karakter budaya dalam tim.</p> <p>10. Menjelaskan bentuk-bentuk tujuan masing-masing tim.</p> <p>11. Memahami internal, vertikal, dan horizontal.</p> <p>12. Memahami arti dan manfaat <i>interpersonal relationship</i>.</p> <p>13. Menyebutkan cara-cara pengembangan profesionalisme kerja.</p>	<p>- Tes tertulis.</p> <p>- Tes lisan</p> <p>- Tes perbuatan</p>	8	2 (4)	2 (8)	<p>- Modul.</p> <p>- Buku</p> <p>- Internet.</p>

	4.7 Perubahan-perubahan tanggung jawab individu dinegosiasikan kembali untuk memenuhi tujuan-tujuan kerja.			14.Menerapkan prinsip-prinsip bekerja dalam tim.					
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Lampiran 11 RPP Siklus I Pertemuan 1

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN
(RPP)
SIKLUS I

Mata Diklat	:	Menerapkan prinsip-prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan
Kelas/Semester	:	X/2
Pertemuan ke-	:	1 (satu)
Alokasi Waktu	:	2 x 45 menit

A. Standar Kompetensi

Menerapkan prinsip-prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan.

B. Kompetensi Dasar

Mendeskripsikan kerjasama dengan kolega dan pelanggan.

C. Indikator:

Kemampuan personal untuk memberikan pelayanan secara tepat kepada pelanggan.

D. Tujuan Pembelajaran:

Setelah selesai mengikuti kegiatan pembelajaran diharapkan peserta didik dapat :

1. Mendeskripsikan pengertian pelanggan.
2. Mengidentifikasi jenis-jenis pelanggan.
3. Menjelaskan cara penanganan pelanggan dengan tepat.
4. Mendeskripsikan kepuasan pelanggan.
5. Mengidentifikasi cara-cara memberikan pelayanan yang memuaskan.

E. Materi Pembelajaran

1. Pengertian pelanggan.
2. Jenis pelanggan
3. Kepuasan pelanggan.

F. Metode Pembelajaran

1. Ceramah bervariasi
2. Diskusi
3. *Quiz Team*

G. Kegiatan Pembelajaran

Pertemuan ke – 1

TAHAPAN KEGIATAN	KEGIATAN	ALOKASI WAKTU
Kegiatan awal / pendahuluan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Guru memberi salam, melakukan presensi, dan mengecek kelengkapan belajar siswa. 2. Guru menyampaikan tujuan pembelajaran, cakupan materi serta hasil belajar yang diharapkan. 3. Guru memberikan gambaran umum tentang materi yang akan disampaikan 	10 menit
Kegiatan inti	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kegiatan Eksplorasi <ol style="list-style-type: none"> a. Guru memberikan pertanyaan tentang konsep kerjasama kolega dan pelanggan untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan awal siswa akan materi tersebut. b. Guru menginformasikan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam kerjasama kolega dan pelanggan untuk mengembangkan pengetahuan awal siswa. 2. Kegiatan Elaborasi <ol style="list-style-type: none"> a. Guru memulai pelajaran dengan menjelaskan materi pengertian kolega, jenis-jenis pelanggan, dan kepuasan pelanggan. b. Guru memancing partisipasi siswa dengan mengajak siswa untuk berdiskusi agar penguasaan materi siswa lebih kuat. c. Guru membagi kelas menjadi tim-tim untuk berdiskusi tentang masalah yang telah ditentukan. d. Tiap tim mendiskusikan masalah yang telah ditentukan yaitu perbedaan kolega dan pelanggan, ciri- ciri tiap jenis pelanggan, cara penanganan pelanggan, dan kepuasan pelanggan. e. Guru memantau jalannya diskusi tim. f. Guru mengecek persiapan siswa untuk pemaparan hasil diskusi dan meminta siswa memaparkan hasil diskusi dengan timnya masing-masing. g. Siswa memperhatikan presentasi dan mencatat hal-hal yang penting dari hasil diskusi tiap tim. 	70 menit

	<p>h. Siswa menanggapi solusi yang telah diberikan atas permasalahan yang dibahas dalam diskusi.</p> <p>3. Kegiatan Konfirmasi</p> <p>a. Guru meminta siswa menuliskan hasil diskusi dan menuliskan harapannya jika menjadi pelanggan serta solusi dari harapan tersebut jika ia menjadi petugas pelayanan.</p> <p>b. Guru membacakan salah satu harapan siswa beserta solusi yang ditawarkan dan memberi tanggapan bersama siswa.</p>	
Kegiatan akhir	<p>1. Guru bersama siswa menyimpulkan materi yang telah disampaikan dalam pembelajaran hari ini.</p> <p>2. Guru menginformasikan materi pada pertemuan selanjutnya yaitu memenuhi harapan pelanggan melalui pelayanan prima.</p>	10 menit

H. Sumber Belajar

1. Modul Administrasi Perkantoran.
2. Modul Menerapkan Prinsip Kerjasama Kolega
3. Buku Bekerjasama dengan kolega dan pelanggan karangan Endang Susakti

I. Penilaian

1. Prosedur tes:
 - a. Tes awal : apersepsi.
 - b. Tes dalam proses : keaktifan siswa dalam diskusi
 - c. Tes akhir : tugas rangkuman.
2. Jenis tes:
 - a. Tes tertulis : latihan soal dan tugas rangkuman
3. Instrumen tes terlampir.

Kudus, 30 Januari 2013

Mengetahui,

Guru Mata Pelajaran

Peneliti



Dra. Wiwiek Dwi Yanti
NIY 1231/C/023

Mei Rizkyana
NIM 7101408290

Lampiran 12 RPP Siklus I Pertemuan 2

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN

(RPP)

SIKLUS I

Mata Diklat	:	Menerapkan prinsip-prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan
Kelas/Semester	:	X/2
Pertemuan ke-	:	2 (dua)
Alokasi Waktu	:	2 x 45 menit

A. Standar Kompetensi

Menerapkan prinsip-prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan.

B. Kompetensi Dasar

Menyediakan bantuan kepada kolega dan pelanggan didalam dan diluar perusahaan.

C. Indikator:

1. Kesempatan untuk mempertinggi kualitas layanan diidentifikasi dan diambil bilamana memungkinkan.
2. Ketidakpuasan dikenali tepat waktu dan diambil tindakan untuk memecahkan situasi sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu dan tata cara perusahaan.

D. Tujuan Pembelajaran:

Setelah selesai mengikuti kegiatan pembelajaran diharapkan peserta didik dapat :

1. Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan.
2. Mengidentifikasi pelayanan yang berkualitas.
3. Menjelaskan pengertian pelayanan prima
4. Menjelaskan konsep A3 dalam pelayanan prima.

E. Materi Pembelajaran

1. Kebutuhan pelanggan
2. Pelayanan prima konsep A3

F. Metode Pembelajaran

1. Ceramah bervariasi
2. Diskusi
3. *Quiz Team*

G. Kegiatan Pembelajaran
Pertemuan ke – 2

TAHAPAN KEGIATAN	KEGIATAN	ALOKASI WAKTU
Kegiatan awal/ pendahuluan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Guru memberi salam, melakukan presensi, dan mengecek kelengkapan belajar siswa. 2. Guru menyampaikan tujuan pembelajaran, cakupan materi serta hasil belajar yang diharapkan. 3. Guru mengulang sekilas materi pada pertemuan sebelumnya untuk mengecek ingatan siswa 4. Guru menjelaskan kaitannya dengan materi yang akan dipelajari hari ini. 	10 menit
Kegiatan inti	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kegiatan Eksplorasi <ol style="list-style-type: none"> a. Guru mengecek persiapan belajar siswa dengan memberi pertanyaan berkaitan dengan materi yang akan dipelajari. b. Guru menginformasikan bahwa hari ini akan diadakan kuis antar tim diskusi c. Guru menjelaskan alur <i>quiz team</i>. 2. Kegiatan Elaborasi <ol style="list-style-type: none"> a. Guru membagi kelas menjadi beberapa tim diskusi dan masing-masing tim diberikan topik bahasan yang berbeda. b. Siswa diminta memperhatikan penjelasan materi oleh guru terutama pada pokok bahasan yang diperoleh dan mencatat hal-hal yang penting sesuai dengan topik masing-masing tim. c. Guru menjelaskan materi tentang harapan pelanggan, cara memenuhi harapan pelanggan, konsep pelayanan <i>attention</i>, konsep pelayanan <i>attitude</i>, dan konsep pelayanan <i>action</i>. d. Guru mempersilahkan siswa untuk berdiskusi dengan timnya dan menyiapkan timnya dalam kuis antar tim. e. Kuis antar tim dimulai sesuai dengan prosedur yang telah dijelaskan pada awal pertemuan. f. Tim A memulai kuis dengan memberi tim B pertanyaan jika tim B belum bisa menjawab dapat dilempar ke tim lain, pertanyaan 	60 menit

	<p>selanjutnya diberikan pada tim C dan kemudian tim D lalu kembali lagi ke tim B dan bergantian hingga pertanyaan habis.</p> <p>g. Kuis babak pertama selesai dilanjutkan kuis babak kedua dst.</p> <p>h. Siswa yang tidak sedang mendapat giliran menjawab pertanyaan, menuliskan hasil kuis antar tim.</p> <p>3. Kegiatan Konfirmasi</p> <p>a. Guru memantau jalannya kuis dan memberi arahan kepada siswa agar kuis berjalan sesuai dengan prosedur.</p> <p>b. Guru membimbing siswa yang masih mengalami kesulitan dalam mengikuti prosedur kuis.</p> <p>c. Guru memberikan perhatian dan respon positif kepada siswa yang aktif dalam kegiatan kuis.</p> <p>d. Guru memotivasi siswa untuk memberi bantuan pada rekan tim yang masih mengalami kesulitan.</p>	
Kegiatan akhir	<p>1. Guru membagikan soal evaluasi kepada siswa untuk dikerjakan</p> <p>2. Guru menginformasikan materi yang akan dibahas pada pertemuan selanjutnya yaitu penanganan keluhan melalui kegiatan kehumasan dan memotivasi siswa untuk mempelajari materi tersebut.</p>	20 menit

H. Sumber Belajar

1. Modul Administrasi Perkantoran.
2. Modul Menerapkan Prinsip Kerjasama Kolega
3. Buku Bekerjasama dengan kolega dan pelanggan karangan Endang Susakti

I. Penilaian

1. Prosedur tes:
 - a. Tes awal : apersepsi.
 - b. Tes dalam proses : keaktifan siswa dalam diskusi
 - c. Tes akhir : tugas rangkuman.
2. Jenis tes:
 - a. Tes tertulis : latihan soal dan tugas rangkuman
3. Instrumen tes terlampir.

