



**PENINGKATAN KETERAMPILAN MEMBERI SOLUSI  
TERHADAP KELUHAN DAN KEBERATAN PELANGGAN  
DENGAN MODEL PEMBELAJARAN *PROJECT BASED  
LEARNING* (PjBL) PADA SISWA KELAS XI PM 2 SMK PGRI  
BATANG**

**SKRIPSI  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan  
Pada Universitas Negeri Semarang**

**Oleh :**

**Rakhima An Naafi Solekha**

**NIM 7101410236**

**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG  
2015**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian skripsi pada :

Hari : Kamis

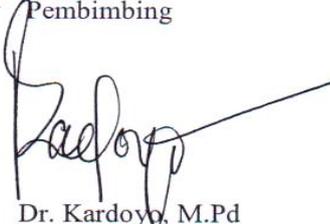
Tanggal : 22 Januari 2015

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi



Dr. Ade Rustiana, M.Si.  
NIP. 196801021992031002

Menyetujui,  
Pembimbing



Dr. Kardoyo, M.Pd  
NIP 196205291986011001

## PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas  
Ekonomi Universitas Negeri Semarang pada :

Hari : Senin

Tanggal : 9 Februari 2015

Penguji I



Dra. Harnanik, M.Si.

NIP. 195108191980032001

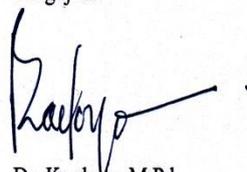
Penguji II



Kusumantoro, S.Pd, M.Si

NIP. 197805052005011001

Penguji III



Dr. Kardoyo, M.Pd

NIP. 196205291986011001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. S. Martono, M.Si.

NIP. 196603081989011001

## **PERNYATAAN**

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di 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 dikemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, Januari 2015



Rakhima An Naafi Solekha

NIP 7101410236

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

- ❖ Pelanggan Anda yang paling kecewa adalah sumber pembelajaran terbaik (Bill Gates)
- ❖ Ketahuilah bahwa bersama kesabaran ada kemenangan, bersama kesusahan ada jalan keluar dan bersama kesulitan ada kemudahan (H.R Tarmidzi)

### **PERSEMBAHAN**

Dengan penuh kebahiaan  
kupersembahkan skripsi ini untuk :

- ❖ Ayah dan ibuku tercinta
- ❖ Keluarga yang telah mendukung
- ❖ Almameterku Unnes

## PRAKATA

Puji syukur bagi Allah SWT yang selalu senantiasa menganugerahkan rahmat, taufik, hidayah serta kenikmatan dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Peningkatan Keterampilan Memberi Solusi Terhadap Keluhan dan Keberatan Pelanggan dengan Menggunakan Model *Pembelajaran Project Based Learning* (PjBL) Pada Siswa Kelas XI PM 2 SMK PGRI Batang”. Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak karena itu pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada terhingga kepada :

1. Prof. Fathur Rohman, M.Hum, Rektor Universitas Negeri Semarang, yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan studi di Universitas Negeri Semarang.
2. Dr. S. Martono, M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ijin penelitian.
3. Dr. Ade Rustiana, Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi yang telah memberikan kemudahan dalam administrasi.
4. Dr. Kardoyo, M.Pd, pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan sarannya.
5. Dra. Harnanik, M.Si, penguji I yang telah membantu mengukur kemampuan dalam penguasaan materi skripsi ini.
6. Kusumantoro, S.Pd, M.Si, penguji II yang telah membantu mengukur kemampuan dalam penguasaan materi skripsi ini.
7. Isti Aminah, S.Pd, Kepala SMK PGRI Batang yang telah memberikan ijin penelitian.
8. Arlin Pramudya Wardani, S.Pd, guru Komunikasi Bisnis SMK PGRI Batang yang telah membantu terlaksananya penelitian ini.

9. Siswa kelas XI PM 2 SMK PGRI Batang yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.
10. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Besar harapan penulis bila segenap pembaca memberikan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan selanjutnya. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penyusun, pembaca dan semua pihak yang memerlukan.

Semarang, Januari 2015



Penyusun

## SARI

An Naafi Solekha, Rakhima. 2015. "Peningkatan Keterampilan Memberi Solusi Terhadap Keluhan dan Keberatan Pelanggan Dengan Menggunakan Model Pembelajaran *Project Based Learning* (PjBL) Pada Siswa Kelas XI PM 2 SMK PGRI Batang". Skripsi. Jurusan Pendidikan Ekonmi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing Dr. Kardoyo, M.Pd

Kata kunci : Keterampilan Memberi Solusi Terhadap Keluhan dan Keberatan Pelanggan, *Project Based Learning*.

Dari observasi awal yang dilakukan di SMK PGRI Batang, diperoleh informasi berdasarkan hasil wawancara dengan guru Komunikasi Bisnis kelas XI, bahwa dalam proses pembelajaran guru masih menggunakan metode konvensional atau ceramah. Sedangkan materi yang digunakan menuntut adanya keterampilan dari siswa. Hal ini dapat menghambat daya kreativitas siswa karena pembelajarannya hanya berlangsung satu arah. Materi yang dirasa sulit untuk dipahami siswa secara umum adalah materi memberikan solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan. Hal ini diperkuat dengan rata-rata nilai pada materi memberi solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan di kelas XI PM 2 tergolong cukup rendah jika dibandingkan dengan kompetensi dasar (KD) lainnya. Untuk meningkatkan keterampilan siswa dalam memberikan solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan maka dilakukan penelitian tindakan kelas dengan model *Project Based Learning*. Subyek penelitian ini adalah siswa kelas XI PM 2 SMK PGRI Batang. Prosedur penelitian ini merupakan proses pembelajaran yang terdiri dari 2 siklus, dimana setiap siklus meliputi 4 tahapan yaitu tahap perencanaan, pelaksanaan, pengamatan, dan refleksi. Instrumen yang digunakan adalah lembar observasi dan test keterampilan.

Hasil penelitian ini diperoleh persentase aktivitas siswa pada pembelajaran siklus I yaitu sebesar 63,7% dengan katagori baik dan pada siklus II meningkat menjadi 87,25% dengan katagori sangat baik, persentase aktivitas guru pada pembelajaran siklus I yaitu sebesar 70,84% dengan katagori baik dan pada siklus II meningkat menjadi 83,34% dengan katagori sangat baik. Persentase keterampilan siswa pada siklus I sebesar 65,85% dengan katagori baik dan pada siklus II meningkat menjadi 90,24 dengan katagori sangat baik. Untuk hasil belajar siswa berupa post test keterampilan memberi solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan dengan rata-rata kelas yang dicapai pada siklus I adalah 74,88 dengan ketercapaian ketuntasan klasikal yaitu sebesar 65,85% dan pada siklus II rata-rata kelas meningkat menjadi 80,37 dan ketercapaian ketuntasan klasikal yaitu sebesar 90,24%.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa, adanya peningkatan keterampilan siswa dalam memberikan solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan kelas XI PM 2 SMK PGRI Batang dengan menggunakan model pembelajaran *Project Based Learning* pada materi memberi solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan.

## ABSTRACT

An Naafi Solekha, Rakhima. 2015. *“Improving of skills to provide solutions to customer complaints and objections to the learning model of Project Based Learning in class XI PM 2 SMK PGRI Batang”*. Final Project. Economic Education department. Faculty of Economics. Semarang State University.” Advisor Dr. Kardoyo M.Pd.

Keywords : Skills to provide solutions to customer complaint and objections, Project Based Learning

In the preliminary observations made in SMK PGRI Batang, obtained information based on interviews with teachers of Business Communication class XI, that the teachers are still using a conventional method or lecturing in the learning process. While the materials used are applicable which requires the skills of the students. It can inhibit the creativity of students as learning takes place only in one direction. Material that is considered difficult for students to understand the material in general is to provide solutions to customer complaints and objections. This is reinforced by the average value of the material provide solutions to customer complaints and objections in class XI PM 2 is quite low when compared with basic competence (KD) others. To improve students' skills in providing solutions to customer complaints and objections an action class research is conducted with the model of Project Based Learning. The subjects of this study were students of class XI PM 2 SMK PGRI Batang. The procedure of this research is a learning process that consists of 2 cycles, where each cycle includes four stages, namely the planning, implementation, observation, and reflection. The instrument used is the observation sheet and test skills.

The research finding showed that the percentage activity students in learning cycle I is 63,7% with good category and on cycle II increased to 87,25 with very good category, the percentage of the activity of the teacher in the learning cycle I that amounted to 70,84% with good category and on cycle II increased to 83,34% with very good category. Percentage of students' skills in the first cycle of 65.85% with a good category and the second cycle increased to 90.24 with a very good category. For student learning outcomes in the form of post-test skills to provide solutions to customer complaints and objections to the average grade achieved in the first cycle is 74.88 with classical completeness of achievement that is equal to 65.85% and in the second cycle the average grade increased to 80,37 and the achievement of classical completeness is equal to 90.24%.

Based on the above results it can be concluded that, an increase in students' skills in providing solutions to customer complaints and objections XI PM 2 SMK PGRI Batang using learning model Project Based Learning on the material providing solutions to customer complaints and objections.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN .....	iii
PERNYATAAN .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
PRAKATA .....	vi
SARI .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Kajian Tentang Belajar .....	12
2.1.1 Pengertian Belajar.....	12
2.1.2 Unsur-Unsur Belajar.....	13
2.1.3 Tujuan Belajar .....	14
2.2 Kajian Tentang Hasil Belajar .....	14
2.3 Kajian Tentang Keterampilan .....	16
2.3.1 Pengertian Keterampilan.....	16
2.3.2 Jenis-Jenis Keterampilan .....	16
2.4 Kajian Tentang Model Pembelajaran.....	18
2.4.1 Pengertian Pembelajaran.....	18
2.4.2 Pengertian Model Pembelajaran .....	19

2.4.3 Kedudukan Model dalam Belajar Mengajar .....	20
2.5 Kajian Tentang Model Pembelajaran PjBL .....	21
2.5.1 Pengertian <i>Project Based Learning</i> .....	21
2.5.2 Prinsip-Prinsip Pembelajaran Berbasis Proyek.....	22
2.5.3 Langkah-Langkah Project Based Learning.....	24
2.5.4 Kelebihan dan Kelemahan Project Based Learning.....	27
2.6 Materi Memberi Solusi Terhadap Keluhan dan Keberatan Pelanggan .....	29
2.6.1 Mengidentifikasi Keberatan Calon Pelanggan.....	29
2.6.2 Menyusun Keluhan Pelanggan .....	30
2.6.3 Menanggapi dan mencari Solusi Keluhan Pelanggan.....	31
2.7 Penelitian Terdahulu .....	33
2.8 Kerangka Berpikir .....	34
2.9 Hipotesis.....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Desain Penelitian.....	39
3.2 Lokasi dan Subjek Penelitian .....	39
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	39
3.2.2 Subjek Penelitian.....	40
3.3 Faktor yang diteliti .....	40
3.2.1 Siswa.....	40
3.2.2 Keterampilan.....	41
3.2.3 Guru .....	41
3.4 Sumber Data dan Jenis Data .....	41
3.5 Rancangan Prosedur Penelitian.....	41
3.6 Prosedur Penelitian.....	43
3.7 Instrumen Penelitian.....	48
3.7.1 Instrumen Tes.....	48
3.7.2 Instrumen Non Tes.....	48
3.8 Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.8.1 Teknik Observasi .....	49
3.8.2 Teknik Dokumentasi.....	49

3.8.3 Teknik Tes .....	50
3.9 Teknik Analisis Data.....	50
3.10 Indikator Keberhasilan .....	53
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Profil Sekolah .....	54
4.2 Kondisi awal .....	54
4.3 Hasil Penelitian .....	55
4.3.1 Hasil Penelitian Siklus I.....	55
4.3.1.1 Perencanaan.....	55
4.3.1.2 Pelaksanaan .....	56
4.3.1.3 Pengamatan .....	62
4.3.1.4 Refleksi .....	76
4.3.2 Hasil Penelitian Siklus II.....	82
4.3.2.1 Perencanaan.....	82
4.3.2.2 Pelaksanaan .....	83
4.3.2.3 Pengamatan .....	89
4.3.2.4 Refleksi .....	100
4.4 Perbandingan Hasil Penelitian Siklus I dan Siklus II .....	105
4.4.1 Aktivitas Siswa dan Guru .....	105
4.4.2 Keterampilan Memberi Solusi .....	105
4.4.3 Hasil Belajar Keterampilan Siswa .....	106
4.4.4 Perbedaan Proses Pembelajaran Siklus I dan Siklus II.....	107
4.3.4.1 Perencanaan .....	107
4.3.4.2 Pelaksanaan .....	108
4.3.1.3 Pengamatan.....	109
4.3.1.4 Refleksi.....	110
4.5 Pembahasan.....	110
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Simpulan .....	115
5.2 Saran.....	116
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>118</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Perbandingan nilai rata-rata antar KD Komunikasi Bisnis Kelas XI.....	6
3.1 Kriteria Deskriptif Persentase Keterampilan Siswa .....	52
4.1 Hasil Analisis observasi aktivitas siswa pada siklus I .....	64
4.2 Hasil analisis observasi keterampilan memberi solusi pada siklus I .....	72
4.3 Hasil analisis observasi aktivitas guru pada siklus I.....	74
4.4 Hasil nilai keterampilan memberi solusi pada siklus I.....	79
4.5 Hasil analisis nilai akhir keterampilan memberi solusi siklus I.....	80
4.6 Hasil analisis observasi aktivitas siswa pada siklus II .....	90
4.7 Hasil analisis observasi keterampilan memberi solusi pada siklus II .....	97
4.8 Hasil analisis observasi aktivitas guru pada siklus II.....	98
4.9 Hasil nilai keterampilan siswa pada siklus II.....	102
4.10 Hasil nilai akhir keterampilan memberi solusi siklus II .....	104
4.11 Perbandingan aktivitas siswa dan guru antara siklus I dan siklus II .....	105
4.12 Perbandingan keterampilan siswa antara siklus I dan II .....	106
4.13 Perbandingan hasil belajar antara siklus I dan siklus II.....	107
4.14 Perbedaan pada tahap perencanaan .....	108
4.15 Perbedaan pada tahap pelaksanaan .....	108
4.16 Perbedaan pada tahap pengamatan.....	110
4.17 Perbedaan pada tahap refleksi .....	110

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Berpikir.....	37
4.1 Guru menyampaikan tujuan pembelajaran.....	57
4.2 Siswa kurang memperhatikan penjelasan guru .....	58
4.3 Siswa mendesaian perencanaan proyek .....	59
4.4 Siswa melaksanakan proyek.....	60
4.5 Siswa mempresentasikan hasil proyek.....	61
4.6 Siswa mengerjakan post test (siklus I).....	62
4.7 Siswa menyiapkan pertanyaan untuk pemilihan tema .....	85
4.8 Siswa mendesaian perencanaan proyek .....	86
4.9 Siswa melaksanakan proyek .....	87
4.10 Siswa mempresentasikan hasil proyek.....	88
4.11 Siswa mengerjakan soal post test (siklus II) .....	89

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Silabus .....	120
2. Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) siklus I .....	122
3. Daftar nama siswa kelas XI PM 2.....	129
4. Tugas proyek kelompok siklus I .....	130
5. Soal post test siklus I.....	131
6. Rubrik Penilaian.....	133
7. Daftar Pembagian Kelompok siklus 1.....	134
8. Lembar Aktivitas siswa .....	135
9. Hasil Observasi aktivitas siswa siklus I.....	137
10. Lembar Keterampilan Siswa .....	140
11. Hasil Observasi Keterampilan Siswa Siklus I .....	141
12. Lembar observasi aktivitas guru .....	144
13. Hasil Observasi aktivitas siswa siklus II.....	147
14. Nilai keterampilan memberi solusi siklus I.....	148
15. Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) siklus II.....	150
16. Tugas Proyek Kelompok Siklus II.....	156
17. Soal Proyek Individu (Post Test Siklus II).....	157
18. Daftar Pembagian Kelompok siklus II.....	161
19. Hasil Observasi aktivitas siswa siklus I.....	162
20. Hasil Observasi Keterampilan Memberi Solusi Siklus II .....	165
21. Hasil Observasi aktivitas guru siklus II .....	168

22. Nilai keterampilan memberi solusi siklus II .....	169
23. Surat izin penelitian .....	171
24. Surat keterangan telah melakukan penelitian .....	172

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan salah satu lembaga pendidikan kejuruan yang memiliki tugas mempersiapkan peserta didiknya dengan membekali pengetahuan dan keterampilan untuk dapat bekerja sesuai dengan kompetensi dan program keahlian, serta memilik daya adaptasi dan daya saing yang tinggi untuk memasuki lapangan kerja. Hal ini sesuai dengan UU RI No 20 Tahun 2003 Pasal 3 yang menyatakan bahwa Sekolah Menengah Kejuruan adalah salah satu jenjang pendidikan menengah dengan kekhususan mempersiapkan lulusannya untuk siap bekerja.

Sekolah kejuruan mempunyai misi utama yaitu untuk menyiapkan siswanya untuk memasuki lapangan kerja. Dengan demikian keberadaan SMK diharapkan mampu menghasilkan tenaga kerja tingkat menengah yang siap pakai, dengan kata lain SMK dituntut untuk menghasilkan lulusan yang siap kerja. Di samping itu pendidikan kejuruan diharapkan mampu membekali siswanya dengan pengetahuan, keterampilan, sikap dan nilai-nilai sehingga menghasilkan kecakapan tertentu sehingga mampu menjadi tenaga kerja yang siap pakai dalam menghadapi dunia kerja.

Namun pada sejauh ini proses pembelajaran di sekolah terutama pada SMK masih didominasi oleh cara pandang seseorang yang menyatakan bahwa sebuah pengetahuan merupakan perangkat fakta-fakta yang harus dihafal. Selain

itu siswa masih berfokus pada guru sebagai sumber utama pengetahuan, dan ceramah menjadi pilihan utama dalam strategi belajar. Dengan demikian guru hanya sebatas memberikan informasi pengetahuan yang masih bersifat teoritis informatif saja, dengan kata lain proses pembelajaran di SMK masih ditekankan pada teori-teori dibandingkan dengan keterampilan-keterampilan yang seharusnya diperoleh oleh siswa SMK.

Menurut Hamdani (2010:42), dengan mengembangkan keterampilan keterampilan, siswa akan mampu menemukan dan mengembangkan sendiri fakta dan konsep, serta mengembangkan sikap dan nilai yang dituntut. Dari pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa pembentukan sikap, kecerdasan dan keterampilan harus diupayakan agar peserta didik mampu berkembang sesuai potensi yang dimilikinya. Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Sanjaya (2011:3) bahwa proses pendidikan berujung kepada pembentukan sikap, pengembangan kecerdasan atau intelektual, serta pengembangan keterampilan anak sesuai dengan kebutuhan.