Kudus, 04 Februari 2013

Mengetahui,

Guru Mata Pelajaran

Peneliti



Dra. Wiwiek Dwi Yanti
NIY 1231/C/023

Mei Rizkyana
NIM 7101408290

Lampiran 13 RPP Siklus II Pertemuan 1

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN**(RPP)****SIKLUS II**

Mata Diklat	:	Menerapkan prinsip-prinsip kerjasama dengan kolega dan Pelanggan.
Kelas/Semester	:	X/2
Pertemuan ke-	:	1 (satu)
Alokasi Waktu	:	2 x 45 menit

A. Standar Kompetensi

Menerapkan prinsip-prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan.

B. Kompetensi Dasar

Menyediakan bantuan kepada kolega dan pelanggan didalam dan diluar perusahaan.

C. Indikator:

1. Keluhan-keluhan kolega dan pelanggan ditangani secara sungguh-sungguh, peka, dan sopan.
2. Keluhan diserahkan kepada orang yang tepat untuk ditindak lanjuti sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu.

D. Tujuan Pembelajaran:

Setelah selesai mengikuti kegiatan pembelajaran diharapkan peserta didik dapat :

1. Menjelaskan jenis-jenis keluhan pelanggan.
2. Mengidentifikasi penyebab keluhan pelanggan
3. Menjelaskan sikap dalam menangani keluhan pelanggan
4. Menjelaskan pengertian kehumasan
5. Mengidentifikasi syarat, tugas, dan fungsi humas.

E. Materi Pembelajaran

1. Ketidakpuasan kolega dan pelanggan.
2. Kegiatan kehumasan.

F. Metode Pembelajaran

1. Ceramah bervariasi
2. Diskusi
3. *Quiz Team*

G. Kegiatan Pembelajaran

Pertemuan ke – 1

TAHAPAN KEGIATAN	KEGIATAN	ALOKASI WAKTU
Kegiatan awal/ pendahuluan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Guru memberi salam, melakukan presensi, dan mengecek kelengkapan belajar siswa. 2. Guru menyampaikan tujuan pembelajaran, cakupan materi serta hasil belajar yang diharapkan. 3. Guru meminta siswa membagikan hasil evaluasi yang dilakukan pada pertemuan sebelumnya. 	10 menit
Kegiatan inti	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kegiatan Eksplorasi <ol style="list-style-type: none"> a. Guru menyampaikan bahwa terdapat kaitan antara materi yang sebelumnya dengan materi yang akan dipelajari hari ini yaitu tentang keluhan pelanggan dan orang yang bertugas menangani keluhan dan kaitannya b. Guru memberikan kesempatan siswa untuk menjelaskan hubungan tersebut. 2. Kegiatan Elaborasi <ol style="list-style-type: none"> a. Guru menjelaskan materi tentang jenis-jenis keluhan, penyebab keluhan dan siapa yang bertugas melayani keluhan dari pelanggan dengan cara yang tepat. b. Guru memberikan memancing siswa untuk berpartisipasi dengan meminta tiap siswa menuliskan keluhannya selama menjadi pelanggan dan juga disertai dengan penyebab keluhan tersebut. c. Guru membacakan keluhan dari siswa dan memberikan contoh bagaimana menangani keluhan tersebut dengan baik. d. Guru menunjuk salah satu siswa untuk mencari solusi pada keluhan yang selanjutnya dan bersama siswa lain menanggapi solusi yang diberikan e. Guru menghubungkan solusi yang diberikan apakah sudah sesuai dengan konsep kehumasan. f. Guru menjelaskan konsep kehumasan. 3. Kegiatan Konfirmasi <ol style="list-style-type: none"> 1. Guru mengelola suasana kelas agar tetap kondusif. 2. Guru membiasakan siswa untuk disiplin dalam pengumpulan tugas dan catatan. 	70 menit

	<p>3. Guru memberikan respon dengan tegas jika ada siswa yang cenderung bermain-main dalam pembelajaran.</p> <p>4. Guru memotivasi siswa untuk meningkatkan pemahaman agar hasil evaluasi terus meningkat.</p>	
Kegiatan akhir	<p>1. Guru bersama siswa menyimpulkan materi yang telah disampaikan dalam pembelajaran hari ini.</p> <p>2. Guru menginformasikan materi yang akan dibahas pada pertemuan selanjutnya yaitu <i>grooming</i> dan memotivasi siswa untuk mempelajari materi tersebut.</p>	10 menit

H. Sumber Belajar

1. Modul Administrasi Perkantoran.
2. Modul Menerapkan Prinsip Kerjasama Kolega
3. Buku Bekerjasama dengan kolega dan pelanggan karangan Endang Susakti

I. Penilaian

1. Prosedur tes:
 - a. Tes awal : apersepsi.
 - b. Tes dalam proses : keaktifan siswa dalam diskusi
 - c. Tes akhir : tugas rangkuman.
2. Jenis tes:
 - a. Tes tertulis : latihan soal dan tugas rangkuman
3. Instrumen tes terlampir.

Kudus, 11 Februari 2013

Mengetahui,

Guru Mata Pelajaran

Peneliti



Dra. Wiwiek Dwi Yanti
NIY 1231/C/023

Mei Rizkyana
NIM 7101408290

Lampiran 14 RPP Siklus II Pertemuan 2

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN**(RPP)****SIKLUS II**

Mata Diklat	:	Menerapkan prinsip-prinsip kerjasama dengan kolega dan Pelanggan
Kelas/Semester	:	X/2
Pertemuan ke-	:	2 (dua)
Alokasi Waktu	:	2 x 45 menit

A. Standar Kompetensi

Menerapkan prinsip-prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan.

B. Kompetensi Dasar

Memelihara standar presentasi pribadi (*grooming*)

C. Indikator:

Standar unggul dari presentasi pribadi dilatih dengan mempertimbangkan tempat kerja, masalah kesehatan keselamatan, jenis-jenis pelanggan yang berbeda, kebutuhan-kebutuhan presentasi khusus untuk fungsi-fungsi pekerjaan khusus.

D. Tujuan Pembelajaran:

Setelah selesai mengikuti kegiatan pembelajaran diharapkan peserta didik dapat :

1. Menjelaskan pengertian *grooming*.
2. Mendeskripsikan kualitas kepribadian yang baik.
3. Memahami etika profesi

E. Materi Pembelajaran

1. *Grooming*
2. Kualitas kepribadian
3. Etika Profesi

F. Metode Pembelajaran

1. Ceramah bervariasi
2. Diskusi
3. *Quiz Team*

G. Kegiatan Pembelajaran:

Pertemuan ke – 2

TAHAPAN KEGIATAN	KEGIATAN	ALOKASI WAKTU
Kegiatan awal / pendahuluan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Guru memberi salam, melakukan presensi, dan mengecek kelengkapan belajar siswa. 2. Guru menyampaikan tujuan pembelajaran, cakupan materi serta hasil belajar yang diharapkan. 3. Guru meminta siswa untuk serius dalam pembelajaran sebagai persiapan evaluasi yang akan diadakan pada akhir pembelajaran hari ini. 	10 menit
Kegiatan inti	<p>2. Kegiatan Eksplorasi</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Guru memberikan pujian pada siswa yang ber-<i>grooming</i> dengan baik hari itu. b. Guru meminta pendapat siswa tentang penampilan dirinya sendiri. <p>2. Kegiatan Elaborasi</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Guru menjelaskan apa itu <i>grooming</i>, kaitannya sebagai pencitraan kepribadian yang berkualitas. b. Guru menjelaskan tentang etika kerja khususnya dalam penampilan. c. Guru mengaitkan materi dengan kehidupan sehari-hari yang dialami oleh semua orang dan menunjukkan masalah apa saja yang bisa muncul dan menantang siswa untuk menemukan solusinya. d. Guru membagi kelas menjadi beberapa tim. e. Guru memberi beberapa pilihan masalah yang perlu dipecahkan dalam diskusi. f. Permasalahan tersebut yaitu bagaimana penampilan yang sesuai saat bekerja menurut siswa an mendukung pencitraan perusahaan, bagaimana menemukan kelemahan dan kelebihan sifat pribadi dan menggunakannya untuk mengembangkan kepribadian yang mendukung pekerjaan, bagaimana mengembangkan bakat dan minat agar selaras dengan pekerjaan, dan bagaimana cara yang baik dalam menempatkan diri dalam lingkungan kerja sesuai etika profesi. <p>3. Kegiatan Konfirmasi</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Kemudian guru meminta siswa membacakan pendapatnya dan bersama siswa lain menanggapi. 	60 menit

	<ul style="list-style-type: none"> b. Guru memotivasi siswa untuk tetap percaya diri apapun kepribadiannya. c. Guru memberikan masukan pada tiap kepribadian yang muncul bagaimana dapat berpenampilan sesuai kepribadian tanpa mengacuhkan etika baik dalam kehidupan sehari-hari maupun ketika bekerja. d. Guru memberikan contoh bagaimana mengaitkan bakat dan minat agar bisa sesuai dengan pekerjaan. 	
Kegiatan akhir / penutup	<ul style="list-style-type: none"> 1. Guru menyimpulkan materi yang telah dipelajari bersama. 2. Guru memberikan soal evaluasi kepada siswa untuk dikerjakan 	20 menit

H. Sumber Belajar

1. Modul Administrasi Perkantoran.
2. Modul Menerapkan Prinsip Kerjasama Kolega
3. Buku Bekerjasama dengan kolega dan pelanggan karangan Endang Susakti

I. Penilaian

1. Prosedur tes:
 - a. Tes awal : apersepsi.
 - b. Tes dalam proses : keaktifan siswa dalam diskusi
 - c. Tes akhir : tugas rangkuman.
2. Jenis tes:
 - a. Tes tertulis : tes evaluasi
3. Instrumen tes terlampir.

Kudus, 13 Februari 2013

Mengetahui,

Guru Mata Pelajaran

Peneliti



Dra. Wiwiek Dwi Yanti
NIY 1231/C/023

Mei Rizkyana
NIM 7101408290

Lampiran 15 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

KISI – KISI INSTRUMEN PENELITIAN

No.	Variabel	Indikator	Instrumen
1.	Keaktifan belajar siswa	<ul style="list-style-type: none"> a. <i>Visual activities</i> b. <i>Oral activities</i> c. <i>Listening activities</i> d. <i>Writing activities</i> e. <i>Drawing activities</i> f. <i>Motor activities</i> g. <i>Mental activities</i> h. <i>Emotional activities</i> 	Lembar observasi siswa.
2.	Penerapan Metode <i>Quiz team</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Keterampilan mengajar guru. b. Pemahaman materi siswa dan hasil evaluasi siswa. 	Lembar observasi guru dan soal evaluasi

Lampiran 16 Kisi-Kisi Lembar Observasi Siswa

KISI – KISI LEMBAR OBSERVASI SISWA

VARIABEL	INDIKATOR	BUTIR PENGAMATAN
Aktivitas Belajar Siswa	<i>Visual activities</i> (3 butir)	ke 6, 12, 14.
	<i>Oral activities</i> (6 butir)	ke 3, 7, 8, 10, 11, 18.
	<i>Listening activities</i> (2 butir)	ke 4, 9.
	<i>Writing activities</i> (4 butir)	ke 15, 16, 20, 23.
	<i>Drawing activities</i> (1 butir)	ke 21.
	<i>Motor activities</i> (1 butir)	ke 13.
	<i>Mental activities</i> (3 butir)	ke 2, 5, 17.
	<i>Emotional activities</i> (5 butir)	ke 1, 19, 22, 24, 25.

Keterangan

Indikator aktivitas siswa menurut teori dari Paul B. Diedrich dalam A. M. Sardirman (Interaksi dan Motivasi, 2007: 101. Jakarta: Raja Garfindo Persada).

Lampiran 17 Lembar Observasi Siswa Siklus I Pertemuan Pertama dan Kedua

LEMBAR OBSERVASI SISWA SIKLUS I

Tempat Pelaksanaan : SMK PGRI 1 MEJOBLO KUDUS

Mata Pelajaran : Menerapkan Prinsip-Prinsip Kerjasama
Dengan Kolega dan Pelanggan

Kelas : X AP

Berilah tanda *check* (V) pada kolom yang sesuai menurut penilaian dan pengamatan anda.**Pertemuan 1**

No.	Aspek Yang Diamati	1-9 siswa	10-18 siswa	19-27 siswa	28-36 siswa	37-46 siswa
1.	Kesiapan memulai pelajaran (<i>Emotional</i>).				√	
2.	Kemampuan mengingat materi yang telah disampaikan (<i>Mental</i>).		√			
3.	Kemampuan mengemukakan keterangan (<i>Oral</i>).		√			
4.	Kemampuan mendengarkan penjelasan guru (<i>Listening</i>).				√	
5.	Kemampuan membuat keputusan (<i>Mental</i>).		√			
6.	Kemampuan membaca modul dan catatan (<i>Visual</i>).			√		
7.	Kemampuan dalam mengajukan pertanyaan (<i>Oral</i>).			√		
8.	Keaktifan dalam diskusi (<i>Oral</i>).			√		
9.	Kemampuan mendengarkan hasil diskusi (<i>Listening</i>).				√	
10.	Keaktifan mengemukakan pendapat dalam diskusi (<i>Oral</i>).			√		

11.	Kemampuan menjawab pertanyaan (<i>Oral</i>).			√		
12.	Kemampuan mendemonstrasikan keterampilan (<i>Visual</i>).		√			
13.	Siswa mengikuti prosedur pembelajaran (<i>Motor</i>).			√		
14.	Kemampuan dalam mengamati (<i>Visual</i>).			√		
15.	Kemampuan menulis catatan (<i>Writing</i>).				√	
16.	Kemampuan mengisi lembar kerja siswa (<i>Writing</i>).				√	
17.	Kemampuan merenungkan permasalahan (<i>Mental</i>).			√		
18.	Kemampuan memberikan saran yang membangun (<i>Oral</i>).		√			
19.	Kemampuan membedakan waktu untuk serius dan waktu untuk santai (<i>Emotional</i>).			√		
20.	Kemampuan mengerjakan soal (<i>Writing</i>).				√	
21.	Kemampuan merangkum materi (<i>Drawing</i>).				√	
22.	Keberanian menanyakan hal yang belum dipahami (<i>Emotional</i>).		√			
23.	Kemampuan bercerita tentang pengalaman yang diperoleh dari pembelajaran (<i>Writing</i>).		√			
24.	Kemampuan memahami tujuan pembelajaran (<i>Emotional</i>).		√			
25.	Kemampuan bersikap tenang dan kooperatif (<i>Emotional</i>).				√	
TOTAL		0	16	30	32	0

Pertemuan 2

No.	Aspek Yang Diamati	1-9 siswa	10-18 siswa	19-27 siswa	28-36 siswa	37-46 siswa
1.	Kesiapan memulai pelajaran (<i>Emotional</i>).					√
2.	Kemampuan mengingat materi yang telah disampaikan (<i>Mental</i>).			√		
3.	Kemampuan mengemukakan keterangan (<i>Oral</i>).			√		
4.	Kemampuan mendengarkan penjelasan guru (<i>Listening</i>).					√
5.	Kemampuan membuat keputusan (<i>Mental</i>).		√			
6.	Kemampuan membaca modul dan catatan (<i>Visual</i>).				√	
7.	Kemampuan dalam mengajukan pertanyaan (<i>Oral</i>).				√	
8.	Keaktifan dalam diskusi (<i>Oral</i>).				√	
9.	Kemampuan mendengarkan hasil diskusi (<i>Listening</i>).					√
10.	Keaktifan mengemukakan pendapat dalam diskusi (<i>Oral</i>).				√	
11.	Kemampuan menjawab pertanyaan (<i>Oral</i>).				√	
12.	Kemampuan mendemonstrasikan keterampilan (<i>Visual</i>).			√		
13.	Siswa mengikuti prosedur pembelajaran (<i>Motor</i>).				√	
14.	Kemampuan dalam mengamati (<i>Visual</i>).				√	
15.	Kemampuan menulis catatan (<i>Writing</i>).					√

16.	Kemampuan mengisi lembar kerja siswa (<i>Writing</i>).					√
17.	Kemampuan merenungkan permasalahan (<i>Mental</i>).				√	
18.	Kemampuan memberikan saran yang membangun (<i>Oral</i>).		√			
19.	Kemampuan membedakan waktu untuk serius dan waktu untuk santai (<i>Emotional</i>).				√	
20.	Kemampuan mengerjakan soal (<i>Writing</i>).				√	
21.	Kemampuan merangkum materi (<i>Drawing</i>).				√	
22.	Keberanian menanyakan hal yang belum dipahami (<i>Emotional</i>).		√			
23.	Kemampuan bercerita tentang pengalaman yang diperoleh dari pembelajaran (<i>Writing</i>).		√			
24.	Kemampuan memahami tujuan pembelajaran (<i>Emotional</i>).		√			
25.	Kemampuan bersikap tenang dan kooperatif (<i>Emotional</i>).				√	
TOTAL		0	10	9	48	25

Keterangan:

1-9 siswa	:	skor 1
10-18 siswa	:	skor 2
19-27 siswa	:	skor 3
28-36 siswa	:	skor 4
37-46 siswa	:	skor 5

Penskoran:

$$\text{Prosentase Skor} = \frac{\text{skor yang diperoleh}}{\text{skor maksimal}} \times 100\%$$

$$\text{Pertemuan I} = \frac{78}{125} \times 100\% = 62,4\%$$

$$\text{Pertemuan II} = \frac{92}{125} \times 100\% = 73,6\%$$

Kudus, 04 Februari 2013

Mengetahui,

Guru Mata Pelajaran

Peneliti



Dra. Wiwiek Dwi Yanti

NIY 1231/C/023

Mei Rizkyana

NIM 7101408290

Lampiran 18 Tabulasi Aktivitas Belajar Siswa Siklus I Pertemuan 1 dan 2

Aktivitas Belajar Siswa Siklus I Pertemuan 1

Siswe/Butir Aktivitas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	emotional	oral	listening	motor	mental	visual	writing	drawing
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	3	6	2	1	3	2	4	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	3	4	2	1	3	1	4	1
3	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	3	1	1	1	1	2	4	1
4	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	3	1	1	1	2	4	1	
5	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	3	2	2	1	1	2	3	1
6	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	3	4	2	1	0	2	3	1
7	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	3	2	2	1	0	2	3	1
8	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	3	2	2	1	0	2	3	1
9	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	3	0	1	1	0	2	3	1
10	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	3	1	1	1	2	3	1	
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	4	5	2	1	3	4	1		
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	6	2	1	3	3	4	1	
13	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	5	5	2	1	2	3	4	1	
14	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	4	0	1	1	0	2	4	1	
15	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	3	0	1	1	0	2	3	1
16	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	3	0	1	1	0	2	3	1
17	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	3	4	2	1	1	3	1		
18	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	3	4	2	1	1	3	1		
19	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	3	3	2	1	0	2	3	1	
20	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	3	3	2	1	0	2	3	1	
21	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	3	4	2	1	1	2	3	1	
22	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	3	4	2	1	1	2	3	1	
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	2	1	3	4	1			
24	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	4	5	2	1	2	3	4	1		
25	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	3	4	2	0	1	1	0	1		
26	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	3	5	2	0	2	0	0	1		
27	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	2	4	2	0	1	0	1	1	
28	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0		
29	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	0	0	0	0	0		
30	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	0	0	0	0	0		
31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	1	1	3	0		
32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3	1		
33	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0		
34	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
35	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
39	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	4	4	2	1	1	0	3	1		
40	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	4	4	2	0	1	0	3	1		
41	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	4	5	2	0	2	1	3	1		
42	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	4	2	0	2	0	1	1		
43	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
44	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
45	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	4	5	1	1	3	3	4	1		
46	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	3	3	4	1		
Jumlah	35	12	12	35	12	27	19	25	28	25	22	11	27	25	31	33	20	12	27	33	36	11	12	18	34								