Pembelajaran akan berhasil apabila di dalamnya terdapat suatu proses yang kreatif, yakni upaya-upaya penting yang dilakukan untuk mendayagunakan potensi kognitif dan afektif dari siswa secara optimal, sehingga ide-ide baru dan cerdas lebih terakomodasi. Usaha untuk menciptakan hal tersebut dapat diwujudkan melalui pelaksanaan pembelajaran dengan menggunakan metode, model, maupun media pembelajaran yang melibatkan siswa secara aktif. Namun pada kenyataannya masih ada guru yang mengajar melalui metode ceramah dalam proses pembelajaran. Di samping model pembelajaran yang masih bersifat teoritis

informatif, ternyata pelaksanaan pembelajaran dengan menggunakan metode ceramah belum menekankan pada proses berfikir siswa secara mandiri. Dalam proses pembelajaran, siswa kurang didorong untuk mengembangkan kemampuan berpikirnya.

Sanjaya (2011:1) menyatakan bahwa pada saat proses pembelajaran siswa hanya diarahkan untuk menghafal informasi tanpa dituntut untuk memahami makna dari informasi yang diterimanya itu untuk dapat diaplikasikan pada kehidupan sehari-hari. Dengan demikian pada dasarnya belajar bukan sekedar memperoleh pengetahuan, melainkan juga adanya perubahan dalam sikap dan keterampilannya untuk dapat menerapkannya pada kehidupan nyata. Sehingga ketika siswa lulus sekolah siswa diharapkan mampu menerapkan apa yang telah dipelajarinya di sekolah pada saat mereka mulai memasuki dunia kerja.

Komunikasi bisnis merupakan salah satu struktur kurikulum yang telah diorganisasikan menjadi program produktif yaitu kelompok mata pelajaran yang membekali peserta didik agar memiliki kompetensi kerja. Sehingga siswa tidak hanya sekedar menerima materi pelajaran saja akan tetapi siswa juga dituntut untuk melakukan dan menerapkan cara berkomunikasi untuk mempromosikan satu gagasan, suatu produk/jasa dengan sasaran untuk menciptakan nilai bisnis dalam berhubungan dengan calon pelanggan. Dengan demikian Komunikasi bisnis diperlukan dalam kehidupan sehari-hari manusia karena sifatnya yang begitu erat dengan filosofi kehidupan manusia pada dunia kerja. Dari adanya mata pelajaran Komunikasi bisnis ini selain siswa mendapatkan teori-teori, siswa juga

dibekali keterampilan untuk dapat berinteraksi terhadap lingkungan dunia kerja maupun dunia industri yang akan mereka hadapi ketika bekerja nanti.

Berdasarkan pada hasil observasi awal yang telah dilakukan peneliti di SMK PGRI Batang diketahui bahwa proses pembelajaran selama ini masih cenderung pasif karena pembelajaran masih didominasi oleh guru dalam artian pembelajaran hanya berpusat pada guru. Selain itu pembelajaran juga masih bersifat teoritis informatif yang dalam hal ini guru hanya sebatas memberikan informasi pengetahuan dan menjelaskan materi yang ada di dalam buku paket saja. Kondisi tersebut menyebabkan kurangnya partisipasi sebagian besar siswa dalam proses pembelajaran. Siswa hanya akan terfokus pada guru serta buku pelajaran pada saat guru menyampaikan materi, sehingga mengakibatkan pemahaman dan penguasaan materi siswa menjadi kurang. Begitu halnya pada mata pelajaran Komunikasi Bisnis yang hakikatnya mempelajari tentang bagaimana cara berkomunikasi yang baik sehingga mampu bersikap dan terampil dalam menghadapi pelanggan. Jika proses pembelajarannya masih berpusat pada guru secara terus menerus, maka akan berdampak pada kurang tertariknya peserta didik pada materi-materi pelajaran yang mengakibatkan lemahnya keterampilan siswa dalam berpikir untuk mengembangkan kekreatifitasannya karena siswa lebih banyak mendengarkan daripada melakukan.

Selain itu pada hasil wawancara terhadap guru Komunikasi Bisnis SMK PGRI Batang, ditemukan juga permasalahan lainnya yaitu kurangnya keaktifan siswa dalam bertanya terkait materi yang sedang diajarkan oleh guru, sehingga pada waktu proses pembelajaran berlangsung siswa hanya mendengarkan saja

tanpa ada rasa ingin bertanya kepada guru tentang materi yang mungkin sebenarnya belum mereka pahami. Selain itu ketika guru memberikan pertanyaan kepada siswa, siswa lebih memilih mengutip dari buku tanpa mau mengungkapkan pendapatnya sendiri. Hal ini didukung oleh hasil dari beberapa pengamatan yaitu diantaranya pada saat guru membuka mata pelajaran Komunikasi Bisnis, dari 46 siswa di kelas XI PM 2 hanya 14 siswa yang secara langsung berinteraksi dengan guru atau sekitar 30,43%, sedangkan yang berani bertanya hanya 9 siswa atau sekitar 19,56% dan yang berani menanggapi pertanyaan dari guru hanya sebanyak 5 siswa atau sekitar 10,56%. Sisanya siswa hanya mendengarkan saja saat guru menerangkan. Jika hal tersebut dibiarkan terus menerus maka akan berdampak pada rendahnya kemandirian siswa dalam berpikir untuk dapat memecahkan suatu permasalahan yang dihadapinya di dalam kelas, sedangkan dalam kehidupan dunia kerja atau dunia usaha mereka dituntut mampu memberikan masukan dalam tercapainya suatu pemecahan masalah yang dihadapi dan akhirnya menemukan solusi pemecahannya.

Seperti yang telah diketahui sebelumnya bahwa mata pelajaran Komunikasi Bisnis merupakan salah satu mata pelajaran produktif yang tujuannya melatih siswa untuk mampu berkomunikasi kepada orang lain yang di dalamnya terjadi diskusi dan perundingan untuk mencapai suatu kesepakatan yang saling menguntungkan. Di dalam dunia kerja seseorang harus mampu berkomunikasi dengan orang lain dan mampu menanggapi serta memecahkan suatu masalah dari pokok permasalahan yang ada, sehingga dibutuhkan keterampilan untuk berpikir cepat dan kritis dalam menanggapi. Namun dalam kenyataannya siswa kurang

dalam berargumentasi untuk mengemukakan pendapatnya sendiri. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata hasil belajar siswa dimana masih terdapat kompetensi dasar dalam mata pelajaran Komunikasi Bisnis yang tergolong cukup rendah, ini dapat diketahui dari hasil rata-rata pencapaian ketuntasan nilai ulangan harian siswa berikut ini :

**Tabel 1.1**

**Hasil Rata-Rata Pencapaian Ketuntasan Nilai Ulangan Harian  
Komunikasi Bisnis Kelas XI PM 2 SMK PGRI Batang**

No.	Kompetensi Dasar	Persentase Ketuntasan	
		Tuntas	Tidak Tuntas
1.	Menerapkan Etika Komunikasi Bisnis	63,44 %	36,56 %
2.	Mendiskripsikan Komunikasi Pelanggan	69,32 %	30,68 %
3.	Memberi Solusi Terhadap Keluhan dan Keberatan Pelanggan	52,49 %	47,51 %

Sumber : SMK PGRI Batang, 2013

Dari hasil tabel di atas dapat diketahui bahwa siswa belum sepenuhnya mampu untuk memberikan solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan persentase ketuntasan terendah pada keterampilan siswa untuk mampu memberi solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan yang persentase ketuntasannya hanya sebesar 52,49%. Saat siswa memperoleh materi mencari solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan, siswa mengalami kesulitan dalam merumuskan suatu masalah serta memberikan solusi pemecahannya, sedangkan kemampuan siswa sendiri dalam berpikir dan mengemukakan pendapatnya masih kurang. Hal inilah yang mengakibatkan keterampilan siswa dalam pokok bahasan mencari solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan menjadi rendah dibandingkan dengan pokok bahasan

lainnya. Dalam pembelajaran kompetensi dasar memberi solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan siswa tidak hanya mempelajari teori, yang terpenting adalah bagaimana siswa dapat menerapkan materi ini dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu siswa perlu diperkenalkan pada masalah yang terjadi di dunia nyata sehingga siswa akan terlatih dalam mengidentifikasi dan mendiagnosis suatu permasalahan yang ada kemudian dicarikan suatu jalan keluar atau solusi pemecahan masalahnya. Dapat disimpulkan bahwa karakteristik dari materi memberi solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan adalah analistik dan menuntut siswa untuk mampu berpikir kritis dalam menangani suatu permasalahan dan berusaha untuk memberikan solusi terbaik untuk memecahkan permasalahan tersebut.

Berdasarkan hasil permasalahan di atas, maka salah satu upaya untuk memecahkan permasalahan tersebut adalah dengan mengimplementasikan suatu model pembelajaran yang dipandang mampu meningkatkan keterampilan berpikir siswa dalam memberikan solusi. Dalam hal ini peran seorang guru sebagai pengemban ilmu sangat besar untuk memilih dan melaksanakan pembelajaran yang tepat dan efisien bagi peserta didik. Pembelajaran yang baik dapat ditunjang dari suasana pembelajaran yang kondusif serta hubungan komunikasi yang baik antara guru dan siswa dalam proses pembelajaran. Dengan demikian model pembelajaran yang dianggap mampu meningkatkan keterampilan siswa dalam memberikan solusi yaitu dengan menerapkan model pembelajaran berbasis proyek atau sering dikenal dengan *Project Based Learning*. Karena model *Project Based Learning* mampu mendorong siswa untuk mengenal cara belajar dan bekerjasama

dalam kelompok untuk mencari penyelesaian masalah-masalah di dunia nyata, sehingga akan mengkaitkan pengetahuan siswa dengan kehidupan sehari – hari dan akan merangsang daya pikir siswa.

Hamdani (2010:218) mengemukakan bahwa metode proyek merupakan suatu cara memberikan kesempatan kepada siswa untuk mengamati, membaca, meneliti, menghubungkan dan mengembangkan sebanyak mungkin pengetahuan yang diperoleh dari berbagai mata pelajaran. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Thomas dalam Wena (2013:144) bahwa kerja proyek memuat tugas-tugas yang kompleks berdasarkan pada pertanyaan dan permasalahan yang sangat menantang, dan menuntut siswa untuk merancang, memecahkan masalah, membuat keputusan, melakukan kegiatan investigasi, serta memberikan kesempatan kepada siswa untuk bekerja secara mandiri. Dengan demikian model *Project Based Learning* ini merupakan suatu tugas-tugas yang didasarkan pada permasalahan yang melibatkan para siswa di dalam memahami dan berupaya memecahkan masalah yang dihadapi dalam kehidupan sehari-hari dan akhirnya diharapkan mampu mengambil keputusan yang tepat untuk memberikan solusi yang seharusnya diambil.

Pembelajaran berbasis proyek hampir sama dengan pembelajaran berbasis masalah atau *problem based learning*, karena model pembelajaran ini sama-sama menggunakan masalah dunia nyata sebagai suatu konteks bagi siswa untuk belajar tentang cara berpikir kritis dan keterampilan pemecahan masalah. Sedangkan perbedaan antara keduanya terletak pada perbedaan objek. Jika dalam *problem based learning* siswa lebih didorong dalam kegiatan yang memerlukan

perumusan masalah, pengumpulan data, dan analisis data. Maka dalam *project based learning* siswa lebih didorong pada kegiatan desain, merumuskan pekerjaan, mengkalkulasi, melaksanakan pekerjaan, dan mengevaluasi hasil. Hasil dari pembelajaran berbasis masalah adalah penyelesaian masalah sedangkan hasil pembelajaran berbasis proyek adalah produk dalam bentuk laporan.

*Project Based Learning* merupakan pembelajaran yang komprehensif dalam mengikutsertakan siswa melakukan investigasi secara kolaboratif yang menggunakan proyek sebagai inti pembelajaran. Dalam kegiatan proyek, siswa melakukan eksplorasi, penilaian, interpretasi, dan sintesis informasi untuk memperoleh berbagai hasil belajar (pengetahuan, keterampilan, dan sikap). Dengan menggunakan pembelajaran kolaboratif ini pula mampu memberi kesempatan pada siswa untuk saling melontarkan gagasan, menyatakan pendapat-pendapat lebih luas, dan bernegosiasi dalam menyusun solusi-solusi, semua itu merupakan keterampilan yang diperlukan di lapangan kerja. Oleh karena itu, penggunaan model pembelajaran *Project Based Learning* ini sangat cocok dengan materi mencari solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan yang mengharuskan siswa untuk dapat berpikir secara cepat dan kritis dalam menanggapi suatu permasalahan dan mencari solusi alternatif dalam memecahkan permasalahan yang dihadapinya, baik itu di lingkungan sekolah maupun di lingkungan kerja.

Pemilihan siswa kelas XI PM 2 di SMK PGRI Batang sebagai objek penelitian dikarenakan dari sampel yang ada, kelas XI PM 2 tahun ajaran 2013/2014 termasuk katagori kelas dengan rata-rata terendah pada ulangan akhir

semester (UAS). Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti memandang perlu untuk mengambil judul **“Peningkatan Keterampilan Memberi Solusi Terhadap Keluhan dan Keberatan Pelanggan dengan Model Pembelajaran *Project Based Learning (PjBL)* Pada Siswa Kelas XI PM 2 SMK PGRI Batang”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah penerapan model pembelajaran *Project Based Learning* dapat meningkatkan keterampilan memberi solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan pada siswa kelas XI PM 2 SMK PGRI Batang?
2. Seberapa besar peningkatan keterampilan memberi solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan dengan menggunakan model pembelajaran *Project Based Learning* pada siswa kelas XI PM 2 SMK PGRI Batang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Memberikan penjelasan, gambaran dan analisis penggunaan model pembelajaran *Project Based Learning* guna meningkatkan keterampilan memberikan solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan pada siswa kelas XI PM 2 SMK PGRI Batang.

2. Mengetahui seberapa besar peningkatan keterampilan memberi solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan dengan menggunakan model pembelajaran *Project Based Learning* pada siswa kelas XI PM 2 SMK PGRI Batang.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagi guru, dapat menambah khasanah ilmu mengenai penerapan model pembelajaran *Project Based Learning* untuk meningkatkan keterampilan memberikan solusi serta sebagai alternatif pilihan dan pengembangan model pembelajaran yang bervariasi sehingga mampu menciptakan suasana belajar yang menyenangkan.
- b. Bagi siswa, dapat bermanfaat untuk menciptakan suasana belajar yang menyenangkan, menciptakan kebiasaan yang positif bagi siswa, mendorong siswa berfikir kritis dan kreatif sehingga mampu meningkatkan keterampilan dalam memberi solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan.
- c. Bagi pembaca, untuk menambah pengetahuan, referensi mengenai model pembelajaran *project based learning* dalam pembelajaran.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Kajian Tentang Belajar**

##### **2.1.1 Pengertian Belajar**

Belajar merupakan proses penting bagi perubahan perilaku setiap orang dan belajar itu mencakup segala sesuatu yang dipikirkan dan dikerjakan seseorang (Rifa'i, 2010:82). Sejalan dengan pendapat tersebut, Hamalik (2010:37) menyatakan bahwa “belajar merupakan suatu proses perubahan tingkah laku individu melalui interaksi dengan lingkungan”. Sedangkan Good dan Brophy (dalam Uno, 2009:194) mengungkapkan bahwa “belajar merupakan suatu proses atau interaksi yang dilakukan seseorang dalam memperoleh sesuatu yang baru dalam bentuk perubahan perilaku sebagai hasil dari pengalaman-pengalaman itu sendiri”.

Dari pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa belajar merupakan sebuah proses perubahan di dalam kepribadian seseorang dan perubahan tersebut ditampakkan dalam bentuk peningkatan tingkah laku melalui kegiatan seperti membaca, melihat, mengamati, mendengarkan serta melakukan sesuatu sehingga mampu meningkatkan kecakapan pengetahuan, sikap, kepribadian, pemahaman, keterampilan dan daya pikir seseorang. Dengan demikian seseorang dikatakan belajar apabila terjadi perubahan pada dirinya karena adanya suatu latihan dan pengalaman melalui interaksi dengan lingkungan.

### 2.1.2 Unsur-Unsur belajar

Belajar merupakan sebuah sistem yang di dalamnya terdapat berbagai unsur yang saling kait-mengait sehingga menghasilkan perubahan perilaku (Gagne dalam Rifa'i, 2010:84). Beberapa unsur yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1) Peserta didik

Peserta didik ini merupakan warga belajar dan peserta pelatihan yang sedang melakukan kegiatan belajar. Peserta didik memiliki organ penginderaan yang digunakan untuk menangkap rangsangan; otak yang digunakan untuk mentransformasikan hasil penginderaan ke dalam memori yang kompleks; dan syaraf atau otot yang digunakan untuk menampilkan kinerja yang menunjukkan apa yang telah dipelajari. Dalam proses belajar, rangsangan (stimulus) yang diterima oleh peserta didik diorganisir di dalam syaraf, dan ada beberapa rangsangan yang disimpan di dalam memori. Kemudian memori tersebut diterjemahkan ke dalam tindakan yang dapat diamati seperti gerakan syaraf atau otot dalam merespon stimulus.

2) Rangsangan (stimulus)

Stimulus atau rangsangan merupakan peristiwa yang merangsang penginderaan peserta didik. Agar peserta didik mampu belajar optimal, ia harus memfokuskan pada stimulus tertentu yang diminati.

3) Memori

Memori yang ada pada peserta didik berisi berbagai kemampuan yang berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dihasilkan dari kegiatan belajar sebelumnya.

4) Respon

Respon merupakan tindakan yang dihasilkan dari aktualisasi memori. Peserta didik yang sedang mengamati stimulus akan mendorong memori memberikan respon terhadap stimulus tersebut. Respon dalam peserta didik diamati pada akhir proses belajar yang disebut dengan perubahan perilaku atau perubahan kinerja (*performance*).

Dari keempat unsur tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa dalam kegiatan belajar, peserta didik akan mampu menangkap rangsangan (stimulus) dari lingkungannya sehingga apa yang telah dilihat, didengar, dan dilakukannya dapat terekam dalam memorinya dan pada akhirnya peserta didik akan melakukan suatu tindakan yang membuat terjadinya perubahan perilaku.

### **2.1.3 Tujuan Belajar**

Tujuan belajar adalah sejumlah hasil yang menunjukkan bahwa siswa telah melakukan perbuatan belajar sehingga terjadi pencapaian pengetahuan, keterampilan, dan sikap-sikap yang baru. Tujuan belajar juga merupakan suatu diskripsi mengenai tercapainya perubahan tingkah laku siswa dalam proses pembelajaran.

Menurut Hamalik (2010:73) tujuan belajar terdiri dari tiga komponen, yaitu :

1. **Tingkah laku terminal**  
Merupakan tujuan belajar yang menentukan tingkah laku siswa setelah belajar. Tingkah laku itu merupakan bagian dari tujuan yang menunjuk pada hasil yang diharapkan dalam belajar, apa yang dapat dikerjakan/dilakukan oleh siswa untuk menunjukkan bahwa dia telah mencapai tujuan.
2. **Kondisi-kondisi tes**  
Kondisi tes tujuan belajar menentukan situasi dimana siswa dituntut untuk mempertunjukkan tingkah laku terminal. Kondisi-kondisi tersebut perlu disiapkan oleh guru, karena sering terjadi ulangan/ujian yang diberikan oleh guru tidak sesuai dengan materi pelajaran yang telah disampaikan sebelumnya. Ada tiga jenis kondisi yang mempengaruhi perilaku pada suatu tes yaitu alat dan sumber untuk mempersiapkan siswa dalam menempuh suatu tes, tantangan yang disediakan terhadap siswa, dan cara menyajikan informasi.
3. **Ukuran-ukuran perilaku**  
Komponen ini merupakan suatu pernyataan tentang ukuran yang digunakan untuk membuat pertimbangan mengenai perilaku siswa. Suatu ukuran menentukan tingkat minimal perilaku yang dapat diterima sebagai bukti, bahwa siswa telah mencapai tujuan. Ukuran perilaku tersebut merupakan kriteria untuk mempertimbangkan keberhasilan pada tingkah laku terminal.