Aktivitas Belajar Siswa Siklus I Pertemuan 2

Siswa/Bukir Aktivitas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	emotional	oral	listening	motor	mental	visual	writing	drawing		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	3	3	3	1		
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	2	1	3	3	1		
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	3	3	1		
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	3	3	1		
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	3	3	1		
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	3	3	1		
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	3	3	1		
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	3	3	1		
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	3	3	1		
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	3	3	1		
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	2	1	3	3	1		
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	2	1	3	3	1		
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	3	3	1		
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	0	2	1	3	3	1		
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	0	1	1	3	3	1		
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	0	1	1	3	3	1		
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	4	1	3	3	1		
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	3	3	1		
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	3	3	1		
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	3	3	1		
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	3	3	1		
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	3	3	1		
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	3	3	1		
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	2	1	3	3	1		
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	3	3	1		
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	3	3	1		
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	3	3	1		
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	3	3	1		
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	3	3	1		
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	3	3	1		
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	3	3	1		
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	3	3	1		
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	3	3	1		
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	3	3	1		
35	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	3	3	1		
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	3	3	1		
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	2	1	3	3	1		
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	2	1	3	3	1		
43	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
44	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	3	3	1		
46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	3	3	1		
Jumlah	40	25	20	40	13	33	32	30	37	30	29	19	30	28	38	38	28	10	28	35	31	12	11	18	36										

Lampiran 19 Lembar Observasi Siswa Siklus II Pertemuan Pertama dan Kedua

LEMBAR OBSERVASI SISWA SIKLUS II

Tempat Pelaksanaan : SMK PGRI 1 MEJOBLO KUDUS

Mata Pelajaran : Menerapkan Prinsip-Prinsip Kerjasama
Dengan Kolega dan Pelanggan

Kelas : X AP

Berilah tanda *check* (V) pada kolom yang sesuai menurut penilaian dan pengamatan anda.**Pertemuan 1**

No.	Aspek Yang Diamati	1-9 siswa	10-18 siswa	19-27 siswa	28-36 siswa	37-46 siswa
1.	Kesiapan memulai pelajaran (<i>Emotional</i>).					√
2.	Kemampuan mengingat materi yang telah disampaikan (<i>Mental</i>).				√	
3.	Kemampuan mengemukakan keterangan (<i>Oral</i>).				√	
4.	Kemampuan mendengarkan penjelasan guru (<i>Listening</i>).					√
5.	Kemampuan membuat keputusan (<i>Mental</i>).			√		
6.	Kemampuan membaca modul dan catatan (<i>Visual</i>).				√	
7.	Kemampuan dalam mengajukan pertanyaan (<i>Oral</i>).				√	
8.	Keaktifan dalam diskusi (<i>Oral</i>).				√	
9.	Kemampuan mendengarkan hasil diskusi (<i>Listening</i>).					√
10.	Keaktifan mengemukakan pendapat dalam diskusi (<i>Oral</i>).				√	

11.	Kemampuan menjawab pertanyaan (<i>Oral</i>).				√	
12.	Kemampuan mendemonstrasikan keterampilan (<i>Visual</i>).			√		
13.	Siswa mengikuti prosedur pembelajaran (<i>Motor</i>).					√
14.	Kemampuan dalam mengamati (<i>Visual</i>).				√	
15.	Kemampuan menulis catatan (<i>Writing</i>).					√
16.	Kemampuan mengisi lembar kerja siswa (<i>Writing</i>).					√
17.	Kemampuan merenungkan permasalahan (<i>Mental</i>).				√	
18.	Kemampuan memberikan saran yang membangun (<i>Oral</i>).			√		
19.	Kemampuan membedakan waktu untuk serius dan waktu untuk santai (<i>Emotional</i>).				√	
20.	Kemampuan mengerjakan soal (<i>Writing</i>).				√	
21.	Kemampuan merangkum materi (<i>Drawing</i>).				√	
22.	Keberanian menanyakan hal yang belum dipahami (<i>Emotional</i>).			√		
23.	Kemampuan bercerita tentang pengalaman yang diperoleh dari pembelajaran (<i>Writing</i>).		√			
24.	Kemampuan memahami tujuan pembelajaran (<i>Emotional</i>).			√		
25.	Kemampuan bersikap tenang dan kooperatif (<i>Emotional</i>).				√	
TOTAL		0	8	6	40	45

Pertemuan 2

No.	Aspek Yang Diamati	1-9 siswa	10-18 siswa	19-27 siswa	28-36 siswa	37-46 siswa
1.	Kesiapan memulai pelajaran (<i>Emotional</i>).					√
2.	Kemampuan mengingat materi yang telah disampaikan (<i>Mental</i>).				√	
3.	Kemampuan mengemukakan keterangan (<i>Oral</i>).				√	
4.	Kemampuan mendengarkan penjelasan guru (<i>Listening</i>).					√
5.	Kemampuan membuat keputusan (<i>Mental</i>).			√		
6.	Kemampuan membaca modul dan catatan (<i>Visual</i>).				√	
7.	Kemampuan dalam mengajukan pertanyaan (<i>Oral</i>).					√
8.	Keaktifan dalam diskusi (<i>Oral</i>).					√
9.	Kemampuan mendengarkan hasil diskusi (<i>Listening</i>).					√
10.	Keaktifan mengemukakan pendapat dalam diskusi (<i>Oral</i>).					√
11.	Kemampuan menjawab pertanyaan (<i>Oral</i>).				√	
12.	Kemampuan mendemonstrasikan keterampilan (<i>Visual</i>).				√	
13.	Siswa mengikuti prosedur pembelajaran (<i>Motor</i>).					√
14.	Kemampuan dalam mengamati (<i>Visual</i>).				√	
15.	Kemampuan menulis catatan (<i>Writing</i>).					√

16.	Kemampuan mengisi lembar kerja siswa (<i>Writing</i>).					√
17.	Kemampuan merenungkan permasalahan (<i>Mental</i>).				√	
18.	Kemampuan memberikan saran yang membangun (<i>Oral</i>).				√	
19.	Kemampuan membedakan waktu untuk serius dan waktu untuk santai (<i>Emotional</i>).				√	
20.	Kemampuan mengerjakan soal (<i>Writing</i>).					√
21.	Kemampuan merangkum materi (<i>Drawing</i>).				√	
22.	Keberanian menanyakan hal yang belum dipahami (<i>Emotional</i>).				√	
23.	Kemampuan bercerita tentang pengalaman yang diperoleh dari pembelajaran (<i>Writing</i>).			√		
24.	Kemampuan memahami tujuan pembelajaran (<i>Emotional</i>).				√	
25.	Kemampuan bersikap tenang dan kooperatif (<i>Emotional</i>).					√
TOTAL		0	0	6	48	55

Keterangan:

1-9 siswa	:	skor 1
10-18 siswa	:	skor 2
19-27 siswa	:	skor 3
28-36 siswa	:	skor 4
37-46 siswa	:	skor 5

Penskoran:

$$\text{Prosentase Skor} = \frac{\text{skor yang diperoleh}}{\text{skor maksimal}} \times 100\%$$

$$\text{Pertemuan I} = \frac{99}{125} \times 100\% = 79,2\%$$

$$\text{Pertemuan II} = \frac{109}{125} \times 100\% = 87,2\%$$

Kudus, 13 Februari 2013

Mengetahui,

Guru Mata Pelajaran


Dra. Wiwiek Dwi Yanti

NIY 1231/C/023

Peneliti

Mei Rizkyana

NIM7101408290

Aktivitas Belajar Siswa Siklus II Pertemuan 2

Siswa/Butir Aktivitas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	emotional	oral	listening	motor	mental	visual	writing	drawing
1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	5	4	2	1	1	5	5	0
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	2	1	5	5	4	1
3	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	5	5	2	1	5	5	5	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	6	2	1	5	5	4	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	6	2	1	5	5	4	1
6	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	5	5	2	1	2	5	5	1
7	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	4	5	2	1	1	5	5	0
8	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	5	5	1	1	2	2	5	0
9	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	5	5	2	1	2	2	5	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	5	5	2	1	2	2	5	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	4	5	2	1	2	2	5	1
12	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	4	4	2	1	2	5	5	1
13	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	4	4	2	1	2	5	5	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	5	5	2	1	5	5	5	1
15	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	4	4	2	1	2	2	5	0
16	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	5	4	2	1	2	1	5	1
17	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	5	4	2	1	2	1	5	1
18	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	5	4	2	1	2	2	5	1
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	5	5	2	1	5	5	4	1	
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	5	5	2	1	5	5	5	1	
21	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	4	4	2	1	2	5	5	1
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	2	1	5	5	4	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	4	5	2	1	2	5	5	1
24	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	5	4	2	1	1	2	5	1
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	4	5	2	1	2	5	4	1
26	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	2	1	5	5	4	1	
27	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	5	4	2	1	2	5	5	1
28	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	5	4	2	1	2	2	5	0
29	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	5	4	2	1	1	2	5	0
30	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	5	4	2	1	2	2	2	0
31	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	5	4	2	1	1	2	2	0
32	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	5	4	2	1	2	2	4	0
32	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	5	4	2	1	2	2	4	1
34	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	1	5	4	2	1	2	2	4	0
35	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	2	4	1	0	1	2	4	0
36	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2	5	0	0	0	1	2	0
37	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	5	0	0	0	1	2	0
38	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	2	4	1	0	1	2	5	0
39	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	5	4	1	1	1	2	5	1
40	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	5	4	2	1	2	2	5	1
41	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	2	1	2	5	5	1	
42	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	5	4	2	1	2	5	5	1
43	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2	5	0	0	0	1	2	0	0
44	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	2	4	1	1	1	2	5	1
45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	6	2	1	5	5	4	1	
46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	4	5	2	1	5	5	4	1	
Jumlah	43	36	31	42	20	36	39	39	40	37	29	30	41	43	44	43	36	29	28	40	31	30	19	29	44								