## **2.2 Kajian Tentang Hasil Belajar**

Menurut Rifa'i (2010:85) hasil belajar merupakan perubahan perilaku yang diperoleh peserta didik setelah mengalami kegiatan belajar. Perolehan aspek-aspek perubahan perilaku tersebut tergantung pada apa yang dipelajari oleh

peserta didik. Dalam peserta didikan, perubahan perilaku yang harus dicapai oleh peserta didik setelah melaksanakan kegiatan belajar dirumuskan dalam tujuan peserta didikan. Tujuan peserta didikan merupakan bentuk harapan yang dikomunikasikan melalui pernyataan dengan cara menggambarkan perubahan yang diinginkan pada diri peserta didik, yakni pernyataan tentang apa yang diinginkan pada diri peserta didik setelah menyelesaikan pengalaman belajar.

Rifa'i (2010:86) menyatakan bahwa dalam kegiatan belajar, tujuan yang harus dicapai oleh setiap individu dalam belajar memiliki beberapa peranan penting, yaitu :

1. Memberikan arah pada kegiatan peserta didikan. Bagi pendidik, tujuan peserta didikan akan mengarahkan pemilihan strategi dan jenis kegiatan yang tepat. Kemudian bagi peserta didik, tujuan itu mengarahkan peserta didik untuk melakukan kegiatan belajar yang diharapkan dan mampu menggunakan waktu seefisien mungkin.
2. Untuk mengetahui kemajuan belajar dan perlu tidaknya pemberian peserta didikan pembinaan bagi peserta didik (*remedial teaching*). Dengan tujuan peserta didikan itu pendidik akan mengetahui seberapa jauh peserta didik telah menguasai tujuan peserta didikan tertentu, dan tujuan peserta didikan mana yang belum dikuasai.
3. Sebagai bahan komunikasi. Dengan tujuan peserta didikan, pendidik dapat mengkomunikasikan tujuan peserta didikannya kepada peserta didik, sehingga peserta didik dapat mempersiapkan diri dalam mengikuti proses peserta didikan.

Benyamin S. Bloom dalam Rifa'i (2010:86) menyampaikan bahwa terdapat tiga taksonomi yang disebut dengan ranah belajar, yaitu sebagai berikut :

1. Ranah kognitif  
Yaitu berkenaan dengan hasil belajar intelektual yang terdiri dari katagori pengetahuan, pemahaman, penerapan, analisis, sintesis, dan penilaian.
2. Ranah afektif  
Yaitu berkaitan dengan perasaan, sikap, minat, dan nilai yang terdiri dari lima katagori yakni penerimaan, penanggapan, penilaian, pengorganisasian, dan pembentukan pola hidup.
3. Ranah psikomotorik

Yaitu berkaitan dengan hasil belajar keterampilan motorik dan syaraf, manipulasi objek, dan koordinasi syaraf. Katagori jenis perilaku untuk ranah psikomotorik ini yaitu persepsi, kesiapan, gerakan terbimbing, gerakan terbiasa, gerakan kompleks, penyesuaian dan kreativitas.

## **2.3 Kajian Tentang Keterampilan**

### **2.3.1 Pengertian Keterampilan**

Suatu keterampilan adalah serangkaian gerakan-gerakan, tiap ikatan unit Stimulus-Respon (S-R) bertindak sebagai stimulus terhadap ikatan (*link*) berikutnya (Hamalik, 2009:173). Dalam kegiatan belajar keterampilan secara tidak disadari terjadi suatu rangkaian stimulus-respons. Oleh sebab itu di dalam pembelajaran selain didasarkan pada pemberian materi, guru juga dituntut untuk mampu mengomunikasikan program kepada para siswa dan menganalisis keterampilan ke dalam komponen-komponennya.

Menurut Sudjana (2009:30-31) ada enam tingkatan keterampilan (*skill*) dan kemampuan bertindak individu, yaitu :

- a) Gerakan refleks (keterampilan pada gerakan yang tidak sadar);
- b) Keterampilan pada gerakan-gerakan dasar;
- c) Kemampuan perseptual, termasuk di dalamnya membedakan visual, membedakan auditif, motoris, dan lain-lain;
- d) Kemampuan dibidang fisik, misalnya kekuatan, keharmonisan, dan ketepatan;
- e) Gerakan-gerakan *skill*, mulai dari keterampilan sederhana sampai keterampilan yang kompleks;
- f) Kemampuan yang berkenaan dengan komunikasi *non-decursive* seperti gerakan ekspresif dan interpretatif.

### **2.3.2 Jenis-Jenis Keterampilan**

Menurut Woolfolk dalam Uno (2009:134) terdapat empat jenis keterampilan *metacognition* atau keterampilan siswa dalam mengatur dan mengontrol proses berpikir. Jenis keterampilan tersebut yaitu sebagai berikut :

1. Keterampilan pemecahan masalah (*problems solving*), yakni suatu keterampilan seseorang siswa dalam menggunakan proses berpikirnya untuk memecahkan masalah melalui pengumpulan fakta, analisis informasi, menyusun berbagai alternatif pemecahan, dan memilih pemecahan masalah yang paling efektif.
2. Keterampilan pengambilan keputusan (*decision making*), yakni keterampilan seseorang menggunakan proses berpikirnya untuk memilih sesuatu keputusan yang terbaik dari beberapa pilihan yang ada melalui pengumpulan informasi, perbandingan kebaikan dan kekurangan dari setiap alternatif, analisis informasi, dan pengambilan keputusan yang terbaik berdasarkan alasan yang rasional.
3. Keterampilan berpikir kritis (*critical thinking*), yakni keterampilan seseorang dalam menggunakan proses berpikirnya untuk menganalisis argumen dan memberikan interpretasi berdasarkan persepsi yang sah melalui *logical reasoning*, analisis asumsi dan bias dari argumen dan interpretasi logis.
4. Keterampilan berpikir kreatif (*creative thinking*), yakni keterampilan seseorang dalam menggunakan proses berpikirnya untuk menghasilkan suatu ide baru, konstruktif, dan baik berdasarkan konsep-konsep, prinsip-prinsip yang rasional, maupun persepsi dan intuisi.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa keterampilan sangat dibutuhkan dalam proses belajar siswa guna menghasilkan output pendidikan yang kompeten sesuai tuntutan masyarakat di dunia kerja. Apabila siswa mampu mengembangkan ke empat keterampilan tersebut, maka siswa diharapkan mampu memiliki sikap kemandirian dalam berpikir, mampu memecahkan permasalahan yang sedang dihadapi, berani dalam mengambil keputusan, serta memiliki kreatifitas yang tinggi. Dalam dunia usaha atau dunia kerja, terkadang kita ditempatkan pada situasi yang sangat rumit dalam suatu permasalahan yang kompleks yang akhirnya menuntut kita mampu berpikir kritis dalam memecahkan suatu permasalahan serta pengambilan keputusan yang terbaik dari berbagai pilihan yang ada.

## **2.4 Kajian Tentang Model Pembelajaran**

### **2.4.1 Pengertian Pembelajaran**

Istilah belajar dan pembelajaran merupakan suatu istilah yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain dan memiliki keterkaitan yang erat dalam proses pendidikan. Dengan adanya pembelajaran kegiatan yang dilakukan guru akan mampu merubah tingkah laku siswa ke arah yang lebih baik. Rusman (2013:1) menyatakan bahwa “pembelajaran merupakan suatu sistem, yang terdiri atas berbagai komponen yang saling berhubungan satu dengan yang lain”. Sedangkan menurut Hamdani (2010:71) pembelajaran adalah upaya guru menciptakan iklim dan pelayanan terhadap kemampuan, potensi, minat, bakat, dan kebutuhan siswa yang amat beragam agar terjadi interaksi optimal antara guru dan siswa serta antar siswa.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pembelajaran merupakan suatu kegiatan yang dilakukan guru dalam memberikan pelayanan guna menciptakan sebuah interaksi kepada siswa agar dapat memahami segala sesuatunya yang sedang dipelajari. Pembelajaran yang baik dapat ditunjang dari suasana pembelajaran yang kondusif serta hubungan komunikasi antara guru dan siswa dapat berjalan dengan baik.

Darsono dalam Hamdani (2010:47) berpendapat bahwa terdapat ciri-ciri dalam suatu pembelajaran. Ciri-ciri tersebut antara lain :

1. Pembelajaran dilakukan secara sadar dan direncanakan secara sistematis.
2. Pembelajaran dapat menumbuhkan perhatian dan motivasi siswa dalam belajar.
3. Pembelajaran dapat menyediakan bahan belajar yang menarik perhatian dan menantang siswa.

4. Pembelajaran dapat menggunakan alat bantu belajar yang tepat dan menarik.
5. Pembelajaran dapat menciptakan suasana belajar yang aman dan menyenangkan bagi siswa.
6. Pembelajaran dapat membuat siswa siap menerima pelajaran, baik secara fisik maupun psikologi.
7. Pembelajaran menekankan keaktifan siswa.
8. Pembelajaran dilakukan secara sadar dan sengaja.

Dengan demikian, suatu pembelajaran akan memiliki tujuan agar siswa dapat memperoleh berbagai pengalaman sehingga menambah pengetahuan, keterampilan, dan nilai atau norma sebagai pengendali sikap dan tingkah laku siswa.

#### **2.4.2 Pengertian Model Pembelajaran**

Model adalah cara yang digunakan untuk mengimplementasikan rencana yang sudah disusun dalam kegiatan nyata agar tujuan yang telah disusun tercapai secara optimal (Sanjaya, 2011:147). Dalam sistem pembelajaran, metode sangat penting peranannya dalam merealisasikan strategi yang telah ditetapkan. Pengertian metode pembelajaran sendiri adalah suatu perencanaan yang digunakan oleh guru sebagai pedoman dalam merencanakan pembelajaran di kelas. Uno (2009:2) menyatakan bahwa “metode pembelajaran didefinisikan sebagai cara yang digunakan guru, yang dalam menjalankan fungsinya merupakan alat untuk mencapai tujuan pembelajaran”. Hamdani (2010:80) juga mengungkapkan bahwa “metode pembelajaran diartikan sebagai cara yang dipergunakan guru dalam mengadakan hubungan dengan siswa pada saat berlangsungnya pengajaran”.

Jadi model pembelajaran dapat dikatakan sebagai suatu strategi pembelajaran yang digunakan oleh guru dalam menyampaikan materi kepada

siswa guna tercapainya suatu tujuan dalam proses belajar mengajar. Model pembelajaran sangat penting dilakukan agar proses belajar mengajar terasa menyenangkan dan siswa tidak merasa bosan atau jenuh dalam menerima pelajaran di kelas.

### **2.4.3 Kedudukan Model dalam Belajar Mengajar**

Model pembelajaran memiliki kedudukan yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan proses pembelajaran. Salah satu usaha yang tidak pernah guru tinggalkan adalah bagaimana memahami kedudukan model sebagai salah satu komponen yang mempengaruhi keberhasilan belajar mengajar. Menurut Djamarah (2010:72-74) kedudukan model dalam proses belajar mengajar adalah sebagai berikut :

1. Sebagai Alat Motivasi Ekstrinsik

Tidak ada satupun kegiatan belajar mengajar yang tidak menggunakan metode pengajaran. Hal ini berarti seorang guru memahami kedudukan metode sebagai alat motivasi ekstrinsik dalam kegiatan belajar mengajar. Menurut Sardiman dalam Djamarah (2010:73) adalah motif-motif yang berfungsinya, karena adanya perangsang dari luar. Oleh sebab itu, metode berfungsi sebagai alat perangsang dari luar yang dapat membangkitkan belajar siswa.

2. Sebagai Strategi Pengajaran

Dalam kegiatan belajar mengajar tidak semua anak didik mampu berkonsentrasi dalam waktu yang relatif lama, karena daya serap

masing-masing peserta didik berbeda-beda. Faktor intelegensi mempengaruhi daya serap anak didik terhadap bahan pelajaran yang diberikan oleh guru, oleh karena itu diperlukan stratetegi pengajaran yang tepat.

### 3. Sebagai Alat untuk Mencapai Tujuan

Tujuan adalah suatu cita-cita yang akan dicapai dalam kegiatan belajar mengajar. Guru tidak bisa membawa kegiatan belajar sesuka hatinya dan mengabaikan tujuan yang telah dirumuskan. Tujuan dari kegiatan belajar mengajar tidak akan pernah tercapai selama komponen-komponen lainnya tidak diperlukan. Jadi metode harus menunjang pencapaian tujuan pengajaran karena kalau tidak perumusan tujuan tersebut akan sia-sia.

## **2.5 Kajian Tentang Model Pembelajaran PjBL**

### **2.5.1 Pengertian *Project Based Learning***

Model pembelajaran *Project Based Learning* (PjBL) atau sering disebut dengan pembelajaran berbasis proyek merupakan model pembelajaran yang memberikan kesempatan kepada guru untuk mengelola pembelajaran di kelas dengan melibatkan kerja proyek (Thomas dalam Wena, 2013:144). Melalui model pembelajaran berbasis proyek, siswa akan lebih aktif dalam meningkatkan motivasi dan kreatifitas siswa dalam proses pembelajaran. Menurut Thomas dalam Wena (2013:144) mengemukakan bahwa kerja proyek memuat tugas-tugas yang kompleks berdasarkan kepada pertanyaan dan permasalahan (*problem*) yang sangat menantang, dan menuntut siswa untuk merancang, memecahkan masalah,

membuat keputusan, melakukan kegiatan investigasi, serta memberikan kesempatan kepada siswa untuk bekerja secara mandiri. Sedangkan Hamdani (2010:276) mengemukakan bahwa metode proyek merupakan suatu cara memberikan kesempatan kepada siswa untuk mengamati, membaca, meneliti, menghubungkan, dan mengembangkan sebanyak mungkin pengetahuan yang telah diperoleh dari berbagai mata pelajaran.

Dari pendapat-pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pembelajaran berbasis proyek merupakan pembelajaran yang didasarkan pada permasalahan yang melibatkan para siswa di dalam memahami dan berupaya memecahkan suatu permasalahan yang dihadapi. Pembelajaran berbasis proyek akan membantu siswa dalam belajar pengetahuan dan keterampilan yang dibangun melalui tugas-tugas yang kompleks.

Menurut Buck Institute For Education (1999) (dalam Wena, 2013:145) pembelajaran berbasis proyek memiliki karakteristik yaitu sebagai berikut :

1. Siswa membuat keputusan dan membuat kerangka kerja.
2. Terdapat masalah yang pemecahannya tidak ditentukan sebelumnya.
3. Siswa merancang proses untuk mencapai hasil.
4. Siswa bertanggung jawab untuk mendapatkan dan mengelola informasi yang dikumpulkan.
5. Siswa melakukan evaluasi secara kontinu.
6. Siswa secara teratur melihat kembali apa yang mereka kerjakan.
7. Hasil akhir berupa produk dan dievaluasi kualitasnya.
8. Kelas memiliki atmosfer yang memberi toleransi kesalahan dan perubahan.

### **2.5.2 Prinsip-Prinsip Pembelajaran Berbasis Proyek**

Sebagai sebuah model pembelajaran, menurut Thomas (2000) sebagaimana yang telah dikutip oleh Wena (2013:145) pembelajaran berbasis proyek mempunyai beberapa prinsip, yaitu :

1. Prinsip sentralistik (*centrality*) menegaskan bahwa kerja proyek merupakan esensi dari kurikulum. Model ini merupakan pusat strategi pembelajaran, dimana siswa belajar konsep utama dari suatu pengetahuan melalui kerja proyek. Oleh karena itu, kerja proyek bukan merupakan praktik tambahan dan aplikasi praktik dari konsep yang sedang dipelajari, melainkan menjadi sentral kegiatan pembelajaran di kelas. Dengan demikian, kegiatan pembelajaran akan dapat dilaksanakan secara optimal. Dalam pembelajaran berbasis proyek, proyek adalah strategi pembelajaran; siswa mengalami dan belajar konsep-konsep inti suatu disiplin ilmu melalui proyek.
2. Prinsip pertanyaan mendorong/ penuntun (*driving question*) berarti bahwa kerja proyek berfokus pada “pertanyaan atau permasalahan” yang dapat mendorong siswa untuk berjuang memperoleh konsep atau prinsip utama suatu bidang tertentu.
3. Prinsip investigasi konstruktif (*constructive investigation*) merupakan proses yang mengarah kepada pencapaian tujuan, yang mengandung kegiatan inkuiri, pembangunan konsep, dan resolusi. Dalam investigasi membuat proses perancangan, pembuatan keputusan, penemuan masalah, pemecahan masalah, *discovery*, dan pembentukan model. Penentuan jenis proyek haruslah dapat mendorong siswa untuk mengontruksi pengetahuan sendiri untuk memecahkan persoalan yang dihadapinya. Dalam hal ini guru harus mampu merancang suatu kerja

proyek yang mampu menumbuhkan rasa ingin meneliti, rasa untuk berusaha memecahkan masalah, dan rasa ingin tahu yang tinggi.

4. Prinsip otonomi (*autonomy*) dalam pembelajaran berbasis proyek dapat diartikan sebagai kemandirian siswa dalam melaksanakan proses pembelajaran, yaitu bebas menentukan pilihannya sendiri, bekerja minimal dengan supervisi, dan bertanggung jawab. Oleh karena itu, lembar kerja siswa, petunjuk kerja pratikum, dan sejenisnya bukan merupakan aplikasi dari prinsip pembelajaran berbasis proyek. Dalam hal ini guru hanya berperan sebagai fasilitator dan motivator untuk mendorong tumbuhnya kemandirian siswa.
5. Prinsip realistik (*realism*) berarti bahwa proyek merupakan sesuatu yang nyata. Pembelajaran berbasis proyek harus dapat memberikan perasaan realistik kepada siswa, termasuk dalam memilih topik, tugas, dan peran konteks kerja, kolaborasi kerja, produk, pelanggan, maupun standar produknya. Pembelajaran berbasis proyek mengandung tantangan nyata yang berfokus pada permasalahan yang autentik (bukan simulasi), bukan dibuat-buat, dan solusinya dapat diimplementasikan di lapangan. Untuk itu guru harus mampu merancang proses pembelajaran yang nyata, dan hal ini bisa dilakukan dengan mengajak siswa belajar pada dunia kerja yang sesungguhnya.

### **2.5.3 Langkah-Langkah Project Based Learning**

Menuurut *The George Lucas Educational Foundation* yang dikutip Sabar Nurohman (2007) dalam Sutirmaan (46:2013), langkah-langkah *Project Based*

*Learning* terdiri dari enam langkah. Adapun enam langkah tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Penentuan pertanyaan mendasar

Pembelajaran dimulai dengan pertanyaan esensial, yaitu pertanyaan yang dapat memberi penugasan peserta didik dalam melakukan suatu aktivitas. Peserta didik diberi kesempatan untuk membuat pertanyaan terkait penentuan dan pemilihan tema proyek yang akan dikerjakannya.

2. Mendesaian perencanaan proyek

Peserta didik merancang langkah-langkah kegiatan penyelesaian proyek dari awal sampai akhir beserta pengelolaannya. Kegiatan perancangan proyek ini berisi aturan main dalam pelaksanaan tugas proyek, pemilihan aktivitas yang dapat mendukung tugas proyek, menyiapkan peralatan dan bahan untuk membantu penyelesaian proyek, dan pembagian tugas kerja antar anggota kelompok.

3. Menyusun jadwal pelaksanaan proyek

Peserta didik dibimbing guru untuk melakukan penjadwalan semua kegiatan proyek yang dirancangnya, seperti membuat deadline penyelesaian proyek.

4. Memonitor peserta didik dan kemajuan penyelesaian proyek

Guru bertanggung jawab untuk melakukan monitor terhadap aktivitas peserta didik selama menyelesaikan proyek.

5. Menguji hasil

Peserta didik mempresentasikan hasil proyeknya dalam bentuk produk, baik itu berupa produk karya tulis maupun karya seni.

#### 6. Mengevaluasi proses dan hasil proyek

Guru dan peserta didik pada akhir proses pembelajaran melakukan refleksi terhadap aktivitas dan hasil proyek. Pada tahap ini peserta didik diberi kesempatan untuk mengemukakan pengalamannya selama menyelesaikan tugas proyek yang berkembang dengan diskusi untuk memperbaiki kinerja selama menyelesaikan tugas produk yang telah dihasilkan.

Sedangkan yang telah dipaparkan Wena (2013:108) strategi pembelajaran berbasis proyek terdiri atas tiga tahap yaitu :

##### 1. Perencanaan

Tahap perencanaan pembelajaran merupakan tahap yang sangat penting dalam setiap proses pembelajaran. Tahap perencanaan ini akan memberi tuntunan tentang bagaimana proses pelaksanaan pembelajaran harus dilakukan.

##### 2. Pelaksanaan

Dalam pembelajaran berbasis proyek, setelah segala sesuatunya telah direncanakan, tahap berikutnya adalah tahap pelaksanaan. Dengan tahap pelaksanaan ini siswa dapat menerapkan berbagai keterampilan yang telah dipelajarinya dalam suatu gugus tugas nyata yang kompleks. Agar proses pelaksanaan dapat berjalan sesuai dengan rencana serta dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

### 3. Evaluasi

Tahap evaluasi ini merupakan tahap yang dapat mengetahui seberapa jauh tujuan pembelajaran dapat tercapai. Agar hasil evaluasi dapat mengukur pencapaian tujuan pembelajaran maka evaluasi harus dilakukan sesuai dengan prosedur evaluasi yang benar. Evaluasi pembelajaran bertujuan untuk mengetahui efektivitas suatu kegiatan pembelajaran dan juga untuk menilai kemajuan belajar siswa. Mengingat dalam pembelajaran berbasis proyek, proyek yang dikerjakan siswa bersifat kompleks dan terdiri atas berbagai jenis pekerjaan, maka setiap komponen jenis pekerjaan yang akan dilakukan siswa harus dibuatkan instrumen evaluasinya secara lengkap.

#### **2.5.4 Kelebihan dan Kelemahan Pembelajaran PjBL**

Menurut Moursund (1997) (dalam Wena, 2013:147) ada beberapa keuntungan dari pembelajaran berbasis proyek yaitu antara lain sebagai berikut :

##### 1. *Increased motivation.*

Pembelajaran berbasis proyek dapat meningkatkan motivasi belajar peserta didik untuk belajar, mendorong kemampuan peserta didik untuk melakukan pekerjaan

##### 2. *Increased problem-solving ability.*

Beberapa sumber mendeskripsikan bahwa lingkungan belajar pembelajaran berbasis proyek dapat meningkatkan kemampuan memecahkan masalah, membuat siswa lebih aktif dan berhasil memecahkan problem-problem yang bersifat kompleks.

3. *Improved library research skills.*

Karena pembelajaran berbasis proyek mempersyaratkan siswa harus mampu secara cepat memperoleh informasi melalui sumber-sumber informasi, maka keterampilan siswa untuk mencari dan mendapatkan informasi akan meningkat.

4. *Increased collaboration.*

Pentingnya kerja kelompok dalam proyek memerlukan siswa mengembangkan dan mempraktikkan keterampilan komunikasi. Kelompok kerja kooperatif, evaluasi siswa, pertukaran informasi online adalah aspek-aspek kolaboratif dari sebuah proyek.

5. *Increased resource-management skills.*

Pembelajaran berbasis proyek yang diimplementasikan secara baik memberikan kepada siswa pembelajaran dan praktik dalam mengorganisasi proyek, dan membuat alokasi waktu dan sumber-sumber lain seperti perlengkapan untuk menyelesaikan tugas.

Disamping memiliki kelebihan, model pembelajaran *Project Based*

*Learning* juga memiliki beberapa kelemahan diantaranya yaitu :

1. Memerlukan banyak waktu untuk menyelesaikan masalah
2. Membutuhkan biaya yang cukup banyak
3. Banyak guru yang merasa nyaman dengan kelas tradisional, dimana guru memegang peran utama di kelas
4. Peserta didik yang memiliki kelemahan dalam percobaan dan pengumpulan informasi akan mengalami kesulitan

5. Ada kemungkinan peserta didik yang kurang aktif dalam kerja kelompok

## **2.6 Materi Memberi Solusi Terhadap Keluhan dan Keberatan Pelanggan**

### **2.6.1 Mengidentifikasi Keberatan Calon Pelanggan**

Keberatan calon pelanggan adalah hal-hal yang membuat calon pelanggan merasa berat atau enggan untuk meneruskan jual beli pada tahap transaksi untuk pembelian barang atau jasa. Keberatan-keberatan dari calon pelanggan inimerupakan suatu persoalan bagi penjual sebelum calon pelanggan mengambil keputusan untuk membeli. Diantara keberatan-keberatan pelanggan dapat berupa :

1. Pertanyaan

Adalah pertanyaan-pertanyaan yang disampaikan calon pembeli yang kecenderungannya untuk membatalkan pembeliannya atau memang pertanyaan tersebut sebenarnya diada-adakan karena alasan untuk membatalkan pembelian. Contohnya yaitu menanyakan suatu barang yang tidak dijual atau yang tidak ada di toko tersebut.

2. Penolakan

Adalah ungkapan penolakan untuk membeli produk baik dengan alasan maupun tidak.

3. Celaan

Adalah ungkapan mencela terhadap produk yang ditawarkan.

4. Penilaian

Adalah ungkapan penilaian terhadap produk yang kita jual baik penilaian positif maupun negatif.

#### 5. Perbandingan

Adalah ungkapan membandingkan produk yang ditawarkan dengan produk, merk dan tipe, kualitas maupun harga produk yang lain.

#### 6. Ketidaksanggupan pembayaran

Adalah ungkapan keberatan calon pelanggan karena ketidaksanggupan pembayaran harga beli.

### **2.6.2 Menyusun Keluhan Pelanggan**

Setiap pelanggan yang mempunyai keluhan terhadap penjual maka ia akan bersikap dan bertindak sebagai berikut :

1. Diam, tidak melakukan apapun sambil menggerutu
2. Komplain dengan mendatangi penjual/perusahaan
3. Melakukan komplain kepada orang lain
4. Berkesimpulan untuk membatalkan, menunda atau mengubah jual belinya
5. Kapok untuk melakukan transaksi lagi
6. Melampiaskannya dengan kemarahan pada pegawai perusahaan

Untuk menyusun keluhan peanggan secara prosedural dengan pengadministrasian yang profesional, hendaknya perusahaan menyediakan mekanisme yang efektif dan efisien, misalnya dengan menyediakan perlengkapan fasilitas sebagai berikut :

1. Penyediaan kartu komentar, berguna untuk pengaduan keluhan bagi konsumen/pelanggan yang enggan menyampaikan secara langsung keluhannya.
2. Penyediaan blanko keluhan pelanggan
3. Penyediaan hotline bebas pulsa bagi keluhan pelanggan

4. Penyediaan kotak saran dan pengaduan
5. Penyediaan website untuk email keluhan pelanggan
6. Penyediaan petugas customer service di tempat perusahaan yang bertujuan melayani pertanyaan-pertanyaan yang diajukan konsumen serta memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin secara ramah.
7. Penyediaan PO. BOX untuk pengaduan keluhan

Keluhan-keluhan yang disampaikan pelanggan lewat fasilitas-fasilitas di atas harus disusun berdasarkan jenis dan tingkatan penyelesaiannya. Penyusunannya dapat menggunakan buku data inventarisir keluhan pelanggan.

### **2.6.3 Menanggapi dan Mencari Solusi Keluhan Pelanggan**

Dalam segala bentuk jual beli barang, selalu saja ditemui keberatan-keberatan yang diajukan oleh calon pembeli. Para penjual harus sudah terlatih untuk mengatasi keberatan-keberatan yang diajukan ini.

Adapun hal-hal yang harus diperhatikan dalam mengatasi persoalan ini adalah sebagai berikut :

1. Penjual harus mengetahui lebih dulu berupa apa saja keberatan yang diajukan oleh calon pembeli.
2. Dengarkan baik-baik segala keberatan yang diajukan, jangan memotong pembicaraan pembeli dan jauhkan diri dari pertengkaran.
3. Ulangi keberatan yang diajukan oleh calon pembeli tadi secara pelan-pelan tapi yakin bahwa segala keberatan itu dapat diatasi.
4. Tunjukkan penghargaan kepada calon pelanggan atas keberatan yang telah disampaikannya.

5. Berilah kesempatan calon pelanggan untuk menyampaikan harapan-harapannya.
6. Sebelum diakhiri pembicaraan diulangi kembali secara spesifik dan jelas.
7. Sampaikan gambaran alternatif pemecahannya terhadap keberatan yang disampaikan calon pelanggan.
8. Ambil tindakan segera mungkin untuk menyelesaikan keberatan dari calon pelanggan tersebut sesuai prosedur yang berlaku diperusahaan.
9. Lakukan pemeriksaan ganda, artinya diadakan *check and recheck* terhadap keluhan yang disampaikan atau bukti keluhan, misalnya dengan memeriksa barang yang dikeluhkannya secara teliti.

Bila keluhan pelanggan disampaikan dengan kemarahan, tips untuk menghadapinya adalah sebagai berikut :

1. Harus tetap tenang (tarik napas dalam-dalam).
2. Menguasai pengetahuan dan keterampilan tentang pekerjaan/tugasnya.
3. Lakukan pendekatan yang baik.
4. Setelah amarah reda kemudian cari pokok permasalahannya.

Untuk memberikan solusi terhadap keberatan untuk meneruskan tawar-menawar ke tahap transaksi yang diungkapkan calon pelanggan tergantung dari sifat keberatannya. Secara umum dalam memberikan solusi terhadap keberatan calon pelanggan dapat diperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Ajaklah calon pelanggan untuk berbicara, jangan hanya kita sendiri yang berbicara. Terimalah dan dengarkan segala keberatannya dengan senang hati.
2. Adakan pendekatan kepribadian seperti menanyakan nama dan tempat tinggal.
3. Ajukanlah beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan masalah keberatan.
4. Pengaruhi dengan anjuran
5. Atau tawarkan alternatif barang jenis lain sebagai pengganti.

## **2.7 Penelitian Terdahulu**

Adapun hasil penelitian yang dapat digunakan sebagai acuan dan pedoman dilaksanakan penelitian ini adalah penelitian Eni Mutikaningsih (2011) yang berjudul *“Penerapan Metode Proyek Untuk Meningkatkan Pemahaman dan Keterampilan Siswa Pada Mata Pelajaran Akuntansi Pokok Bahasan Jurnal Khusus (Studi Kasus Pada Siswa Kelas XI AK 2 SMK Plus Al-Mujahidi, Gumukmas Kabupaten Jember Semester Genap Tahun Ajaran 2010/2011)”* yang menyimpulkan bahwa pembelajaran dengan *Project Based Learning* di kelas XI AK 2 SMKPlus Al-Mujahididapat meningkatkan pemahaman dan keterampilan siswa dalam pembelajaran Akuntansi pokok bahasan Jurnal Khusus. Pemahaman siswa mengalami peningkatan dari siklus I ke siklus II yaitu siswa mampu menyatakan ulang sebuah konsep, mampu mengembangkan pengetahuan dari suatu konsep, serta keterampilan siswa dalam menganalisis data transaksi pada jurnal khusus, menggolongkan data-data transaksi sesuai pada penggolongannya,

mencatat dan menghitung data-data transaksi pada jurnal khusus mengalami peningkatan. Pemahaman siswa dari siklus I sebesar 1,9 (sedang) menjadi 2,7 (tinggi) pada siklus II. Peningkatan keterampilan siswa pada siklus I yaitu 2,2 (sedang) menjadi 2,7 (tinggi) pada siklus II. Nilai rata-rata tes siswa pada siklus I yaitu 71 ketuntasan klasikal 71% meningkat pada siklus II yaitu 82 dengan ketuntasan klasikal sebesar 100%. Keterkaitannya dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan model pembelajaran proyek untuk meningkatkan keterampilan siswa. Namun ada perbedaannya yaitu dalam hal materi yang disampaikan serta objek penelitian yang dilakukan.

## **2.8 Kerangka Berpikir**

Kondisi awal saat pembelajaran materi memberi solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan kelas XI masih kurang efektif, ada kecenderungan siswa malas untuk berpikir dan berargumentasi mengemukakan pendapatnya karena tingkat pemahaman siswa tentang materi masih kurang. Hal ini terlihat pada jawaban siswa yang hanya mengutip dari buku dan rendahnya argumentasi siswa ketika ditanya oleh guru, sehingga mengakibatkan keterampilan siswa dalam memberikan solusi masih rendah.

Belajar di dunia pendidikan, selain mempelajari teori-teori yang cukup, juga dituntut untuk memiliki kemampuan atau keterampilan yang baik. Keterampilan merupakan kemampuan yang mutlak dipenuhi oleh setiap individu sebelum dan ketika memasuki dunia kerja. Oleh karena itu diperlukan pendekatan strategi di dalam proses pembelajaran yang dapat mensinergikan kecakapan dalam

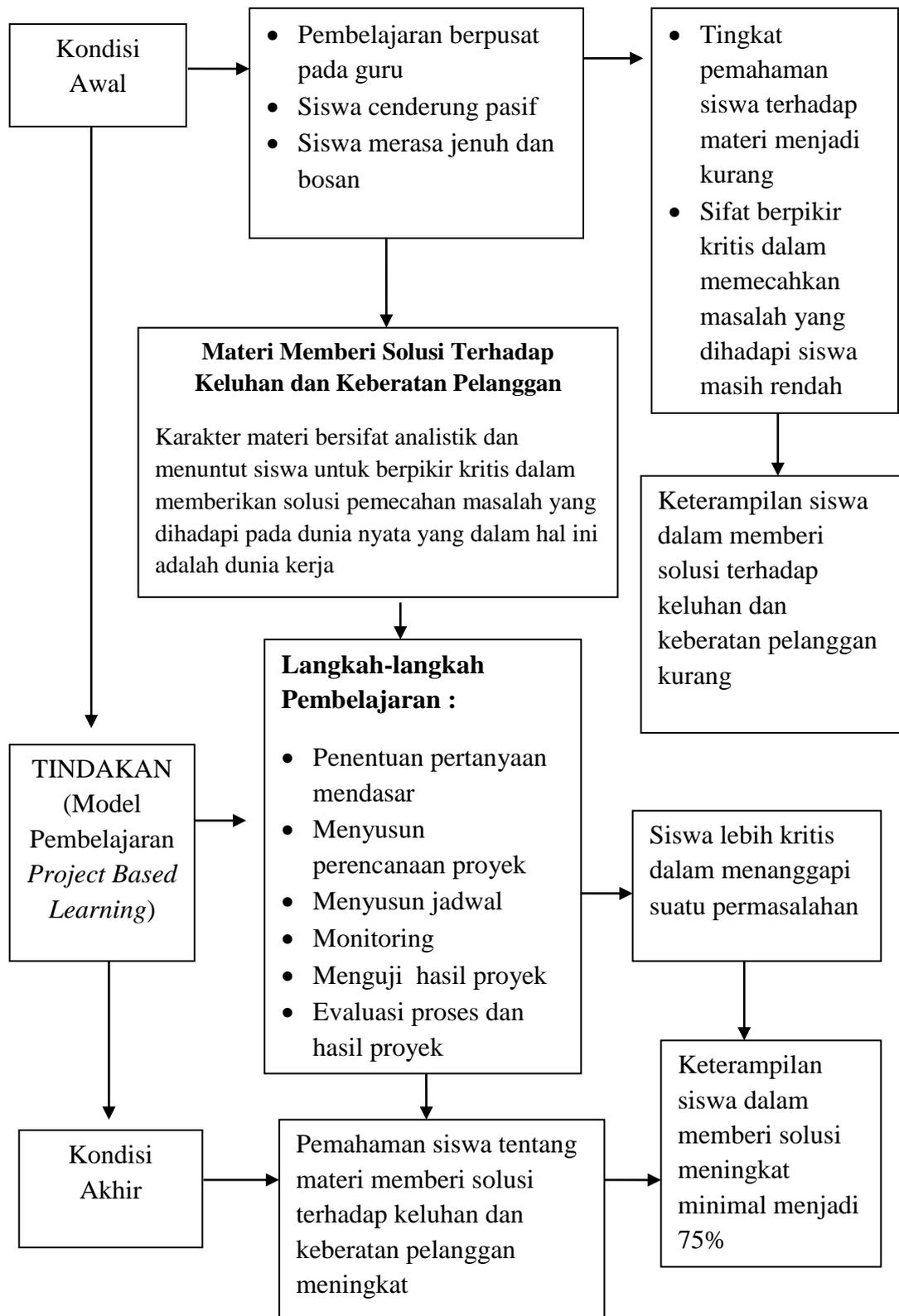
pemahaman teori dan keterampilan seperti pemecahan masalah, kemandirian, berpikir kritis, kerja sama tim, dan kemampuan berkomunikasi dalam penyampaian ide atau gagasan melalui presentasi kelompok proyek.

Salah satu upaya meningkatkan keterampilan siswa dalam memberikan solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan adalah dengan menerapkan model pembelajaran *Project Based Learning*. Dengan menggunakan model pembelajaran ini siswa akan bekerja sama dalam menyelesaikan proyek atau tugas pemecahan masalah yang diberikan dan memberikan solusi yang tepat dalam memecahkan permasalahan tersebut.

Dalam pembelajaran memberi solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan tidak hanya mempelajari teori, namun yang terpenting adalah bagaimana siswa dapat menerapkan materi ini dalam kehidupan sebenarnya yang nantinya akan dihadapi pada dunia kerja. Selain itu siswa perlu diperkenalkan pada masalah yang terjadi dalam dunia nyata sehingga siswa akan terlatih dalam mendiagnosis setiap permasalahan. Model pembelajaran *Project Based Learning* mampu memberi kesempatan pada siswa untuk berpikir kritis dalam melontarkan gagasan serta menyatakan pendapat-pendapatnya untuk memecahkan suatu permasalahan dan memberikan solusi alternatif dalam memecahkan permasalahan yang dihadapinya tersebut.