Lampiran 21 Kisi-Kisi Lembar Observasi Guru

KISI-KISI LEMBAR OBSERVASI GURU

Indikator	Aspek yang diamati	Kriteria Penilaian Kinerja
1. Pembukaan	Ketepatan memberikan pengantar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memperhatikan kemampuan awal siswa. 2. Menyampaikan tujuan pembelajaran. 3. Memberikan pertanyaan untuk membuka pembuka pelajaran yang dapat memancing rasa ingin tahu siswa.
	Suara dan penggunaan bahasa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Suara guru lantang dan jelas. 2. Penggunaan bahasa yang baik.
2. Inti	Variasi sumber belajar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Guru menggunakan sumber belajar yang baru. 2. Siswa diajak memilih sumber belajar yang baru. 3. Penggunaan media dan fasilitas pendukung.
	Kemampuan menyampaikan materi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi tersampaikan dan dapat dimengerti siswa. 2. Materi disampaikan dengan jelas dan sistematis. 3. Penguasaan materi secara detail sesuai dengan indikator yang ada.
	Ketepatan penerapan metode	<ol style="list-style-type: none"> 1. Guru menerapkan metode sesuai prosedur yang telah direncanakan dengan lancar. 2. Guru menjalankan perannya sesuai yang direncanakan pada rencana pembelajaran dengan baik.
	Kemampuan pengelolaan kelas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Guru mampu mengendalikan suasana kelas agar tetap kondusif. 2. Ketepatan antara waktu dan materi pelajaran 3. Guru mampu membagi perhatian pada seluruh kelas dengan baik. 4. Guru menerapkan kedisiplinan di dalam kelas.

		5. Memiliki kewibawaan dan tanggung jawab sebagai guru.
	Kemampuan memotivasi dan membimbing siswa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Guru membantu siswa menemukan kekuatan dan kelemahan diri. 2. Guru membantu menumbuhkan rasa percaya diri siswa. 3. Guru mampu mengembangkan potensi siswa. 4. Guru mampu menangani persoalan secara bijak. 5. Guru mampu menjadi teladan bagi siswa.
	Kejelasan dalam memberikan arahan dan penguatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keterbukaan terhadap pendapat siswa. 2. Memberikan arahan dengan jelas dan detail. 3. Kesabaran dalam memberikan arahan.
3. Penutup	Kemampuan menyimpulkan materi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Guru mengajak siswa menyimpulkan pelajaran bersama-sama. 2. Guru menyampaikan poin penting yang perlu diingat pada materi yang diajarkan. 3. Guru memberikan respon positif pada partisipasi siswa. 4. Kesimpulan disampaikan secara ringkas.
	Ketepatan dalam memberikan evaluasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Guru memilih alat evaluasi yang tepat sesuai dengan kebutuhan. 2. Guru terbuka dalam penilaian. 3. Guru memberikan tugas individu maupun kelompok

Lampiran 22 Lembar Observasi Guru Siklus I Pertemuan 1 dan 2

LEMBAR OBSERVASI GURU

SIKLUS I

Tempat Pelaksanaan : SMK PGRI 1 MEJOBLO KUDUS

Mata Pelajaran : Menerapkan Prinsip-Prinsip Kerjasama
Dengan Kolega dan Pelanggan

Kelas : X AP

Berilah tanda *check* (V) pada kolom yang sesuai menurut penilaian dan pengamatan anda.**Pertemuan 1**

Keterangan	No.	Aspek Yang Diamati	Kinerja				
			SK	K	C	B	SB
D. Membuka pembelajaran	1.	Ketepatan memberikan pengantar				√	
	2.	Suara dan penggunaan bahasa		√			
E. Inti	3.	Variasi sumber belajar		√			
	4.	Kemampuan menyampaikan materi				√	
	5.	Ketepatan penerapan metode			√		
	6.	Kemampuan pengelolaan kelas			√		
	7.	Kemampuan memotivasi dan membimbing siswa			√		
	8.	Kejelasan dalam memberi arahan		√			
F. Penutup	9.	Kemampuan menyimpulkan materi dan memberikan penguatan				√	
	10.	Ketepatan dalam memberikan evaluasi			√		
TOTAL			0	6	12	12	0

Pertemuan 2

Keterangan	No.	Aspek Yang Diamati	Kinerja				
			SK	K	C	B	SB
A. Membuka pembelajaran	1.	Ketepatan memberikan pengantar				√	
	2.	Suara dan penggunaan bahasa			√		
B. Inti	3.	Variasi sumber belajar			√		
	4.	Kemampuan menyampaikan materi				√	
	5.	Ketepatan penerapan metode				√	
	6.	Kemampuan pengelolaan kelas				√	
	7.	Kemampuan memotivasi dan membimbing siswa				√	
	8.	Kejelasan dalam memberi arahan			√		
C. Penutup	9.	Kemampuan menyimpulkan materi dan memberikan penguatan				√	
	10.	Ketepatan dalam memberikan evaluasi				√	
TOTAL			0	0	9	28	0

Keterangan:

Sangat Kurang (SK)	:	skor 1
Kurang (K)	:	skor 2
Cukup (C)	:	skor 3
Baik (B)	:	skor 4
Sangat Baik (SB)	:	skor 5

Penskoran:

$$\text{Prosentase Skor} = \frac{\text{skor yang diperoleh}}{\text{skor maksimal}} \times 100\%$$

$$\text{Pertemuan I} = \frac{30}{50} \times 100\% = 60\%$$

$$\text{Pertemuan II} = \frac{37}{50} \times 100\% = 74\%$$

Kudus, 04 Februari 2013

Mengetahui,

Guru Mata Pelajaran

Peneliti



Dra. Wiwiek Dwi Yanti

NIY 1231/C/023

Mei Rizkyana

NIM 7101408290

Lampiran 23 Lembar Observasi Guru Siklus I Pertemuan 1 dan 2

LEMBAR OBSERVASI GURU

SIKLUS II

Tempat Pelaksanaan : SMK PGRI 1 MEJOBLO KUDUS

Mata Pelajaran : Menerapkan Prinsip-Prinsip Kerjasama
Dengan Kolega dan Pelanggan

Kelas : X AP

Berilah tanda *check* (V) pada kolom yang sesuai menurut penilaian dan pengamatan anda.**Pertemuan 1**

Keterangan	No.	Aspek Yang Diamati	Kinerja				
			SK	K	C	B	SB
G. Membuka pembelajaran	1.	Ketepatan memberikan pengantar				√	
	2.	Suara dan penggunaan bahasa			√		
H. Inti	3.	Variasi sumber belajar			√		
	4.	Kemampuan menyampaikan materi					√
	5.	Ketepatan penerapan metode				√	
	6.	Kemampuan pengelolaan kelas				√	
	7.	Kemampuan memotivasi dan membimbing siswa				√	
	8.	Kejelasan dalam memberi arahan			√		
I. Penutup	9.	Kemampuan menyimpulkan materi dan memberikan penguatan					√
	10.	Ketepatan dalam memberikan evaluasi				√	
TOTAL			0	0	9	20	10

Pertemuan 2

Keterangan	No.	Aspek Yang Diamati	Kinerja				
			SK	K	C	B	SB
D. Membuka pembelajaran	1.	Ketepatan memberikan pengantar					√
	2.	Suara dan penggunaan bahasa				√	
E. Inti	3.	Variasi sumber belajar			√		
	4.	Kemampuan menyampaikan materi					√
	5.	Ketepatan penerapan metode					√
	6.	Kemampuan pengelolaan kelas				√	
	7.	Kemampuan memotivasi dan membimbing siswa					√
	8.	Kejelasan dalam memberi arahan				√	
F. Penutup	9.	Kemampuan menyimpulkan materi dan memberikan penguatan				√	
	10.	Ketepatan dalam memberikan evaluasi				√	
TOTAL			0	0	3	20	20

Keterangan:

Sangat Kurang (SK)	:	skor 1
Kurang (K)	:	skor 2
Cukup (C)	:	skor 3
Baik (B)	:	skor 4
Sangat Baik (SB)	:	skor 5

Penskoran:

$$\text{Prosentase Skor} = \frac{\text{skor yang diperoleh}}{\text{skor maksimal}} \times 100\%$$

$$\text{Pertemuan I} = \frac{39}{50} \times 100\% = 78\%$$

$$\text{Pertemuan II} = \frac{43}{50} \times 100\% = 86\%$$

Kudus, 13 Februari 2013

Mengetahui,

Guru Mata Pelajaran

Peneliti



Dra. Wiwiek Dwi Yanti

NIY 1231/C/023

Mei Rizkyana

NIM 7101408290

Lampiran 24 Kisi-Kisi Soal Evaluasi Siklus I

KISI-KISI SOAL EVALUASI SIKLUS I

Mapel : Menerapkan prinsip-prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan

Kelas : X AP

Kompetensi Dasar	Indikator	Nomor Soal	Jumlah Soal
Mendeskripsikan kerjasama dengan kolega dan pelanggan	Kemampuan personal untuk memberikan pelayanan secara tepat kepada pelanggan	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	7
Menyediakan bantuan kepada pelanggan diluar dan didalam perusahaan	Kesempatan mempertinggi kualitas layanan diidentifikasi dan diambil bilamana memungkinkan	8, 9, 10, 11, 12, 13	6
	Ketidakpuasan dikenali tepat waktu dan diambil tindakan untuk memecahkan situasi sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu dan tatacara perusahaan	14, 15, 16, 17, 18, 19, 20	7
		Total Soal	20 Soal

Lampiran 25 Soal Evaluasi Siklus I

Mata pelajaran : Menerapkan prinsip-prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan

Nama :

No. Absen :

Kelas :

Pilihlah satu jawaban yang paling tepat, dengan cara memberi tanda silang (X) pada huruf a, b, c, atau d yang dianggap paling benar!