Kerangka berpikir merupakan sintesis tentang hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah didiskripsikan. Berdasarkan teori-teori yang telah didiskripsikan itu selanjutnya dianalisis secara kritis dan sistematis sehingga menghasilkan sintesis tentang hubungan antar variabel yang diteliti.

Dalam hal ini kerangka berpikir dibuat secara garis besar masalah yang akan diteliti, yang dituliskan dalam kerangka pemikiran yang ditunjukkan untuk mengarahkan jalannya penelitian agar tidak menyimpang dari pokok permasalahan. Bagan kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.1



**Gambar 2.1** Kerangka Berpikir Penelitian

## 2.9 Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah “Ada peningkatan keterampilan memberi solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan dengan menerapkan model pembelajaran *Project Based Learning* (PjBL) pada siswa kelas XI PM 2 SMK PGRI Batang.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah Penelitian Tindakan Kelas yang merupakan suatu penelitian bersiklus yang dilakukan oleh guru berdasarkan permasalahan riil yang ditemui di kelas. Penelitian Tindakan Kelas ini bertujuan untuk melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas pembelajaran serta praktik-praktik pembelajaran melalui langkah-langkah seperti merancang, melaksanakan, mengamati dan merefleksikan tindakan secara kolaboratif, partisipatif dan reflektif mandiri. Dalam penelitian ini guru dan peneliti melakukan kolaborasi dalam penerapan metode pembelajaran *Project Based Learning* sebagai upaya peningkatan keterampilan siswa dan hasil belajar siswa pada kompetensi dasar memberi solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan kelas XI PM 2 SMK PGRI Batang.

#### **3.2 Lokasi dan Subyek Penelitian**

##### **3.2.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian tindakan kelas ini dilaksanakan di SMK PGRI Batang yang terletak di Jl. Kimangunsarkoro No. 25 Proyonanggan Selatan, Kecamatan Batang Kabupaten Batang. Lokasi penelitian ini strategis dikarenakan letak sekolah cukup jauh dari jalan raya sehingga dapat terhindar dari kebisingan kendaraan bermotor. Penelitian ini dikhususkan di kelas XI PM 2 karena

berdasarkan hasil pengamatan di lapangan terdapat permasalahan dalam pembelajaran Komunikasi Bisnis kelas XI PM 2 terutama materi memberi solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan.

### **3.2.2 Subyek Penelitian**

Subyek penelitian yang dimaksud adalah pihak-pihak atau komponen-komponen yang menjadi sasaran dalam pengumpulan data. Data yang dikumpulkan bersumber dari guru yang sedang mengajar dan perilaku siswa kelas XI PM 2 selama proses pembelajaran.

Dalam penelitian tindakan kelas ini yang menjadi subyek penelitian adalah siswa kelas XI PM 2 SMK PGRI Batang tahun ajaran 2014/2015 yang berjumlah 41 orang siswa yang terdiri dari 39 siswa perempuan dan 2 siswa laki-laki.

### **3.3 Faktor yang Diteliti**

Faktor yang diteliti dalam penelitian ini adalah proses pembelajaran yang mencakup :

#### **3.3.1 Faktor siswa**

Faktor siswa yaitu dengan mengamati aktivitas atau keterlibatan siswa dalam proses pembelajaran dengan model *Project Based Learning*, peneliti ingin mengetahui seberapa besar persentase peningkatan keterampilan siswa dalam memberi solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan dengan menggunakan model yang digunakan oleh peneliti.

### **3.3.2 Faktor keterampilan**

Peneliti mengharapkan model pembelajaran yang digunakan dapat meningkatkan keterampilan memberi solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan.

### **3.3.3 Faktor Guru**

Faktor guru yang diamati adalah kesesuaian guru sebagai fasilitator selama proses pembelajaran dalam menerapkan model pembelajaran *Project Based Learning* pada materi memberi solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan, apakah sudah sesuai dengan pelaksanaannya di dalam kelas serta tujuan pembelajaran yang ingin dicapai atau belum.

## **3.4 Sumber Data dan Jenis Data**

Sumber data dalam penelitian tindakan kelas ini adalah seluruh siswa SMK PGRI Batang kelas XI PM 2 tahun ajaran 2014/2015 serta lingkungan yang mendukung pelaksanaan kegiatan belajar mengajar.

Data yang dikumpulkan oleh peneliti yaitu lembar pengamatan, untuk mengetahui peranan guru dan aktivitas siswa selama jalannya penelitian tindakan kelas serta tes dan hasil diskusi proyek untuk mengetahui keterampilan siswa dalam memberikan solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan.

## **3.5 Rancangan Prosedur Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian tindakan kelas yang terdiri dari empat tahap, yaitu perencanaan, pelaksanaan tindakan, observasi, dan refleksi. Proses dari empat tahap ini disebut dengan satu siklus. Siklus satu bertujuan untuk mengetahui kemampuan awal siswa dalam menerima pembelajaran. Untuk siklus

kedua dilaksanakan dengan tujuan untuk melakukan perbaikan pada siklus pertama dengan konsep yang sama yang belum tertuntaskan. Perbaikan terhadap rancangan selanjutnya dapat dilakukan pada siklus ketiga, akan tetapi apabila pada siklus dua sudah dianggap berhasil atau menunjukkan peningkatan maka penelitian dihentikan pada siklus dua. Untuk lebih jelasnya dapat dijabarkan sebagai berikut :

a. Perencanaan (*Planning*)

Penelitian tindakan kelas ini merupakan penerapan metode pembelajaran *Project Based Learning* untuk meningkatkan keterampilan siswa pada materi memberi solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan. Dalam penelitian ini peneliti bekerja sama dengan guru

b. Pelaksanaan Tindakan (*Acting*)

Pelaksanaan tindakan sebagai langkah kedua merupakan realisasi dari rencana yang telah dibuat oleh guru. Perencanaan tindakan ini disesuaikan dengan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) yang telah dibuat.

c. Pengamatan/observasi (*Observing*)

Pengamatan dalam kegiatan penelitian ini dilakukan untuk mengamati keterampilan siswa yang nantinya akan dijadikan tolak ukur pada penelitian tindakan.

d. Refleksi (*Reflecting*)

Refleksi adalah suatu kegiatan menganalisis hasil penelitian atau pengamatan yang tujuannya untuk mengetahui seberapa besar keterampilan siswa dalam

mengikuti proses pembelajaran dan kemampuan awal siswa sebelum dan sesudah adanya tindakan.

### **3.6 Prosedur Penelitian**

Prosedur penelitian tindakan kelas ini direncanakan dalam dua siklus, karena apabila dalam pelaksanaan siklus I keterampilan siswa dalam mempelajari materi memberi solusi tidak meningkat maka dapat dilakukan perbaikan-perbaikan pada siklus II. Masing-masing siklus terdiri dari empat tahapan yaitu perencanaan, pelaksanaan, pengamatan, dan refleksi.

Sebelum melakukan tindakan pada siklus, peneliti melakukan survei awal untuk mengetahui kondisi awal siswa dalam proses pembelajaran. Dalam survei awal ini diketahui bahwa dalam pembelajaran memberi solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan, siswa kurang dapat mengembangkan keterampilan berpikirnya karena siswa hanya diajarkan tentang teori-teori yang ada tanpa dikaitkan dengan dunia nyata dalam sebuah dunia usaha. Dari segi guru, dalam menyampaikan materi pelajaran guru hanya menggunakan metode ceramah dan teoritis, kemampuan guru dalam mengajar belum mengembangkan siswa ke arah pembelajaran yang bersifat pemecahan masalah untuk menentukan solusi. Hal ini menyebabkan keterampilan siswa dalam memberi solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan rendah.

Untuk mengatasi hal tersebut maka peneliti dan guru seara bersama-sama menganalisis segala kelemahan yang muncul kemudian mencari solusi tersebut dalam analisis berikutnya.

Adapun proses kerja dalam penelitian tindakan kelas ini direncanakan dalam 2 siklus, yaitu sebagai berikut :

## **Siklus I**

### **1. Perencanaan**

Kegiatan yang dilakukan pada tahap perencanaan ini adalah :

- a. Melakukan observasi awal untuk mengidentifikasi masalah melalui wawancara dengan guru Pemasaran terhadap proses pembelajaran yang berlangsung di kelas XI PM 2 SMK PGRI Batang.
- b. Menentukan tindakan pemecahan masalah yaitu dengan menerapkan model pembelajaran *Project Based Learning*.
- c. Penyusunan desain pembelajaran yang mencakup penentuan jenis dan topik yang akan dijadikan proyek kelompok, penemuan kelompok dan kegiatan pembelajaran dalam kelompok maupun kelas.
- d. Membuat instrumen penelitian dan menyusun RPP.
- e. Menyiapkan alat dan bahan dalam penelitian.
- f. Mensosialisasikan kepada siswa mengenai pembelajaran yang akan dilaksanakan dengan menggunakan metode pembelajaran *Project Based Learning*.

### **2. Tindakan**

Kegiatan ini merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memperbaiki masalah yang ada. Pada tahap ini RPP yang telah disusun diterapkan dalam proses pembelajaran. Proses pembelajaran yang diterapkan di

kelas menggunakan model pembelajaran *Project Based Learning* yang diharapkan dapat meningkatkan keterampilan siswa dalam memberikan solusi. Pembelajaran *Project Based Learning* ini merupakan pembelajaran dengan pemberian tugas-tugas kompleks kepada para siswa di dalam pemecahan suatu masalah, pengambilan keputusan maupun suatu penyelidikan yang akhirnya mampu menghasilkan produk-produk yang nyata untuk dapat dipresentasikan. Langkah-langkah dalam pembelajaran *Project Based Learning* ini terdiri dari tiga tahap yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Adapun tiga tahap tersebut secara rinci dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Perencanaan

- a) Guru merumuskan tujuan dari pembelajaran proyek dengan memberikan apersepsi
- b) Guru merumuskan strategi pembelajaran yang akan digunakan
- c) Guru menetapkan tema proyek yang akan dibuat. Dalam hal ini tema proyek yang ditetapkan adalah bagaimana cara memberikan tanggapan atau solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas.
- d) Guru membuat rencana kerja dengan cara membentuk siswa menjadi beberapa kelompok yang masing-masing kelompoknya akan diberikan sebuah proyek dalam pemecahan suatu masalah

- e) Guru merancang kebutuhan sumber belajar siswa dengan memberikan contoh ilustrasi nyata tentang fenomena-fenomena yang terjadi di lingkungan terkait dengan tema proyek.

## 2) Pelaksanaan

- a) Siswa merumuskan pertanyaan mendasar terkait dengan penugasan yang diberikannya dan mencari sumber informasi/fakta apa saja yang dapat mereka temukan dari permasalahan yang ada kemudian diidentifikasi dan dirumuskan permasalahannya
- b) Siswa menyusun perencanaan proyek dengan membagi kelompok kerja sesuai dengan jenis tugasnya masing-masing.
- c) Siswa membuat dan menyusun jadwal aktivitas dalam menyelesaikan proyek
- d) Guru memonitoring siswa selama melakukan pengerjaan proyek dengan mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan masalah. Hal ini dilakukan dengan membuat sketsa apa yang mereka harus pelajari, sumber belajar apa yang akan mereka gunakan, dan apa yang harus mereka kerjakan.
- e) Setelah mengumpulkan informasi, siswa merumuskan beberapa solusi pemecahan masalah dan mengidentifikasinya serta bertukar informasi maupun ide dengan teman sekelompoknya untuk memilih dan memutuskan alternatif terbaik dari beberapa solusi pemecahan masalah yang telah dirumuskan.

f) Setiap kelompok mempresentasikan hasil solusi pemecahan masalah kepada kelompok lainnya.

### 3) Evaluasi

Sebagai bahan evaluasi guru dan peserta didik pada akhir proses pembelajaran melakukan refleksi terhadap aktivitas dan hasil tugas proyek yang telah mereka selesaikan.

## 3. Observasi

Observasi merupakan suatu kegiatan untuk mengamati jalannya pelaksanaan tindakan. Observasi akan dilakukan ketika proses pembelajaran sedang berlangsung dengan menggunakan lembar observasi sebagai alat evaluasi aktivitas siswa. Lembar observasi tersebut digunakan untuk melakukan pengamatan dan pencatatan mengenai pelaksanaan pembelajaran di kelas dengan menggunakan model *Project Based Learning* serta mengetahui aktivitas dan keterampilan siswa selama proses pembelajaran berlangsung.

## 4. Refleksi

Refleksi merupakan kegiatan mengulas secara kritis tentang perubahan yang terjadi pada siswa, guru, dan kondisi pembelajaran di kelas. Pada akhir siklus ini dilakukan refleksi terhadap pelaksanaan pembelajaran berdasarkan dari hasil kegiatan pada tahapan tindakan dan observasi. Hasil dari kegiatan tahapan tindakan dan observasi yang dianalisis sebagai bahan untuk merefleksi apakah pembelajaran yang dilaksanakan sebelumnya sesuai dengan apa yang direncanakan dan diharapkan. Jika

hasil dari tahapan tindakan pada siklus I belum tercapai secara optimal, maka perlu diadakannya perbaikan pada siklus II.

### **3.7 Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian ini digunakan untuk memperoleh sebuah data pada saat penelitian. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini yaitu instrumen tes dan non tes.

#### **3.7.1 Instrumen Tes**

Instrumen tes diberikan kepada siswa yang diteliti dan hasil pengolahan datanya digunakan untuk menguji hipotesis penelitian. Tes ini digunakan untuk mengetahui hasil belajar berupa keterampilan siswa dalam memberikan solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan. Instrumen tes yang digunakan dalam penelitian ini berupa pemberian soal wacana study kasus dan lembar diskusi proyek.

#### **3.7.2 Instrumen Non Tes**

Instrumen non tes digunakan untuk mengetahui sejauh mana perubahan perilaku dan sikap dalam pembelajaran dengan menggunakan *Project Based Learning*. Data non tes diperoleh melalui kegiatan observasi yang dilakukan untuk mengetahui keterampilan siswa terhadap pembelajaran Komunikasi Bisnis dengan penerapan model *Project Based Learning*. Observasi dilakukan dengan lembar observasi.

### **3.8 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah hal yang sangat penting dalam penelitian karena tujuan dari penelitian adalah untuk memperoleh data. Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, dokumentasi, dan tes.

#### **3.8.1 Teknik Observasi**

Observasi adalah cara menghimpun bahan-bahan keterangan (data) yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang sedang dijadikan sasaran pengamatan (Sudijono, 2009:76). Dalam penelitian ini teknik observasi akan digunakan untuk mengamati keterampilan siswa dalam kegiatan belajar mengajar yang sedang berlangsung dengan menggunakan model pembelajaran *Project Based Learning*. Observasi dilakukan pada guru dan siswa kelas XI PM 2 SMK PGRI Batang ketika melaksanakan kegiatan belajar mengajar di kelas maupun kinerja siswa selama proses belajar mengajar berlangsung.

#### **3.8.2 Teknik Dokumentasi**

Teknik dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang bersumber pada benda yang tertulis. Hasil observasi atau pengamatan akan lebih dipercaya apabila didukung dengan adanya dokumentasi. Dalam penelitian ini teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data daftar nama-nama siswa, nomor induk siswa, dan jumlah siswa yang nantinya akan digunakan sebagai subyek penelitian. Selain itu juga terdapat hasil tes keterampilan memberikan

solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan serta dokumentasi foto kegiatan selama proses pembelajaran berlangsung.

### 3.8.3 Teknik Tes

Tes adalah alat atau prosedur yang dipergunakan dalam rangka pengukuran dan penilaian (Sudijono, 2009:66). Tes ini diberikan oleh guru setiap akhir siklus untuk mengukur hasil belajar siswa setelah menggunakan model pembelajaran *Project Based Learning*. Adapun bentuk tes yang diberikan berupa tes kinerja dan tes uraian. Tes tersebut digunakan untuk mengukur dan mengetahui keterampilan siswa dalam memberikan solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan setelah pembelajaran dilakukan.

### 3.9 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yaitu membandingkan keterampilan siswa sebelum tindakan dengan keterampilan siswa setelah tindakan. Analisis data sendiri merupakan cara mengelola data yang sudah diperoleh dari dokumen. Teknik analisis data yang digunakan yaitu:

- 1) Menghitung nilai rerata atau persentase hasil belajar siswa sebelum tindakan dan hasil belajar siswa setelah tindakan pada siklus I dan siklus II untuk mengetahui adanya peningkatan hasil belajar.

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

Keterangan:

$\bar{X}$  : nilai rata-rata

$\sum Xi$  :Jumlah nilai seluruh siswa

$n$  :Banyaknya siswa yang mengikuti tes

- 2) Nilai akhir hasil belajar keterampilan memberi solusi terhadap keluhan pelanggan. Perhitungan nilai akhir ini merupakan total dari nilai diskusi dan nilai post test kemudian jumlah tersebut dibagi dua.

Rumus perhitungan nilai akhir siswa adalah sebagai berikut :

$$NA = \frac{(\text{nilaiLDS}) + (\text{nilaites})}{2}$$

Keterangan :

NA = Nilai Akhir

LDS= Nilai Lembar diskusi siswa dalam memberi solusi

Tes = Nilai tes studi kasus

- 3) Setelah diketahui nilai masing-masing siswa maka dihitung nilai rata-rata dari semua siswa. Kemudian nilai dari masing-masing siswa dihitung ketuntasan klasikal siswa kelas XI PM 2 dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$KK = \frac{\sum \text{siswatuntas}}{\sum \text{siswa}} \times 100\%$$

Keterangan :

KK = Ketuntasan Klasikal

$\sum \text{siswa}$  = Jumlah siswa

$\sum \text{siswatuntas}$  = Jumlah siswa yang tuntas

- 4) Data observasi hasil penerapan pembelajaran berbasis proyek dilihat dari aktivitas siswa maupun guru serta penilaian keterampilan siswa dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

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

Pengukuran untuk penerapan pembelajaran berbasis proyek diukur dengan berpedoman pada daftar cek ( $\surd$ ) pada setiap aspek yang muncul selama proses pembelajaran yang berpedoman pada lembar observasi yang telah dibuat pada lembar observasi aktivitas siswa maupun aktivitas guru. Pada penilaian ini digunakan perhitungan kategori tingkatan:

$$\text{Jumlah skor tertinggi} = \frac{\text{skor tertinggi}}{\text{skor maksimal}} \times 100\%$$

$$\text{Jumlah skor terendah} = \frac{\text{skor terendah}}{\text{skor maksimal}} \times 100\%$$

$$\begin{aligned} \text{Jarak interval} &= \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{jumlah kelas interval}} \\ &= \frac{100\% - 25\%}{4} \\ &= 18,75\% \end{aligned}$$

Interval tersebut dapat dilihat pada kriteria penilaian deskriptif persentase pada tabel 3.1 di bawah ini :

**Tabel 3.1**  
**Kriteria Deskriptif Persentase Keterampilan Siswa**

No.	Persentase	Kriteria
1.	25% - 43,74%	Kurang
2.	43,75% - 62,49%	Cukup
3.	62,50% - 81,24%	Baik
4.	81,25% - 100%	Sangat Baik

### **3.10 Indikator Keberhasilan**

Indikator keberhasilan digunakan untuk mengetahui kualitas dari pembelajaran yang telah diterapkan. Setiap proses belajar mengajar selalu menghasilkan hasil belajar. Keberhasilan yang akan diukur dalam penelitian ini adalah seberapa besar peningkatan keterampilan siswa dan hasil belajar siswa. Indikator keberhasilan yang menjadi tolak ukur dalam penelitian ini yaitu apabila hasil keterampilan siswa sekurang-kurangnya mencapai 75% dari seluruh siswa di dalam kelas dan 75% siswa terlihat aktif terhadap proses pembelajaran.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya mengenai pelaksanaan PTK pada pembelajaran mata pelajaran Komunikasi Bisnis di kelas XI PM 2 SMK PGRI Batang dapat disimpulkan bahwa :

- a. Pembelajaran dengan menggunakan model pembelajaran *Project Based Learning* dapat meningkatkan keterampilan siswa dalam memberikan solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan. Hal ini dapat dibuktikan dengan persentase keterampilan siswa pada pembelajaran siklus I mengalami kenaikan sebesar 22,2% yaitu 69,97% dengan kategori baik dan pada siklus II menjadi 92,17% dengan kategori sangat baik.
- b. Pembelajaran dengan menggunakan model *Project Based Learning* pada materi memberikan solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan dapat meningkatkan aktivitas siswa dan guru. Dengan persentase aktivitas siswa pada pembelajaran siklus I yaitu sebesar 63,7% dengan kategori baik dan pada siklus II mengalami kenaikan sebesar 23,55% menjadi 87,25% dengan kategori sangat baik. Sedangkan aktivitas guru pada pembelajaran siklus I mengalami kenaikan sebesar 12,5% yaitu 70,84% dengan kategori baik dan pada siklus II menjadi 83,33% dengan kategori sangat baik.

- c. Pembelajaran dengan menggunakan model *Project Based Learning* dapat meningkatkan hasil belajar berupa keterampilan siswa dalam memberikan solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai rata-rata kelas XI PM 2 dimana pada siklus I sebesar 74,88 dan mengalami kenaikan sebesar 5,49% pada siklus II yaitu 80,37.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, beberapa saran yang perlu disampaikan sebagai berikut :

- a. Dalam pelaksanaan pembelajaran guru hendaknya menggunakan model pembelajaran *Project Based Learning* pada saat proses pembelajaran materi memberi solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan yang mampu membuat siswa aktif dalam mengembangkan pengetahuan dan keterampilannya. Karena berdasarkan penelitian yang penulis lakukan model pembelajaran *Project Based Learning* mampu meningkatkan keterampilan siswa.
- b. Guru Komunikasi Bisnis yang ingin mengembangkan keterampilan siswa hendaknya mengimplementasikan model *Project Based Learning* sebagai alternatif usaha perbaikan pembelajaran di sekolah. Dalam penerapan model *Project Based Learning* juga perlu diperhatikan beberapa hal yaitu dalam hal pemilihan proyek yang harus relevan dengan dunia nyata, dan setelah siswa melaksanakan proyek perlu dilakukan tindak lanjut yaitu dapat berupa mengerjakan lembar kerja siswa yang berkaitan dengan hasil proyek sehingga siswa dapat mengkonstruksi pengetahuannya sendiri.

- c. Bagi siswa hendaknya memotivasi diri untuk terlibat dalam pembelajaran yang berawal dari infestigasi pemecahan masalah, sehingga selama proses pembelajaran siswa tertarik untuk mengkontruksi pengetahuan mereka dalam memecahkan suatu masalah dan memberikan solusi pemecahannya sekaligus mengembangkan keterampilan berpikirnya.
- d. Bagi peneliti yang ingin menerapkan model pembelajaran ini hendaknya dapat mengatur waktu dan pengelolaan kelas yang baik, sehingga diperlukan perencanaan kegiatan pembelajaran agar penggunaan waktu lebih efektif dan tidak banyak waktu yang terbuang untuk mengkondisikan siswa di kelas.

## DAFTAR PUSTAKA

- B. Uno, Hamzah. 2009. *Model Pembelajaran Menciptakan Proses Belajar Mengajar yang Kreatif dan Efektif*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Djamarah, Bahri. 2010. *Strategi Belajar Mengajar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Hamalik, Oemar. 2010. *Kurikulum dan Pembelajaran*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Hamalik, Oemar. 2009. *Perencanaan Pengajaran Berdasarkan Pendekatan Sistem*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Hamdani. 2010. *Strategi Belajar Mengajar*. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Miswanto. 2011. Penerapan Model Pembelajaran Berbasis Proyek Pada Materi Program Linier Siswa Kelas X SMK Negeri 1 Singosari. *Skripsi*. Tulungagung. STAIN.
- Mutikaningsih, Eni. 2011. Penerapan Metode Proyek Untuk Meningkatkan Pemahaman dan Keterampilan Siswa Pada Mata Pelajaran Akuntansi Pokok Bahasan Jurnal Khusus (Studi Kasus Pada Siswa Kelas XI AK 2 SMK Plus Al-Mujahidi, Gumukmas – Kabupaten Jember Semester Genap Tahun Ajaran 2010/2011). *Skripsi*. Jember. Universitas Jember.
- Rifa'i Achmad dan Catharina Tri Anni. 2010. *Psikologi Pendidikan*. Semarang : UPT Unnes Press.
- Rusman. 2013. *Model-Model Pembelajaran Mengembangkan Profesionalisme Guru*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Sanjaya, Wina. 2011. *Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan*. Jakarta : Kencana Prenada Media.
- Sudijono, Anas. 2009. *Pengantar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Sudjana, Nana. 2009. *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Sutirman. 2013. *Media dan Model-Model Pembelajaran Inovatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

# LAMPIRAN

## *Lampiran 1*

### SILABUS

Nama Sekolah : SMK PGRI Batang  
Kelas/ Semester : XI/ 1  
Mata Pelajaran : Komunikasi Bisnis  
Alokasi Waktu : 3 x 40 menit

#### Kompetensi Inti

- K.1 Menghayati dan mengamalkan ajaran agama yang dianutnya.
  - K.2 Menghayati dan mengamalkan perilaku jujur, disiplin, tanggung jawab, peduli (gotong royong, kerjasama, toleran, damai), santun, responsif dan pro-aktif dan menunjukkan sikap sebagai bagian dari solusi atas berbagai permasalahan dalam berinteraksi secara efektif dengan lingkungan sosial dan alam serta dalam menempatkan diri sebagai cerminan bangsa dalam pergaulan dunia.
  - K.3 Memahami, menerapkan, dan menganalisis pengetahuan faktual, konseptual, prosedural berdasarkan rasa ingintahunya ilmu pengetahuan, teknologi, seni, budaya, dan humaniora dalam wawasan kemanusiaan, kebangsaan, kenegaraan, dan peradaban terkait penyebab fenomena dan kejadian dalam bidang kerja yang spesifik untuk memecahkan masalah.
  - K.4 Mengolah, menalar, dan menyaji dalam ranah konkret dan ranah abstrak terkait dengan pengembangan dari yang dipelajarinya di sekolah secara mandiri, dan mampu melaksanakan tugas spesifik di bawah pengawasan langsung.
-

Kompetensi Dasar	Materi Pokok	Pembelajaran	Penilaian	Alokasi Waktu	Sumber Belajar
Memberikan Solusi Terhadap Keluhan dan Keberatan Pelanggan	a. Mengidentifikasi keluhan pelanggan b. Menanggapi keluhan pelanggan c. Menyusun keluhan pelanggan d. Mencari solusi keluhan pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penentuan pertanyaan mendasar terkait tema proyek</li> <li>• Mendesaian perencanaan proyek yang akan dilakukan dengan membagi tugas kerja</li> <li>• Menentukan jadwal pelaksanaan proyek dengan menentukan batas waktu penyelesaian proyek</li> <li>• Kemajuan penyelesaian proyek dengan melakukan investigasi secara langsung kepada konsumen</li> <li>• Menguji hasil proyek dalam bentuk laporan kemudian masing-masing kelompok mempresentasikan hasilnya dan saling beragumen</li> <li>• Mengevaluasi proses dan hasil proyek selama proses pembelajaran</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tes Tertulis</li> <li>• Lembar proyek siswa</li> <li>• Lembar penilaian proses siswa</li> </ul>	3 x 40 menit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guru</li> <li>• Komunikasi Bisnis</li> <li>• Buku</li> <li>• Media Elektronik</li> <li>• Lingkungan</li> </ul>

*Lampiran 2*

**RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN  
SIKLUS I**

<b>Sekolah</b>	: SMK PGRI Batang
<b>Mata Pelajaran</b>	: Komunikasi Bisnis
<b>Kelas/Semester</b>	: XI/ satu
<b>Kompetensi Dasar</b>	: Memberi solusi terhadap keluhan pelanggan
<b>Alokasi Waktu</b>	: 3 x 40 menit

**A. Kompetensi Inti**

K.1 Menghayati dan mengamalkan ajaran agama yang dianutnya.

K.2 Menghayati dan mengamalkan perilaku jujur, disiplin, tanggung jawab, peduli (gotong royong, kerjasama, toleran, damai), santun, responsif dan pro-aktif dan menunjukkan sikap sebagai bagian dari solusi atas berbagai permasalahan dalam berinteraksi secara efektif dengan lingkungan sosial dan alam serta dalam menempatkan diri sebagai cerminan bangsa dalam pergaulan dunia.

K.3 Memahami, menerapkan, dan menganalisis pengetahuan faktual, konseptual, prosedural berdasarkan rasa inginnya ilmu pengetahuan, teknologi, seni, budaya, dan humaniora dalam wawasan kemanusiaan, kebangsaan, kenegaraan, dan peradaban terkait penyebab fenomena dan kejadian dalam bidang kerja yang spesifik untuk memecahkan masalah.

K.4 Mengolah, menalar, dan menyaji dalam ranah konkret dan ranah abstrak terkait dengan pengembangan dari yang dipelajarinya di sekolah secara mandiri, dan mampu melaksanakan tugas spesifik di bawah pengawasan langsung.

**B. Kompetensi Dasar dan Indikator**

No.	Kompetensi Dasar	Indikator
1.	1.1 Memahami nilai-nilai keimanan dengan menyadari hubungan keteraturan dan kompleksitas alam terhadap kebesaran Tuhan	1.1.1 Menunjukkan nilai-nilai keimanan terhadap kebesaran Tuhan 1.1.2 Mewujudkan perilaku beriman dan bertakwa atas ciptaan Tuhan Yang Maha Esa

	<p>yang maha menciptakannya.</p> <p>1.2 Mendiskripsikan kebesaran Tuhan yang menciptakan berbagai sumber energi di dalam</p> <p>1.3 Mengamalkan nilai-nilai keimanan sesuai dengan ajaran agama dalam kehidupan sehari-hari</p>	
2.	<p>2.1 Menunjukkan perilaku ilmiah (memiliki rasa ingin tahu, objektif, jujur, teliti, cermat, tekun, hati-hati, bertanggung jawab, terbuka, kritis, kreatif, inovatif, dan peduli lingkungan) dalam aktivitas sehari-hari sebagai wujud implementasi sikap dalam melakukan percobaan dan berdiskusi.</p> <p>2.2 Peduli terhadap keselamatan diri dan lingkungan dengan menerapkan prinsip dan keselamatan kerja saat melakukan kegiatan pengamatan dan percobaan di laboratorium lingkungan.</p>	<p>2.2.1 Percaya diri sebagai perwujudan semangat kerja dalam belajar</p> <p>2.2.2 Berperilaku tanggung jawab di sebagai perwujudan sikap dalam melakukan percobaan dan diskusi</p> <p>2.2.3 Berperilaku disiplin dan peduli pada keselamatan diri dan lingkungan</p>
3.	<p>3.1 Memberi solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan</p>	<p>3.1.1 Mengidentifikasi keluhan calon pelanggan</p> <p>3.1.2 Menanggapi keluhan pelanggan</p> <p>3.1.3 Menyusun keluhan pelanggan</p> <p>3.1.4 Mencari solusi keluhan pelanggan</p>
4.	<p>4.2 Menyajikan hasil pemberian solusi</p>	<p>4.2.1 Mempresentasikan kesimpulan tentang hasil pemberian solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan</p>

### C. Tujuan Pembelajaran

**1. Kompetensi sikap spiritual dan sikap sosial**

Setelah mengikuti proses pembelajaran peserta didik dapat :

- 1) Berperilaku beriman dan bertakwa dalam pembelajaran
- 2) Bersyukur atas kebesaran Tuhan yang menciptakan berbagai sumber energi di alam
- 3) Menambah nilai-nilai keimanan
- 4) Berperilaku percaya diri dalam pembelajaran
- 5) Bertanggung jawab dan kreatif dalam mewujudkan sikap dalam melakukan percobaan dan berdiskusi
- 6) Berperilaku peduli terhadap keselamatan diri dan lingkungan

**2. Kompetensi pengetahuan dan keterampilan**

Setelah mengikuti proses pembelajaran peserta didik dapat :

- 1) Mengidentifikasi keluhan pelanggan
- 2) Menanggapi keluhan pelanggan
- 3) Menyusun keluhan pelanggan
- 4) Mencari solusi keluhan pelanggan
- 5) Mempresentasikan hasil pemberian solusi terhadap keluhan pelanggan

**D. Materi Pelajaran**

- a. Mengidentifikasi keluhan pelanggan
- b. Menanggapi keluhan pelanggan
- c. Menyusun keluhan pelanggan
- d. Mencari solusi keluhan pelanggan

**E. Strategi Pembelajaran**

Model Pembelajaran : *Project Based Learning*

Metode : Diskusi dan Tanya jawab

**F. Alat dan bahan**

- LCD - White Board
- Laptop - Spidol
- Proyektor - Produk

**G. Sumber Belajar**

- Buku yang relevan
- Media elektronik

### H. Langkah-langkah Kegiatan Pembelajaran

KEGIATAN	DESKRIPSI KEGIATAN	ALOKASI WAKTU
Pendahuluan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peserta didik menjawab sapaan dan salam dari guru dilanjutkan dengan berdoa</li> <li>- Peserta didik menyimak informasi yang disampaikan oleh guru</li> <li>- Peserta didik menerima informasi kompetensi, materi, tujuan, dan langkah pembelajaran yang akan dilaksanakan.</li> </ul>	12 menit
Kegiatan inti	<p><b>Penentuan pertanyaan mendasar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peserta didik mengemukakan pertanyaan yang bersifat pengetahuan berdasarkan pengalaman belajarnya</li> <li>- Peserta didik menentukan dan memilih tema proyek untuk menghasilkan produk (laporan hasil proyek menanggapi dan memberi solusi keluhan pelanggan)</li> <li>- Peserta didik menyiapkan pertanyaan terkait penugasan proyek (menanggapi dan memberi solusi keluhan pelanggan) yang akan dikerjakannya</li> </ul> <p><b>Mendesaian perencanaan proyek</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peserta didik membentuk kelompok yang masing-masing kelompoknya berjumlah 5-6 orang</li> <li>- Peserta didik secara berkelompok mendesain perencanaan proyek yaitu dengan memasarkan suatu produk yang memiliki nilai jual</li> <li>- Peserta didik bekerja sama dengan teman</li> </ul>	

	<p>kelompoknya untuk membagi dan mendiskripsikan tugas kerja masing-masing setiap anggota kelompok</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peserta didik membuat aturan main yang harus disepakati bersama dalam proses penyelesaian proyek</li> </ul> <p><b>Menyusun jadwal pelaksanaan proyek</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peserta didik membuat dan menyusun jadwal aktivitas yang mengacu pada waktu maksimal penyelesaian proyek yang telah disepakati bersama</li> <li>- Peserta didik menyusun langkah alternatif jika ada aktivitas yang molor dari waktu yang telah dijadwalkan</li> </ul> <p><b>Monitoring Kemajuan Penyelesaian Proyek</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peserta didik mencari dan menuliskan informasi/data dalam membantu penyelesaian proyek</li> <li>- Peserta didik menyiapkan dan menyusun beberapa pertanyaan yang terkait dengan masalah proyek yang akan dikerjakan</li> </ul> <p><b>Menguji hasil</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peserta didik secara berkelompok menguji hasil proyeknya dengan langsung menjual produknya kepada pelanggan</li> <li>- Peserta didik mengamati, menganalisis, serta memberikan tanggapan dan solusi ketika ada pelanggan yang mengalami keluhan atau komplain.</li> <li>- Peserta didik secara berkelompok</li> </ul>	
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

	<p>membuat dan menyusun hasil laporan proyeknya</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peserta didik secara berkelompok mempresentasikan hasil proyeknya kepada kelompok yang lain</li> <li>- Peserta didik yang lain mengamati dan memberikan tanggapan dan sanggahan terhadap hasil presentasi proyek temannya</li> </ul> <p><b>Mengevaluasi proses dan hasil proyek</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peserta didik secara berkelompok melakukan refleksi terhadap aktivitas dan hasil proyek yang sudah dijalankan</li> <li>- Peserta didik mengemukakan pengalaman dan perasaan yang dirasakannya saat menemukan solusi dari masalah yang dihadapi selama menyelesaikan proyek</li> </ul>	
Kegiatan Penutup	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peserta didik dan guru bersama-sama mengambil kesimpulan tentang materi yang telah dipelajari</li> <li>- Peserta didik dengan difasilitasi guru melakukan refleksi dari proses pembelajaran, seperti pengetahuan, sikap, dan keterampilan yang sudah diperoleh.</li> <li>- Peserta didik dengan difasilitasi guru melakukan evaluasi tentang materi yang telah disampaikan dan mengerjakan tugas yang diberikan guru</li> </ul>	18 menit

## I. Penilaian

Teknik : penugasan proyek keterampilan memberi solusi terhadap keluhan pelanggan dengan model *project based learning*

Instrumen : Lembar penilaian proses siswa, lembar penugasan proyek, lembar keterampilan memberi solusi terhadap keluhan pelanggan

Batang,

Mengetahui,

Guru Mata Pelajaran



Arlin Pramudya Wardani, S.Pd

NIP.

Peneliti



Rakhima An Naafi S.