1. Rekan atau mitra yang telah sekian lama menjalin kerja sama disebut dengan...
 - a. Pesaing
 - b. Rekan bisnis (kolega)
 - c. Pelanggan
 - d. Atasan
2. Pelanggan secara umum dapat dikelompokkan menjadi 2 macam yaitu...
 - a. Pelanggan internal dan eksternal
 - b. Pelanggan tetap dan pelanggan tidak tetap
 - c. Pelanggan usia tua dan pelanggan usia muda
 - d. Pelanggan pria dan pelanggan wanita
3. Ciri-ciri dari pelanggan pria adalah sebagai berikut..
 - a. Mudah terpengaruh tayangan iklan yang menarik
 - b. Seleranya sangat modis dalam memilih barang
 - c. Mudah dipengaruhi bujukan petugas
 - d. Bertele-tele dalam memilih barang
4. Cara terbaik memperlakukan pelanggan usia lanjut yaitu...
 - a. Petugas perlu melakukan pujian berlebihan
 - b. Tinggalkan dan beri waktu untuk memilih
 - c. Apabila kesulitan selesaikan sendiri tanpa bantuan orang lain
 - d. Sabar dan pengertian dalam melayani
5. Pelanggan adalah orang atau instansi atau lembaga yang membeli barang/jasa secara...
 - a. Sesekali
 - b. Saat membutuhkan
 - c. Saat ada diskon
 - d. Berulang kali
6. Memenuhi kepuasan pelanggan kita harus memahami tiga aspek yang harus dipahami dalam memenuhi kepuasan pelanggan yaitu...
 - a. *Want, who, dan how*
 - b. *Want, when, dan the way they want it*
 - c. *Want, when, dan how*
 - d. *Want, who, dan they way they want it*

7. Selain kualitas produk, faktor apa lagi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan?
 - a. Kualitas pelayanan
 - b. Faktor emosional
 - c. Faktor kemudahan
 - d. Semua benar
8. Adanya harga yang pantas dari barang yang dibelinya merupakan harapan...
 - a. Pelanggan eksternal (konsumen)
 - b. Seluruh pelanggan
 - c. Pelanggan wanita
 - d. Pelanggan internal (karyawan)
9. Pemenuhan harapan pelanggan yang paling utama adalah tercapainya kepuasan bagi...
 - a. Pimpinan
 - b. Karyawan
 - c. Pelanggan
 - d. Semua benar
10. Adanya fasilitas kerja yang memadai akan memacu kualitas kerja yang tinggi, merupakan salah satu harapan pelanggan internal dalam hal...
 - a. Imbalan
 - b. Kualitas kerja
 - c. Kebersamaan dan kerjasama
 - d. Prosedur kerja yang efisien
11. Fasilitas *cash back* setelah pembelian merupakan pemenuhan harapan pelanggan dalam hal...
 - a. Kualitas pelayanan yang baik
 - b. Informasi yang jujur dan benar mengenai barang
 - c. Kemudahan dalam memperoleh barang/jasa
 - d. Pelayanan purna jual
12. Untuk berada satu langkah di depan pesaing maka kita harus memperhatikan kebutuhan pelanggan sebagai berikut, *kecuali*...
 - a. Menemukan kebutuhan pokok pelanggan
 - b. Memberikan obral besar-besaran
 - c. Mencari tahu apa yang sebenarnya menjadi harapan pelanggan, sehingga mereka mau kembali datang kepada kita
 - d. Selalu memperhatikan apa yang menjadi harapan pelanggan, lakukan melebihi apa yang diharapkan pelanggan sehingga pelanggan merasa senang
13. Gaji yang memenuhi standar upah minimum merupakan harapan dari...
 - a. Mitra kerja
 - b. Konsumen
 - c. Pegawai
 - d. Rekan bisnis

14. *Excellent service* adalah sebutan lain dari...
 - a. Pelayanan kepada pelanggan
 - b. Pelayanan absolut
 - c. Pelayanan prima
 - d. Pelayanan internal
15. Mendorong bangkitnya rasa simpatik dan loyalitas dari para kolega dan pelanggan merupakan manfaat...
 - a. Pelayanan internal
 - b. Penerapan pelayanan prima
 - c. Penyelesaian konflik
 - d. Pelayanan eksternal
16. Pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan adalah pengertian...
 - a. Pelayanan prima
 - b. Pelayanan internal
 - c. Pelayanan eksternal
 - d. Pelayanan publik
17. Tujuan dari pelayanan prima adalah...
 - a. Menghabiskan barang yang diproduksi
 - b. Memenuhi target penjualan
 - c. Menyampaikan kepuasan pelanggan
 - d. Memperoleh keuntungan yang besar
18. Pelayanan prima berdasarkan *attention* meliputi hal berikut *kecuali*...
 - a. Pelayanan berdasarkan penampilan serasi
 - b. Mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan
 - c. Mengamati perilaku pelanggan
 - d. Mencerahkan perhatian penuh kepada pelanggan
19. Kecepatan, kecermatan, dan ketelitian dalam melayani kebutuhan pelanggan merupakan bentuk...
 - a. Ketepatan waktu pelayanan
 - b. Kemudahan mendapatkan pelayanan
 - c. Akurasi pelayanan
 - d. Pencatatan kebutuhan pelanggan
20. Pelayanan prima dengan konsep A3 yaitu...
 - a. *Attitude, action, ability*
 - b. *Action, attention, apperance*
 - c. *Attitude, ability, action*
 - d. *Attitude, attention, action*

Lampiran 26 Kunci Jawaban Soal Evaluasi Siklus I

KUNCI JAWABAN SOAL EVALUASI SIKLUS I

1. B	6. B	11. D	16. A
2. A	7. D	12. B	17. C
3. C	8. A	13. C	18. A
4. D	9. C	14. C	19. C
5. D	10. B	15. B	20. D

Lampiran 27 Kisi-Kisi Soal Evaluasi Siklus II

KISI-KISI SOAL EVALUASI SIKLUS II

Mapel : Menerapkan prinsip-prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan

Kelas : X AP

Kompetensi Dasar	Indikator	Nomor Soal	Jumlah Soal
Menyediakan bantuan kepada pelanggan diluar dan didalam perusahaan	Keluhan-keluhan pelanggan ditangani secara sungguh-sungguh, peka, dan sopan	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	7
	Keluhan diserahkan kepada orang yang tepat untuk ditindak lanjuti sesuai dengan tingkat tanggung jawab individu	8, 9, 10, 11	4
Memelihara standar pribadi (<i>grooming</i>)	Standar unggul dari presentasi pribadi dilatih dengan mempertimbangkan tempat kerja, masalah kesehatan, dan keselamatan pengaruh dari jenis-jenis pelanggan yang berbeda, kebutuhan presentasi khusus untuk fungsi-fungsi pekerjaan khusus	12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20	9
		Total Soal	20 Soal

Lampiran 28 Soal Evaluasi Siklus II

Mata pelajaran : Menerapkan prinsip-prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan

Nama :

No. Absen :

Kelas :

Pilihlah satu jawaban yang paling tepat, dengan cara memberi tanda silang (X) pada huruf a, b, c, atau d yang dianggap paling benar!

1. Berikut ini yang merupakan sikap dalam memberikan pelayanan sepenuh hati yaitu, *kecuali...*
 - a. *Passionate*
 - b. *Simpatic*
 - c. *Proactive*
 - d. *Positive*
2. Empat manfaat mengenali keluhan pelanggan sejak dini antara lain mengenal macam-macam karakter pelanggan, memudahkan mencari jalan keluar bila menemui keluhan yang sama, menyadarkan para petugas pelayanan atau petugas yang lain akan fungsinya pada saat melayani pelanggan, dan...
 - a. Menghemat waktu
 - b. Dapat mengklarifikasi keluhan pelanggan
 - c. Tidak lagi terjadi keluhan
 - d. Memudahkan *customer service*
3. Ketidaksetujuan/keluhan terhadap produk, pelayanan, harga, maupun lingkungan pemasaran merupakan bentuk-bentuk...
 - a. Indikator kepuasan pelanggan
 - b. Indikator ketidakpuasan pelanggan
 - c. Indikator pelayanan prima
 - d. Indikator kegiatan humas
4. Keluhan pelanggan yang berhubungan dengan tidak berfungsinya salah satu peralatan dari barang yang dibeli pelanggan disebut keluhan...
 - a. Keluhan yang aneh
 - b. Keluhan standar
 - c. Keluhan pelayanan buruk
 - d. Keluhan mekanikal
5. Cara mengatasi keluhan pelanggan yang sering mengeluh adalah dengan...
 - a. Sabar dan melakukan pendekatan secara khusus
 - b. Menyerahkan kepada petugas yang lebih senior
 - c. Membuat janji pertemuan kembali
 - d. Menahan diri agar tidak terpancing ikut marah

6. Manajemen perusahaan harus dapat memandang suatu keluhan sebagai...
 - a. Penghinaan
 - b. Ketidakpuasan pelanggan
 - c. Koreksi efektif yang membuat perusahaan semakin baik
 - d. Kesalahan karyawan
7. Bagaimanakah cara mengatasi keluhan pelanggan yang marah pada saat menyampaikan keluhan, yaitu...
 - a. Meninggalkan pelanggan tersebut
 - b. Memberikan pelanggan tersebut kepada pegawai senior
 - c. Membuat janji temu
 - d. Petugas harus dapat menahan diri dan tidak boleh terpancing ikut marah
8. Menggunakan komunikasi untuk mempengaruhi pendapat umum adalah pengertian dari salah satu fungsi utama humas yaitu...
 - a. *To use communication to influence public opinion*
 - b. *To ascertain and evaluate public opinion as related to his organization*
 - c. *To counsel executives in ways of dealing with public opinion as it exists*
 - d. *To explain what people say*
9. Seorang humas harus berhadapan dengan banyak orang dan karakter yang berbeda-beda oleh karena itu seorang humas haruslah memenuhi syarat...
 - a. jujur
 - b. kreatif
 - c. pintar bergaul/berteman
 - d. Pintar berorganisasi
10. Membantu pimpinan dalam kegiatan yang menyangkut hubungan dengan masyarakat merupakan...
 - a. Tugas sekretaris
 - b. Tugas humas
 - c. Tujuan seluruh pegawai
 - d. Tugas manajer
11. Seorang pengelola usaha selalu menyebutkan stock barangnya *limited* dan sering kosong karena laku keras, sehingga terkesan jika pembeli/mitra bisnisnya tidak segera menyetujui bisnisnya maka akan menyesal karena akan kehabisan barangnya. Taktik negosiasi ini disebut dengan...
 - a. Lebih serius
 - b. Tekanan terus menerus
 - c. Lihat saja catatan
 - d. Persediaan terbatas
12. Istilah *grooming* berarti...
 - a. Berpenampilan modis
 - b. Berpenampilan mewah
 - c. Berpenampilan serasi
 - d. Berpenampilan sederhana

13. Penampilan sebagai area komunikasi yang efektif merupakan syarat seseorang dalam melakukan profesinya yang harus disesuaikan dengan...
 - a. Seleranya
 - b. Barang dan jasa yang ditawarkan perusahaanya
 - c. Bentuk badan
 - d. Tren mode
14. Langkah awal yang perlu dilakukan agar dapat berpenampilan menarik yaitu memperhatikan sikap, ekspresi muka, kesehatan serta...
 - a. Kebersihan dan kerapihan
 - b. Merk
 - c. Make up
 - d. Harga pakaian
15. Dibawah ini yang *bukan* maksud dari berbusana serasi adalah...
 - a. Berbusana menyesuaikan bentuk tubuh
 - b. Berbusana menyesuaikan tren fashion terbaru
 - c. Berbusana menyesuaikan warna kulit
 - d. Berbusana menyesuaikan suasana kerja
16. Kebiasaan baik atau peraturan yang diterima dan ditaati para karyawan dan telah mengendap menjadi bersifat normatif disebut...
 - a. Etika profesi
 - b. Moral
 - c. Adat istiadat
 - d. Aturan
17. Kemampuan dasar seseorang untuk belajar dalam waktu yang relatif singkat dibanding orang lain namun hasilnya baik disebut...
 - a. Minat
 - b. Sikap
 - c. kreativitas
 - d. Bakat
18. Ciri-ciri orang yang berkepribadian *introvert* (tertutup) yaitu...
 - a. Banyak bicara
 - b. Lebih suka berdiam diri
 - c. Suka menjadi pusat perhatian
 - d. Senang bergaul
19. Usaha atau kemauan untuk mempelajari sesuatu disebut...
 - a. Tugas
 - b. Bakat
 - c. Minat/hobi
 - d. Rasa ingin tahu
20. Wajah tersenyum dan mata berbinar menunjukkan perasaan...
 - a. Malu-malu
 - b. Bahagia
 - c. Terharu
 - d. Kecewa

Lampiran 29 Kunci Jawaban Soal Evaluasi Siklus II

KUNCI JAWABAN SOAL EVALUASI SIKLUS II

1. B	6. C	11. D	16. A
2. B	7. D	12. C	17. D
3. B	8. A	13. B	18. B
4. D	9. C	14. A	19. C
5. A	10. B	15. B	20. B

Lampiran 32 Daftar Nilai Evaluasi Siswa Siklus I dan II

**DAFTAR NILAI EVALUASI SIKLUS I SISWA KELAS X AP
SMK PGRI 1 MEJOBOKUDUS**

NO.	NAMA SISWA	NILAI	KETERANGAN
1	ANNISA RATNAWATI AZIZAH	70	TIDAK TUNTAS
2	ANITA NARSIANA DEWI	90	TUNTAS
3	APRILIA DAMAYANTI	85	TUNTAS
4	BELLA QONIATUS STANI	85	TUNTAS
5	DESI MUJI RAHAYU	90	TUNTAS
6	DEWI WULANDARI	80	TUNTAS
7	DIAH LAILATUN NI'MAH	65	TIDAK TUNTAS
8	DIAN SUCI OKTAVIANA	65	TIDAK TUNTAS
9	DIVYA ANGGRAENI	80	TUNTAS
10	DIYAH AYU KHUSNUL KHOTIMAH	85	TUNTAS
11	DUWI LIANAWATI	85	TUNTAS
12	DYAH AYU RAMATUL ULYA	80	TUNTAS
13	EKA MUNGKARSIH	80	TUNTAS
14	ERLITA DAMAYANTI	85	TUNTAS
15	FERINA ANANDA PUTRI	70	TIDAK TUNTAS
16	FIFI ANITALIA	80	TUNTAS
17	FINDA DWI OKTAVIANI	80	TUNTAS
18	IDA MURSIDA	80	TUNTAS
19	IKA SOFIYANTI	80	TUNTAS
20	INDAH PUTRI SENANJUNG	85	TUNTAS
21	ISTIQQOMAH	85	TUNTAS
22	KHOLIFFATUN KHASANAH	85	TUNTAS
23	LUVI NOVIARI	90	TUNTAS

24	MAULIDA SUCIANI	80	TUNTAS
25	MEGA AYU AMARTA PUTRI	90	TUNTAS
26	NADYA LEVIANA ULFA	90	TUNTAS
27	NITA NOVENSARI	70	TIDAK TUNTAS
28	NITA SUSANTI	65	TIDAK TUNTAS
29	NOOR HIDAYAH	75	TIDAK TUNTAS
30	OKA AWALIA	75	TIDAK TUNTAS
31	RAHAYU DWI HANDAYANI	70	TIDAK TUNTAS
32	RINA SEPTIANA	70	TIDAK TUNTAS
33	ROIDLOTUL MUFARIKHAH	80	TUNTAS
34	ROSITA AGUSTINA	70	TIDAK TUNTAS
35	SALADESIFA TUSSALIM	70	TIDAK TUNTAS
36	SEPTI DWI LIYANTINI	60	TIDAK TUNTAS
37	SHOFIYULLOH WAHYU HIDAYAH	60	TIDAK TUNTAS
38	SINTIA DEWI MAWADAH	65	TIDAK TUNTAS
39	SITI MAESAROH	80	TUNTAS
40	SITI SOLIKHAH	85	TUNTAS
41	TIKA AGUSTINA DAMAYANTI	85	TUNTAS
42	TRI SULISTYANINGSIH	75	TIDAK TUNTAS
43	TRIANITA KUSUMADEWI	70	TIDAK TUNTAS
44	YULIANI KUSUMA WARDANI	60	TIDAK TUNTAS
45	YUNI ARIYANTI	95	TUNTAS
46	YUNITA PANGESTUTI	85	TUNTAS
Rata-rata		77,9	
Jumlah siswa yang tuntas		28	
jumlah siswa yang tidak tuntas		18	
Nilai tertinggi		95	
Nilai terendah		60	
Ketuntasan Klasikal		60,8%	

**DAFTAR NILAI EVALUASI SIKLUS IISISWA KELAS X AP
SMK PGRI 1 MEJOBOKUDUS**

NO.	NAMA SISWA	NILAI	KETERANGAN
1	ANNISA RATNAWATI AZIZAH	80	TUNTAS
2	ANITA NARSIANA DEWI	95	TUNTAS
3	APRILIA DAMAYANTI	90	TUNTAS
4	BELLA QONIATUS STANI	95	TUNTAS
5	DESI MUJI RAHAYU	95	TUNTAS
6	DEWI WULANDARI	85	TUNTAS
7	DIAH LAILATUN NI'MAH	80	TUNTAS
8	DIAN SUCI OKTAVIANA	80	TUNTAS
9	DIVYA ANGGRAENI	85	TIDAK TUNTAS
10	DIYAH AYU KHUSNUL KHOTIMAH	90	TIDAK TUNTAS
11	DUWI LIANAWATI	90	TUNTAS
12	DYAH AYU RAMATUL ULYA	85	TUNTAS
13	EKA MUNGKARSIH	85	TUNTAS
14	ERLITA DAMAYANTI	90	TUNTAS
15	FERINA ANANDA PUTRI	80	TIDAK TUNTAS
16	FIFI ANITALIA	85	TUNTAS
17	FINDA DWI OKTAVIANI	85	TUNTAS
18	IDA MURSIDA	85	TIDAK TUNTAS
19	IKA SOFIYANTI	95	TUNTAS
20	INDAH PUTRI SENANJUNG	90	TUNTAS
21	ISTIQOMAH	85	TUNTAS
22	KHOLIFFATUN KHASANAH	95	TUNTAS
23	LUVI NOVIARI	90	TUNTAS
24	MAULIDA SUCIANI	85	TUNTAS