NIM. 710141036

*Lampiran 3*

**DAFTAR NAMA SISWA KELAS XI PM 2**  
**SMK PGRI BATANG**

<b>No.</b>	<b>Nama</b>	<b>No.</b>	<b>Nama</b>
1	Adinda Dwi Anggita	22	Novinda Lina Arilia
2	Ana Sofiana	23	Nunung Anggraeni
3	Ana Susanti	24	Pipit Adi Sulistiyaningsih
4	Anggita Benefit	25	Putri Dhuwi Khaeroh
5	Annisa Meilina	26	Ratna Indah Astuti
6	Ardatul Ulum	27	Rini Hidayah
7	Ayu Aprilia	28	Risma Murni Hastati
8	Chintya Kusuma Dewi	29	Septiani Andru
9	Desi Ika Cahyani	30	Siti Azizah
10	Devi Verani	31	Siti Nurkasih
11	Dwi Astuti	32	Susi Royani
12	Ella Oktaviani	33	Sutiyah
13	Fatmawati	34	Tri Yuni Artika
14	Frida Aulia	35	Triana
15	Is Failah	36	Umi Rochaya
16	Krida Putri Handayani	37	Verania Setianingrum
17	Listyoningsih	38	Vina Dewi Retnoningrum
18	Marowiyah	39	Yesaya Kurniawan
19	Mufaridah	40	Yunita Puspitasari
20	Nafisah Aulia	41	Zakariya
21	Nina Noviana		

#### ***Lampiran 4***

### **Tugas Proyek Kelompok Siklus I Dalam Menanggapi dan Memberikan Solusi Terhadap Keluhan Pelanggan**

1. Secara kelompok bawalah suatu macam produk yang memiliki nilai jual
2. Juallah produk anda tersebut kepada konsumen dan setelah itu tanyakan kepada pelanggan anda apakah terdapat keluhan/masalah yang dihadapinya saat membeli/menggunakan produk anda tersebut
3. Jika ada keluhan/masalah yang dihadapi oleh pelanggan anda maka berikanlah tanggapan dan solusi yang terbaik untuk menangani keluhan yang dihadapi oleh pelanggan anda tersebut
4. Buatlah hasil laporan tentang proyek anda dalam menanggapi dan memberi solusi terhadap keluhan pelanggan dengan format laporan sebagai berikut :
  - A. Pendahuluan
    - 1) Jenis produk yang ditawarkan
    - 2) Sasaran konsumen
  - B. Isi
    - 1) Karakteristik pelanggan
    - 2) Daftar keluhan pelanggan yang sering terjadi
    - 3) Solusi yang diberikan untuk mengatasi keluhan yang dihadapi pelanggan tersebut
  - C. Penutup
    - 1) Kesimpulan
    - 2) Saran

*Lampiran 5***SOAL POST TEST (PROYEK INDIVIDU)****SIKLUS I**

Nama Sekolah : SMK PGRI Batang  
Mapel : Komunikasi Bisnis  
Bentuk Soal : Esay (Study Kasus)

Seorang pelanggan wanita membeli sepasang sepatu dari sebuah toko sepatu. Ia butuh sepatu untuk mengunjungi seorang klien penting dan ingin tampak anggun. Keesokan harinya, pelanggan tersebut mengenakan sepatu barunya untuk bertemu dengan klien tadi. Dalam perjalanan, tiba-tiba tumit dari salah satu sepatu itu lepas! Wanita itu kecewa dan stres! Ia merasa sangat malu karena harus berjalan pincang ke kantor klien! Setelah kejadian itu, ia menghadapi minggu yang sibuk sehingga tidak sempat memperbaiki sepatu rusak tadi.

Pada hari Sabtu, ia pergi ke toko sepatu dan menjelaskan apa yang telah terjadi minggu lalu. Kemudian, pramuniaga toko memaksanya untuk memperlihatkan bon pembelian sebagai bukti ia telah membeli sepatu dari toko tersebut. Wanita itu mengatakan, ia telah kehilangan bon yang dimaksud. Pramuniaga meminta maaf dan menjelaskan bahwa sudah menjadi “kebijakan perusahaan” untuk tidak memperbaiki sepatu yang rusak kecuali ada bon pembelian.

Pelanggan marah! Ia berdebat hebat dan menaikkan nada bicaranya. Setelah 15 menit adu argumen, pramuniaga itu akhirnya setuju untuk memperbaiki sepatunya. Begitu sepatu selesai diperbaiki, wanita tadi menerima sepatu itu dan berjanji tidak akan pernah membeli dari toko itu lagi. Kemudian ia pergi berkumpul dengan enam temannya. Sambil minum kopi di sebuah kafe, ia menceritakan pengalaman buruk yang dialaminya dan memperingatkan teman-temannya untuk tidak membeli sepatu dari toko itu.

Pertanyaan :

1. Jika anda sebagai pramuniaga di toko tersebut, apa yang akan anda lakukan apabila pelanggan anda datang kembali untuk komplain terkait barang/ produk yang telah dibelinya di toko dimana anda bekerja.
2. Bagaimana anda menanggapi komplain dari keluhan pelanggan tersebut dan berikan solusinya agar pelanggan tidak lagi kecewa.
3. Berikan komentar anda tentang kejadian tersebut!

*Lampiran 6***KRITERIA PENSKORAN POST TEST SISWA SIKLUS I**

<b>Nomer Soal</b>	<b>Indikator</b>	<b>Penilaian</b>	<b>Skor</b>
1	Sikap penanganan	- Siswa mampu mengenali masalah yang dihadapi pelanggan dan mampu menangani permasalahan	30
		- Siswa kurang mampu mengenali masalah dan menanggapi masalah	15
		- Siswa tidak mampu mengenali dan menanggapi masalah yang dihadapi pelanggan	5
2	Pengetahuan pemberian solusi atas keluhan	- Siswa mampu memberikan solusi pemecahan masalah yang dihadapi oleh pelanggan	40
		- Siswa kurang mampu memberikan solusi pemecahan masalah yang dihadapi pelanggan	20
		- Siswa tidak mampu memberikan solusi pemecahan masalah yang dihadapi pelanggan	5
3	Memberi pendapat	- Siswa mampu memberikan pendapat tentang masalah yang terjadi	30
		- Siswa kurang mampu memberikan pendapat ataupun argumennya tentang masalah yang terjadi	15
		- Siswa tidak mampu memberikan pendapat ataupun argumennya tentang masalah yang terjadi	5

*Lampiran 7***DAFTAR PEMBAGIAN KELOMPOK SIKLUS I**

<b>Kelompok 1</b>	Ana Sofiana	<b>Kelompok 5</b>	Anggita Benefit
	Ardatul Ulum		Desi Ika Cahyani
	Mufaridah		Frida Aulia
	Pipit Adi S.		Tri Yuni Artika
	Putri Dhuwi K.		Yesaya Kurniawan
	Verania Setianingrum		Yunita Puspitasari
<b>Kelompok 2</b>	Chintya Kusuma Dewi	<b>Kelompok 6</b>	Ana Susanti
	Ella Oktaviani		Annisa Meilina
	Listyoningsih		Krida Putri Handayani
	Marowiyah		Novinda Lina Arilia
	Nina Noviana		Siti Nurkasih
	Septiani Andru		Triana
<b>Kelompok 3</b>	Nafisah Aulia	<b>Kelompok 7</b>	Adinda Dwi Anggita
	Nunung Anggraeni		Devi Verani
	Rini Hidayah		Ratna Indah Astuti
	Umi Rochaya		Susi Royani
	Vina Dewi R.		Sutiyah
	Zakariya		
<b>Kelompok 4</b>	Ayu Aprilia		
	Dwi Astuti		
	Fatma Wati		
	Is Failah		
	Risma Murni Hastati		
	Siti Azizah		

**Lampiran 8****LEMBAR AKTIVITAS SISWA**

Jenis Penelitian : Penelitian Tindakan Kelas  
 Tempat Pelaksanaan : SMK PGRI BATANG  
 Mata Diklat : Komunikasi Bisnis  
 Materi Pokok : Memberi Solusi Terhadap Keluhan Pelanggan  
 Hari/ Tanggal : .....  
 Nama Peserta Didik : .....  
 Kelas : .....

No.	Aspek Pengamatan	Skor			
		1	2	3	4
1.	Penentuan pertanyaan mendasar a. Kemampuan peserta didik dalam menentukan dan memilih tema proyek untuk menghasilkan produk (laporan observasi peyelidikan) b. Kemampuan peserta didik dalam menyiapkan pertanyaan terkait penugasan proyek yang akan dikerjakannya				
2.	Mendesaian perencanaan proyek a. Kemampuan peserta didik dalam memilih aktivitas yang dapat mendukung penyelesaian proyek b. Kemampuan peserta didik dalam mmbagi tugas antar anggota kelompoknya				
3.	Menyusun jadwal pelaksanaan proyek a. Kemampuan peserta didik dalam menyusun dan menentukan jadwal kegiatan proyek sesuai dengan target waktu yang telah disepakati b. Kemampuan peserta didik menyusun jadwal kegiatan penyelesaian tugas proyek tahap demi tahap				
4.	Kemajuan penyelesaian proyek a. Kemampuan peserta didik dalam mencari informasi/data dalam membantu penyelesaian proyek				

	b. Kemampuan peserta didik dalam menyusun hasil proyek dalam bentuk laporan				
5.	Menguji hasil a. Kemampuan peserta didik dalam menyajikan hasil proyek dalam bentuk laporan b. Kemampuan peserta didik dalam mempresentasikan hasil proyek				
6.	Mengevaluasi proses dan hasil proyek a. Kemampuan peserta didik dalam mengevaluasi proses pelaksanaan proyek b. Kemampuan peserta didik dalam menganalisis dan mengevaluasi ketercapaian tujuan proyek				

**Penilaian:**

Skor 4 : Jika peserta didik SANGAT BAIK dalam melakukan aspek yang diamati

Skor 3 : Jika peserta didik BAIK dalam melakukan aspek yang diamati

Skor 2 : Jika peserta didik CUKUP dalam melakukan aspek yang diamati

Skor 1 : Jika peserta didik RENDAH dalam melakukan aspek yang diamati

Batang, ..... 2014

Peneliti

Rakhima An Naafi S.

NIM. 7101410236

## Lampiran 9

## HASIL OBSERVASI AKTIVITAS SISWA KELAS XI PM 2 SIKLUS 1

NO	NAMA	Aspek yang diamati												Total Skor	Presentase Skor	Kriteria				
		1.a	1.b	2.a	2.b	3.a	3.b	4.a	4.b	5.a	5.b	6.a	6.b							
1	Adinda Dwi Anggita	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	30	62,5	C
2	Ana Sofiana	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	36	75	B
3	Ana Susanti	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	27	56,25	C
4	Anggita Benefit	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	26	54,166667	C
5	Annisa Melina	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	32	66,666667	B
6	Ardatul Ulum	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	26	54,166667	C
7	Ayu Aprilia	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	24	50	C
8	Chintya Kusuma Dewi	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	68,75	B
9	Desi Ika Cahyani	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	33	68,75	B
10	Devi Verani	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	27	56,25	C
11	Dwi Astuti	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	3	27	56,25	C
12	Ella Oktaviani	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	35	72,916667	B
13	Fatma Wati	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	26	54,166667	C
14	Frida Aulia	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	23	47,916667	C
15	Is Failah	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	29	60,416667	C
16	Krida Putri Handayani	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	30	62,5	C
17	Listyoningsih	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	31	64,583333	B
18	Marowiyah	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	39	81,25	B



		67,7	54,9	64	69,5	72	63,4	54,9	59,8	57,3	65,9	67,1	65,9	63,7
Presentase		B	C	B	B	B	B	C	C	C	B	B	B	B
Kriteria		B	C	B	B	B	B	C	C	C	B	B	B	B

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

$$= \frac{611}{880} \times 100\%$$

$$= 69,5\%$$

**Kriteria penilaian :**

$$81,26 - 100 = \text{Baik Sekali}$$

$$62,6 - 81,25 = \text{Baik}$$

$$43,76 - 62,5 = \text{Cukup}$$

$$25 - 43,75 = \text{Kurang}$$

Observer

Rakhima An Naafi S.

**Lampiran 10**

**LEMBAR KETERAMPILAN SISWA MEMBERIKAN SOLUSI  
TERHADAP KELUHAN PELANGGAN**

Nama Siswa :

Kelas :

Mapel :

No.	Aspek keterampilan yang diamati	Skor			
		1	2	3	4
1.	Sikap a. Mendengarkan keberatan yang diajukan b. Memberikan perhatian terhadap persoalan c. Menatap lawan bicara				
2.	Pengetahuan a. Mengetahui karakteristik pelanggan b. Mengetahui tentang jenis barang /jasa c. Penanganan keluhan pelanggan				
3.	Bahasa a. Menggunakan bahasa Indonesia b. Sapaan yang sopan c. Ucapan terima kasih				
4.	Ekspresi Wajah a. Senyum b. Ceria c. Semangat				

**Penilaian:**

Skor 4 : Jika peserta didik sangat terampil dalam melakukan aspek yang diamati

Skor 3 : Jika peserta didik terampil dalam melakukan aspek yang diamati

Skor 2 : Jika peserta didik cukup terampil dalam melakukan aspek yang diamati

Skor 1 : Jika peserta didik kurang terampil dalam melakukan aspek yang diamati

**HASIL OBSERVASI KETERAMPILAN SISWA  
DALAM MEMBERI SOLUSI TERHADAP KELUHAN DAN KEBERATAN PELANGGAN  
KELAS XI PM 1 (SIKLUS I)**

No.	NAMA	Aspek keterampilan yang diamati												Total Skor	Presentase Skor	Kriteria		
		1.a	1.b	1.c	2.a	2.b	2.c	3.a	3.b	3.c	4.a	4.b	4.c					
1	Adinda Dwi Anggita	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	31	64,583333	B
2	Ana Sofiana	3	3	3	2	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	34	70,833333	B
3	Ana Susanti	3	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	3	3	3	33	68,75	B
4	Anggita Benefit	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	2	2	2	3	31	64,583333	B
5	Annisa Meilina	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	34	70,833333	B
6	Ardatul Ulum	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	31	64,583333	B
7	Ayu Aprilia	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	28	58,333333	C
8	Chintya Kusuma Dewi	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	37	77,083333	B
9	Desi Ika Cahyani	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	37	77,083333	B
10	Devi Verani	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	32	66,666667	B
11	Dwi Astuti	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	34	70,833333	B
12	Ella Oktaviani	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	2	3	37	77,083333	B
13	Fatma Wati	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	35	72,916667	B
14	Frida Aulia	3	3	3	2	3	3	4	3	4	2	4	2	3	3	36	75	B

15	Is Failah	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	4	3	2	2	30	62,5	C
16	Krida Putri Handayani	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	29	60,416667	C
17	Listyoningsih	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	3	2	3	3	33	68,75	B
18	Marowiyah	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	40	83,333333	BS
19	Mufaridah	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	35	72,916667	B
20	Nafisah Aulia	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2	34	70,833333	B
21	Nina Noviana	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	37	77,083333	B
22	Novinda Lina Arilia	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	33	68,75	B
23	Nunung Anggraeni	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	40	83,333333	BS
24	Pipit Adi Sulistiyansih	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	37	77,083333	B
25	Putri Dhuwi Khaeroh	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	34	70,833333	B
26	Ratna Indah Astuti	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	33	68,75	B
27	Rini Hidayah	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	32	66,666667	B
28	Risma Murni Hastati	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	32	66,666667	B
29	Septiani Andru	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	38	79,166667	B
30	Siti Azizah	3	3	3	3	3	2	4	2	2	2	2	2	3	2	32	66,666667	B
31	Siti Nurkasih	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	32	66,666667	B
32	Susi Royani	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	33	68,75	B
33	Sutiyah	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	30	62,5	C
34	Tri Yuni Artika	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	32	66,666667	B
35	Triana	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	33	68,75	B
36	Umi Rochaya	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	30	62,5	C
37	Verania Setianingrum	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	31	64,583333	B
38	Vina Dewi Retnoningrum	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	34	70,833333	B



*Lampiran 12***LEMBAR OBSERVASI AKTIVITAS GURU**

Jenis Penelitian : Penelitian Tindakan Kelas  
 Tempat Pelaksanaan : SMK PGRI BATANG  
 Mata Diklat : Komunikasi Bisnis  
 Materi Pokok : Memberi Solusi Terhadap Keluhan & Keberatan Pelanggan  
 Hari/ Tanggal : .....  
 Kelas : .....  
 Jumlah Siswa : ..... orang

Petunjuk Pengisian: Berilah tanda centang (√) pada salah satu indikator ketercapaian yang sesuai dengan proses pembelajaran di masing-masing aktivitas guru.

<b>Aktivitas yang Diamati</b>	<b>Nilai</b>	<b>Indikator</b>	<b>Penilaian</b>
1. Mengorientasikan siswa pada penentuan pertanyaan mendasar	1	Guru tidak mendorong siswa terlibat pada masalah yang disajikan	
	2	Guru membimbing masing – masing individu dan kelompok tanpa memberikan pertanyaan – pertanyaan yang mampu mengarahkan siswa pada informasi yang dibutuhkan	
	3	Guru mendorong siswa terlibat pada masalah dengan mengkaitkan pada kehidupan nyata siswa	
	4	Guru mengorientasikan siswa untuk membuat pertanyaan yang membuat mereka memikirkan masalah dan jenis informasi	

		yang dibutuhkan untuk pemecahan masalah dan mengajarkan siswa menjadi penyelidik yang aktif dan dapat menggunakan metode yang sesuai untuk masalah yang dihadapinya.	
2. Mengorientasikan siswa pada pendesaian proyek	1	Guru tidak membimbing siswa dalam mendesaian proyek	
	2	Guru membimbing siswa untuk membagi tugas kerja pada masing-masing anggota kelompok	
	3	Guru membimbing siswa untuk membagi tugas kerja dan mencatatnya dalam lembar kerja proyek	
	4	Guru membimbing siswa untuk membagi tugas kerja	
3. Mengarahkan menyusun jadwal pelaksanaan proyek	1	Guru tidak mengondisikan siswa terlibat dalam penyusunan jadwal	
	2	Guru mengondisikan siswa terlibat dalam proses penyusunan jadwal namun guru tidak menegur siswa yang tidak terlibat	
	3	Guru mengondisikan siswa terlibat dalam menyusun jadwal dan menegur siswa yang tidak terlibat	
	4	Guru mengondisikan siswa terlibat dalam menyusun jadwal dan aktif mengeluarkan pendapat	
4. Memonitoring kemajuan penyelesaian proyek	1	Guru tidak mengamati jalannya pelaksanaan proyek	
	2	Guru memonitoring jalannya pelaksanaan proyek hanya pada sebagian kelompok saja	

	3	Guru mengamati setiap kelompok dalam menyelesaikan proyek	
	4	Guru mengamati setiap proses jalannya penyelesaian proyek baik per kelompok maupun individu	
5. Memfasilitasi siswa dalam menyiapkan hasil karya	1	Guru tidak berusaha membantu siswa merencanakan dan menyiapkan karya	
	2	Guru hanya membantu siswa merencanakan hasil karya	
	3	Guru membantu siswa merencanakan dan menyiapkan karya	
	4	Guru membantu siswa merencanakan dan menyiapkan karya dan membantu mereka untuk berbagi tugas dengan temannya	
6. Memfasilitasi siswa dalam mengevaluasi hasil temuannya	1	Guru tidak menganalisis dan mengevaluasi proses pembelajaran dan aktivitas siswa	
	2	Guru menganalisis dan mengevaluasi proses pembelajaran dan aktivitas siswa	
	3	Guru mengevaluasi dengan memberikan kesempatan kepada siswa untuk menganalisis dan mengevaluasi proses berpikir mereka sendiri	
	4	Guru mengevaluasi dengan memberikan kesempatan kepada siswa untuk menganalisis dan mengevaluasi proses berpikir mereka sendiri dan keterampilan yang mereka peroleh selama berlangsungnya pembuatan keputusan	