25	MEGA AYU AMARTA PUTRI	90	TUNTAS
26	NADYA LEVIANA ULFA	95	TUNTAS
27	NITA NOVENSARI	85	TUNTAS
28	NITA SUSANTI	80	TIDAK TUNTAS
29	NOOR HIDAYAH	80	TUNTAS
30	OKA AWALIA	80	TUNTAS
31	RAHAYU DWI HANDAYANI	80	TUNTAS
32	RINA SEPTIANA	80	TUNTAS
33	ROIDLOTUL MUFARIKHAH	85	TUNTAS
34	ROSITA AGUSTINA	80	TUNTAS
35	SALADESIFA TUSSALIM	75	TUNTAS
36	SEPTI DWI LIYANTINI	70	TIDAK TUNTAS
37	SHOFIYULLOH WAHYU HIDAYAH	70	TUNTAS
38	SINTIA DEWI MAWADAH	75	TUNTAS
39	SITI MAESAROH	85	TUNTAS
40	SITI SOLIKHAH	85	TUNTAS
41	TIKA AGUSTINA DAMAYANTI	90	TUNTAS
42	TRI SULISTYANINGSIH	85	TUNTAS
43	TRIANITA KUSUMADEWI	70	TUNTAS
44	YULIANI KUSUMA WARDANI	75	TUNTAS
45	YUNI ARIYANTI	100	TUNTAS
46	YUNITA PANGESTUTI	90	TUNTAS
Rata-rata		84,8	
Jumlah siswa yang tuntas		40	
jumlah siswa yang tidak tuntas		6	
Nilai tertinggi		100	
Nilai terendah		70	
Ketuntasan Klasikal		86,9 %	

Lampiran 33 Output SPSS

Regression**Variables Entered/Removed^b**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	VAR00001 ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: VAR00002

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.932 ^a	.869	.866	2.60235

a. Predictors: (Constant), VAR00001

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1976.479	1	1976.479	291.851	.000 ^a
	Residual	297.978	44	6.772		
	Total	2274.457	45			

a. Predictors: (Constant), VAR00001

b. Dependent Variable: VAR00002

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	55.336	1.772		31.226	.000
	VAR00001	1.543	.090	.932	17.084	.000

a. Dependent Variable: VAR00002

Lampiran 34 Surat Ijin Observasi

Lampiran 34 Surat Ijin Observasi



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG (UNNES)
FAKULTAS EKONOMI (FE)

Alamat: Gedung C-6, Kampus Sekaran Gunungpati, Semarang,
Telp./Fax. (024) 8308013, website : <http://fe.unnes.ac.id>

Nomor : /UN37.L7/PP/2012

Maret 2012

Hal : Ijin Observasi

Yth. Kepala SMK PGRI 1
di Kudus

Diberitakutkan dengan hormat bahwa, mahasiswa kami:

Nama : Mei Rizkyana
NIM : 7101408290
Jurusan/Konsentrasi : Pend. Ekonomi / P.A.P.

Bermaksud akan menyusun skripsi, berkenaan dengan hal tersebut mohon kiranya yang bersangkutan dapat diijinkan untuk dapat melakukan observasi di Sekolah/Instansi yang Saudara pimpin dengan alokasi waktu bulan April 2012 sd. selesai.

Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.



Dekan
Dekan Bidang Akademik,

Dr. Muhammad Khafid, S.Pd., M.Si.
NIP. 197510101999031001

Tembusan Yth.:

1. Dekan
2. Kejur. Pend. Ekonomi
Fakultas Ekonomi Unnes Negeri Semarang

FM-05-AKD-24

Lampiran 25 Surat Ijin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG (UNNES)
FAKULTAS EKONOMI (FE)
Alamat: Gedung C-6, Kampus Sekeloa Gunungpati, Semarang,
Telp/Fax: (024) 8509015, website : www.unnes.ac.id

Nomor : /1207.1.799/2012
Hal : Ijin Penelitian

Januari 2012

Yth. Kepala SMK PGRI 1
di Kudus

Diberitahukan dengan hormat bahwa, mahasiswa kami:

Nama : Mei Rizkyana
NIM : 7101400290
Jurusan/Konentrasi : PEND. EKONOMI / P.A.P.

Bermaksud akan menyusun skripsi dengan judul "Penerapan Metode *Case Team* Untuk Meningkatkan Keaktifan Belajar Siswa Dalam Pembelajaran Menoragkan Pening-Pening Kejasama Dengan Keloga Pada Siswa Kelas X AP SMK PGRI 1 Mojoko Kudus". Berkorelasi dengan hal tersebut mohon kiranya yang bersangkutan dapat diberikan untuk dapat melakukan penelitian di Sekolah/Instansi yang Saudara ptingin dengan alokasi waktu bulan Januari 2012 sd. selesai.

Asas perhatian dan kejasmananya kami ucapkan terima kasih.

Dekan
Dekan Bidang Akademik,

Muhammad Kharid, S.Pd., M.Si.
NIP. 197510101999031001

Tembusan Yth.:

1. Dekan
2. Ketua. Pend. Ekonomi
Fakultas Ekonomi Unnes Negeri Semarang

PM-05-UKD-04

Lampiran 36 Surat Keterangan Penelitian



YAYASAN PEMBINAAN LEMBAGA PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH
PERSATUAN GURU REPUBLIK INDONESIA
(YPLP DM PGRI JT)
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN
PGRI 1 MEJOBOKUDUS
BIDANG KEAHLIAN : - BISNIS MANAJEMEN
- TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI
Status : Terakreditasi A



Alamat : Jl. Jend. Sudirman Gelantuyas, Mejobo Telp/Fax: 0291 435273 Kudus 59381
<http://www.smkpgri1kudus.sch.id> email: smkpgri1kds@yahoo.com

SURAT KETERANGAN

Nomor : 422.5/ /14.08.9/2013

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **DR. JOKO WALUYO**
Jabatan : **Kepala Sekolah**
Unit Organisasi : **SMK PGRI 1 Mejobo Kudus**

Menerangkan dengan sesungguhnya :

Nama : **Mei Rizkyana**
NIM : **7101408290**
Jurusan/Konsentrasi : **Pend. Ekonomi / P.A.P**

yang bersangkutan benar-benar telah melakukan penelitian guna menyusun skripsi pada SMK PGRI 1 Mejobo Kudus tanggal 30 Januari - 13 Februari 2013 dengan judul "Penerapan Metode *Quiz Team* Untuk Meningkatkan Keaktifan Belajar Siswa Dalam Pembelajaran Menerapkan Prinsip - prinsip Kerjasama Dengan Kolega Dan Pelanggan Pada Siswa Kelas X AP SMK PGRI 1 Mejobo Kudus" dengan baik dan tertib.

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenar - benarnya dan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Kudus, 28 Februari 2013
Kepala Sekolah

Dr. Joko Waluyo

Lampiran 37 Dokumentasi Penelitian



Perkenalan siswa dengan peneliti



Peneliti mengecek kesiapan belajar siswa



Peneliti mengecek kesiapan belajar siswa



Siswa berdiskusi dengan timnya



Siswa memberikan pertanyaan kuis



Siswa menjawab soal kuis



Siswa mengajukan pertanyaan



Peneliti mengamati diskusi tim secara langsung

Lampiran 38 Hasil Pengisian Jurnal Siswa

Hasil Pengisian Jurnal Siswa Siklus I Pertemuan Pertama

No.	Pertanyaan	Prosentase jawaban	
		Ya	Tidak
1.	Apakah anda senang dengan pelajaran menerapkan prinsip-prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan hari ini?	64%	36%
2.	Apakah anda lebih senang metode <i>quiz team</i> dari pada metode ceramah?	58%	42%
3.	Apakah menurut anda dengan metode <i>quiz team</i> lebih mudah untuk memahami materi?	46%	54%
4.	Apakah metode <i>quiz team</i> dapat meningkatkan minat anda dalam belajar menerapkan prinsip-prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan?	48%	52%
5.	Apakah menurut anda alur metode <i>quiz team</i> mudah untuk dilaksanakan?	32%	68%

Hasil Pengisian Jurnal Siswa Siklus I Pertemuan Kedua

No.	Pertanyaan	Prosentase jawaban	
		Ya	Tidak
1.	Apakah anda senang dengan pelajaran menerapkan prinsip-prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan hari ini?	89%	11%
2.	Apakah anda lebih senang metode <i>quiz team</i> dari pada metode ceramah?	75%	25%
3.	Apakah menurut anda dengan metode <i>quiz team</i> lebih mudah untuk memahami materi?	66%	34%
4.	Apakah metode <i>quiz team</i> dapat meningkatkan minat anda dalam belajar menerapkan prinsip-prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan?	62%	38%
5.	Apakah menurut anda alur metode <i>quiz team</i> mudah untuk dilaksanakan?	80%	20%

Hasil Pengisian Jurnal Siswa Siklus II Pertemuan Pertama

No.	Pertanyaan	Prosentase jawaban	
		Ya	Tidak
1.	Apakah anda senang dengan pelajaran menerapkan prinsip-prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan hari ini?	92%	8%
2.	Apakah anda lebih senang metode <i>quiz team</i> dari pada metode ceramah?	78%	22%
3.	Apakah menurut anda dengan metode <i>quiz team</i> lebih mudah untuk memahami materi?	70%	30%
4.	Apakah metode <i>quiz team</i> dapat meningkatkan minat anda dalam belajar menerapkan prinsip-prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan?	64%	36%
5.	Apakah menurut anda alur metode <i>quiz team</i> mudah untuk dilaksanakan?	85%	15%

Tabel 4.28. Hasil Pengisian Jurnal Siswa Siklus II Pertemuan Kedua

No.	Pertanyaan	Prosentase jawaban	
		Ya	Tidak
1.	Apakah anda senang dengan pelajaran menerapkan prinsip-prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan hari ini?	95%	5%
2.	Apakah anda lebih senang metode <i>quiz team</i> dari pada metode ceramah?	83%	17%
3.	Apakah menurut anda dengan metode <i>quiz team</i> lebih mudah untuk memahami materi?	77%	23%
4.	Apakah metode <i>quiz team</i> dapat meningkatkan minat anda dalam belajar menerapkan prinsip-prinsip kerjasama dengan kolega dan pelanggan?	75%	25%
5.	Apakah menurut anda alur metode <i>quiz team</i> mudah untuk dilaksanakan?	88%	22%