*Lampiran 13***Hasil Analisis Observasi Aktivitas Guru dalam Pembelajaran**

No.	Aktivitas yang diamati	Hasil Pengamatan			
		1	2	3	4
1.	Mengorientasikan siswa pada penentuan pertanyaan mendasar			√	
2.	Mengorientasikan siswa pada pendesaian proyek		√		
3.	Mengarahkan menyusun jadwal pelaksanaan proyek			√	
4.	Memonitoring kemajuan penyelesaian proyek			√	
5.	Memfasilitasi siswa dalam menyajikan hasil proyek				√
6.	Menganalisis dan mengevaluasi hasil proyek		√		
<b>Jumlah</b>		<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
<b>Jumlah Skor</b>		<b>0</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>4</b>
<b>Total Skor</b>		<b>17</b>			
<b>Skor Maksimal</b>		<b>24</b>			

Sumber : SMK PGRI Batang, 2014

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

$$= \frac{17}{24} \times 100\% = 70,84 \%$$

**Kriteria**

81,26 – 100 = Baik Sekali

43,76 – 62,5 = Cukup

62,6 – 81,25 = Baik

25 – 43,75 = Kurang

*Lampiran 14*

**DAFTAR NILAI KETERAMPILAN MEMBERI SOLUSI TERHADAP KELUHAN  
DAN KEBERATAN PELANGGAN  
SISWA KELAS XI PM 2 (SIKLUS I)**

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>Nilai Proyek (Kelompok)</b>	<b>Ket.</b>	<b>Nilai Post Test</b>	<b>Ket.</b>	<b>Nilai Akhir</b>	<b>Ket.</b>
1	Adinda Dwi Anggita	65	Tidak	60	Tidak	62,5	Tidak
2	Ana Sofiana	85	Tuntas	75	Tuntas	80	Tuntas
3	Ana Susanti	75	Tuntas	85	Tuntas	80	Tuntas
4	Anggita Benefit	75	Tuntas	80	Tuntas	77,5	Tuntas
5	Annisa Meilina	75	Tuntas	80	Tuntas	77,5	Tuntas
6	Ardatul Ulum	85	Tuntas	80	Tuntas	82,5	Tuntas
7	Ayu Aprilia	70	Tidak	65	Tidak	67,5	Tidak
8	Chintya Kusuma Dewi	90	Tuntas	75	Tuntas	82,5	Tuntas
9	Desi Ika Cahyani	75	Tuntas	75	Tuntas	75	Tuntas
10	Devi Verani	65	Tidak	65	Tidak	65	Tidak
11	Dwi Astuti	70	Tidak	65	Tidak	67,5	Tidak
12	Ella Oktaviani	90	Tuntas	75	Tuntas	82,5	Tuntas
13	Fatma Wati	70	Tidak	65	Tidak	67,5	Tidak
14	Frida Aulia	75	Tuntas	75	Tuntas	75	Tuntas
15	Is Failah	70	Tidak	65	Tidak	67,5	Tidak
16	Krida Putri Handayani	75	Tuntas	60	Tidak	67,5	Tidak
17	Listyoningsih	90	Tuntas	75	Tuntas	82,5	Tuntas
18	Marowiyah	90	Tuntas	85	Tuntas	87,5	Tuntas
19	Mufaridah	85	Tuntas	75	Tuntas	80	Tuntas
20	Nafisah Aulia	80	Tuntas	70	Tidak	75	Tuntas
21	Nina Noviana	90	Tuntas	75	Tuntas	82,5	Tuntas
22	Novinda Lina Arilia	75	Tuntas	60	Tidak	67,5	Tidak
23	Nunung Anggraeni	80	Tuntas	75	Tuntas	77,5	Tuntas
24	Pipit Adi Sulistiyansih	85	Tuntas	70	Tidak	77,5	Tuntas
25	Putri Dhuwi Khaeroh	85	Tuntas	75	Tuntas	80	Tuntas
26	Ratna Indah Astuti	65	Tidak	65	Tidak	65	Tidak
27	Rini Hidayah	80	Tuntas	70	Tidak	75	Tuntas
28	Risma Murni Hastati	70	Tidak	65	Tidak	67,5	Tidak
29	Septiani Andru	90	Tuntas	75	Tuntas	82,5	Tuntas
30	Siti Azizah	70	Tidak	65	Tidak	67,5	Tidak
31	Siti Nurkasih	75	Tuntas	85	Tuntas	80	Tuntas

32	Susi Royani	65	Tidak	85	Tuntas	75	Tuntas
33	Sutiyah	65	Tidak	70	Tidak	67,5	Tidak
34	Tri Yuni Artika	75	Tuntas	75	Tuntas	75	Tuntas
35	Triana	75	Tuntas	60	Tidak	67,5	Tidak
36	Umi Rochaya	80	Tuntas	65	Tidak	72,5	Tidak
37	Verania Setianingrum	85	Tuntas	75	Tuntas	80	Tuntas
38	Vina Dewi Retnoningrum	80	Tuntas	80	Tuntas	80	Tuntas
39	Yesaya Kurniawan	75	Tuntas	75	Tuntas	75	Tuntas
40	Yunita Puspitasari	75	Tuntas	75	Tuntas	75	Tuntas
41	Zakariya	80	Tuntas	75	Tuntas	77,5	Tuntas
	Rata-Rata Kelas	77,439		72,317		74,88	
	Nilai Tertinggi	90		85		87,5	
	Nilai Terendah	65		60		62,5	
	Presentase Tuntas		73,17		58,54		65,85
	Presentase Tidak Tuntas		26,83		41,46		34,15

**Nilai proyek kelompok**

Jumlah siswa tuntas : 30

Jumlah siswa tidak tuntas : 11

**Nilai proyek individu**

Jumlah siswa tuntas : 24

Jumlah siswa tidak tuntas : 17

**Nilai Akhir**

Jumlah siswa tuntas : 27

Jumlah siswa tidak tuntas : 14

*Lampiran 15*

**RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN  
SIKLUS 2**

<b>Sekolah</b>	: SMK PGRI Batang
<b>Mata Pelajaran</b>	: Komunikasi Bisnis
<b>Kelas/Semester</b>	: XI/ satu
<b>Kompetensi Dasar</b>	: Memberi solusi terhadap keluhan pelanggan
<b>Alokasi Waktu</b>	: 3 x 40 menit

**A. Kompetensi Inti**

- K.1 Menghayati dan mengamalkan ajaran agama yang dianutnya.
- K.2 Menghayati dan mengamalkan perilaku jujur, disiplin, tanggung jawab, peduli (gotong royong, kerjasama, toleran, damai), santun, responsif dan pro-aktif dan menunjukkan sikap sebagai bagian dari solusi atas berbagai permasalahan dalam berinteraksi secara efektif dengan lingkungan sosial dan alam serta dalam menempatkan diri sebagai cerminan bangsa dalam pergaulan dunia.
- K.3 Memahami, menerapkan, dan menganalisis pengetahuan faktual, konseptual, prosedural berdasarkan rasa ingin tahunya ilmu pengetahuan, teknologi, seni, budaya, dan humaniora dalam wawasan kemanusiaan, kebangsaan, kenegaraan, dan peradaban terkait penyebab fenomena dan kejadian dalam bidang kerja yang spesifik untuk memecahkan masalah.
- K.4 Mengolah, menalar, dan menyaji dalam ranah konkret dan ranah abstrak terkait dengan pengembangan dari yang dipelajarinya di sekolah secara mandiri, dan mampu melaksanakan tugas spesifik di bawah pengawasan langsung.

**B. Kompetensi Dasar dan Indikator**

No.	Kompetensi Dasar	Indikator
1.	1.4 Memahami nilai-nilai keimanan dengan menyadari hubungan	1.1.3 Menunjukkan nilai-nilai keimanan terhadap kebesaran Tuhan 1.1.4 Mewujudkan perilaku beriman dan

	<p>keteraturan dan kompleksitas alam terhadap kebesaran Tuhan yang maha menciptakannya.</p> <p>1.5 Mendiskripsikan kebesaran Tuhan yang menciptakan berbagai sumber energi di dalam</p> <p>1.6 Mengamalkan nilai-nilai keimanan sesuai dengan ajaran agama dalam kehidupan sehari-hari</p>	bertakwa atas ciptaan Tuhan Yang Maha Esa
2	<p>2.3 Menunjukkan perilaku ilmiah (memiliki rasa ingin tahu, objektif, jujur, teliti, cermat, tekun, hati-hati, bertanggung jawab, terbuka, kritis, kreatif, inovatif, dan peduli lingkungan) dalam aktivitas sehari-hari sebagai wujud implementasi sikap dalam melakukan percobaan dan berdiskusi.</p> <p>2.4 Peduli terhadap keselamatan diri dan lingkungan dengan menerapkan prinsip dan keselamatan kerja saat melakukan kegiatan pengamatan dan percobaan di laboratorium lingkungan.</p>	<p>2.4.1 Percaya diri sebagai perwujudan semangat kerja dalam belajar</p> <p>2.4.2 Berperilaku tanggung jawab di sebagai perwujudan sikap dalam melakukan percobaan dan diskusi</p> <p>2.4.3 Berperilaku disiplin dan peduli pada keselamatan diri dan lingkungan</p>
3.	3.2 Memberi solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan	<p>3.2.1 Mengidentifikasi keluhan calon pelanggan</p> <p>3.2.2 Menanggapi keluhan pelanggan</p> <p>3.2.3 Menyusun keluhan pelanggan</p> <p>3.2.4 Mencari solusi keluhan pelanggan</p>
4.	4.3 Menyajikan hasil pemberian solusi	4.3.1 Mempresentasikan kesimpulan tentang hasil pemberian solusi terhadap keluhan dan keberatan pelanggan

### **C. Tujuan Pembelajaran**

#### **1. Kompetensi sikap spiritual dan sikap sosial**

Setelah mengikuti proses pembelajaran peserta didik dapat :

- 1) Berperilaku beriman dan bertakwa dalam pembelajaran
- 2) Bersyukur atas kebesaran Tuhan yang menciptakan berbagai sumber energi di alam
- 3) Menambah nilai-nilai keimanan
- 4) Berperilaku percaya diri dalam pembelajaran
- 5) Bertanggung jawab dan kreatif dalam mewujudkan sikap dalam melakukan percobaan dan berdiskusi
- 6) Berperilaku peduli terhadap keselamatan diri dan lingkungan

#### **2. Kompetensi pengetahuan dan keterampilan**

Setelah mengikuti proses pembelajaran peserta didik dapat :

- 1) Mengidentifikasi keluhan pelanggan
- 2) Menanggapi keluhan pelanggan
- 3) Menyusun keluhan pelanggan
- 4) Mencari solusi keluhan pelanggan
- 5) Mempresentasikan hasil pemberian solusi terhadap keluhan pelanggan

### **D. Materi Pelajaran**

- a. Mengidentifikasi keluhan pelanggan
- b. Menanggapi keluhan pelanggan
- c. Menyusun keluhan pelanggan
- d. Mencari solusi keluhan pelanggan

### **E. Strategi Pembelajaran**

Model Pembelajaran : *Project Based Learning*

Metode : Diskusi dan Tanya Jawab

### **F. Alat dan bahan**

- LCD - White Board
- Laptop - Spidol
- Proyektor

### **G. Sumber Belajar**

- Buku yang relevan
- Media elektronik

### H. Langkah-langkah Kegiatan Pembelajaran

KEGIATAN	DESKRIPSI KEGIATAN	ALOKASI WAKTU
Pendahuluan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peserta didik menjawab sapaan guru, berdoa, dan mengkondisikan diri siap belajar</li> <li>- Peserta didik menerima informasi tentang tujuan pembelajaran yang akan dicapai</li> <li>- Peserta didik menerima informasi tentang keterkaitan pembelajaran sebelumnya dengan pembelajaran yang akan dilaksanakan</li> </ul>	12 menit
Kegiatan inti	<p><b>Penentuan pertanyaan mendasar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peserta didik mengemukakan pertanyaan yang bersifat pengetahuan berdasarkan masalah yang dihadapinya ketika melaksanakan proyek pada pertemuan sebelumnya</li> <li>- Peserta didik menentukan dan memilih tema proyek berdasarkan masalah yang ada tentang keluhan yang dihadapi pelanggan</li> </ul> <p><b>Mendesaian perencanaan proyek</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peserta didik berkelompok sesuai dengan arahan guru untuk pembagian tugas kerja, pembagian kelompok dilakukan secara heterogen berdasarkan pada kemampuan atau kecerdasan masing-masing siswa</li> <li>- Peserta didik secara berkelompok mendesain perencanaan proyek dengan membagi dan mendisikripsikan tugas kerja antar masing-masing anggota kelompok</li> <li>- Peserta didik membuat aturan main yang harus disepakati bersama dalam proses penyelesaian proyek</li> </ul>	90 menit

	<p><b>Menyusun jadwal pelaksanaan proyek</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peserta didik membuat dan menyusun jadwal aktivitas yang mengacu pada waktu maksimal penyelesaian proyek yang telah disepakati bersama</li> <li>- Peserta didik menyusun langkah alternatif jika ada aktivitas yang molor dari waktu yang telah dijadwalkan</li> </ul> <p><b>Monitoring Kemajuan Penyelesaian Proyek</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peserta didik langsung terjun ke lapangan untuk melaksanakan proyek yaitu menjualkan hasil produk guna mengetahui dan menginvestigasi terkait apakah ada keluhan yang dihadapi pelanggan</li> <li>- Peserta didik mencari informasi dan mencatatnya di buku kegiatan proyek</li> </ul> <p><b>Menguji hasil</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peserta didik menyiapkan hasil temuannya dalam bentuk laporan yang lengkap sesuai dengan arahan guru</li> <li>- Peserta didik secara berkelompok bergantian mempresentasikan hasil proyeknya kepada kelompok yang lain dan saling mengkritisi serta memberikan tanggapan</li> </ul> <p><b>Mengevaluasi proses dan hasil proyek</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peserta didik secara berkelompok melakukan refleksi terhadap aktivitas dan hasil proyek yang sudah dijalankan dan mengkaji ulang hasil temuannya</li> <li>- Peserta didik mengemukakan pengalaman dan perasaan yang dirasakannya saat menemukan</li> </ul>	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

	solusi dari masalah yang dihadapi selama menyelesaikan proyek	
Kegiatan Penutup	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peserta didik bersama guru menyimpulkan pembelajaran</li> <li>- Peserta didik dengan difasilitasi guru melakukan refleksi dari proses pembelajaran, seperti pengetahuan, sikap, dan keterampilan yang sudah diperoleh.</li> <li>- Peserta didik dengan difasilitasi guru melakukan evaluasi tentang materi yang telah disampaikan dan mengerjakan tugas yang diberikan guru</li> </ul>	18 menit

### I. Penilaian

Teknik : penugasan proyek keterampilan memberi solusi terhadap keluhan pelanggan dengan model *project based learning*

Instrumen : Lembar penilaian proses siswa, lembar penugasan proyek, lembar keterampilan memberi solusi terhadap keluhan pelanggan

Batang,

Mengetahui,

Guru Mata Pelajaran



Arlin Pramudya Wardani, S.Pd

NIP.

Peneliti



Rakhima An Naafi S.

NIM. 710141036

### ***Lampiran 16***

#### **Tugas Proyek Kelompok Siklus II Dalam Menanggapi dan Memberikan Solusi Terhadap Keluhan Pelanggan**

Sebelum mengerjakan proyek, perhatikan tata cara pengerjaan sebagai berikut :

1. Masing-masing ketua kelompok mengorganisasikan anggota kelompoknya untuk melaksanakan tugas yang telah diberikan dan mencatatnya dalam lembar proyek
2. Buatlah rencana pendesainan proyek dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan
3. Secara kelompok melaksanakan proyek dengan terjun langsung ke lapangan untuk menjual produk kepada konsumen yang ada di sekitar lingkungan sekolah
4. Carilah informasi kepada pelanggan mengenai apakah terdapat keluhan/masalah yang dihadapinya saat membeli/menggunakan produk anda tersebut
5. Jika ada keluhan/masalah yang dihadapi oleh pelanggan anda maka berikanlah tanggapan dan solusi yang terbaik untuk menangani keluhan yang dihadapi oleh pelanggan anda tersebut
6. Catatlah semua masalah yang anda temui ketika pelaksanaan proyek
7. Buatlah hasil laporan tentang proyek anda dalam menanggapi dan memberi solusi terhadap keluhan pelanggan dengan format laporan sebagai berikut :
  - A. Pendahuluan
    - 1) Jenis produk yang ditawarkan
    - 2) Sasaran konsumen
  - B. Isi
    - 1) Karakteristik pelanggan
    - 2) Daftar keluhan pelanggan yang sering terjadi
    - 3) Solusi yang diberikan untuk mengatasi keluhan yang dihadapi pelanggan tersebut
  - C. Penutup
    - 1) Kesimpulan
    - 2) Saran

## *Lampiran 17*

### **TUGAS PROYEK INDIVIDU**

#### **(Post Test Siklus II)**

#### **Perintah!**

1. Kerjakanlah ilustrasi soal berikut ini sesuai dengan nomer absen anda. Jika nomer urut absen anda genap maka kerjakan soal genap, begitupun juga sebaliknya jika nomer urut absen anda ganjil maka kerjakan soal ganjil.
2. Waktu pengerjaan 20 menit

#### **Kasus Proyek 1**

Lita merupakan seseorang yang gemar berbelanja online, suatu hari ia ingin merencanakan membeli pakaian lewat online untuk ia kenakan di acara resepsi pernikahan temannya. Ia membuka buka situs penjualan barang online, dan disana terdapat banyak produk yang ditawarkan. Lita melihat-lihat pakaian yang ia inginkan dan cocok untuk ia gunakan di acara resepsi nanti, setelah melihat-lihat akhirnya dia menemukan pakaian yang ia suka. Sebelumnya ia telah bertanya terlebih dahulu kapan barang yang dipesannya akan dikirim, dan penjual online pun menjawab bahwa barang yang telah dipesan akan dikirim maksimal 3 hari setelah pembayaran dilakukan. Tanpa pikir panjang ia langsung memesan pakaian tersebut dan menransfer uang sesuai dengan harga yang tertera.

Tiga hari kemudian Lita menunggu pesanan barangnya namun sampai hari menjelang sorepun barang yang telah ia pesan tak kunjung datang. Hingga akhirnya ia memutuskan untuk menghubungi kembali pihak penjualan online tersebut, namun tanggapan yang ia terima dari penjual tidak sesuai yang ia harapkan. Penjual mengatakan bahwa barang yang ia pesan sudah dikirim, mungkin masih dalam proses pengiriman dan Lita diharap untuk menunggu. Namun pada kenyataannya barang yang telah dipesan ternyata datang dua hari kemudian, dan setelah Lita menerima barang tersebut ternyata produk yang ia beli tidak sesuai dengan gambar yang ia lihat ketika memesan. Seketika itu juga ia merasa sangat kecewa, untuk menunjukkan rasa kekecewaannya itu Lita langsung memosting komentar tentang keluhannya tersebut di jejaringan sosial internet.

### **Kasus Proyek 2**

Suatu ketika ada seorang pelanggan membeli susu bantal UHT merek Ultra. Ketika pelanggan berbelanja di super market yang biasa dikunjunginya seminggu sekali, si pelanggan membeli 10 ultra bantal coklat untuk anaknya. Sampai di rumah, ternyata semuanya basi. Si pelanggan mengurut dada, dan mengikhhlaskannya. Tidak ada niat untuk mengadukannya, dan tidak menyimpan kemasan basi sebagai bukti. Dia langsung membuang semua kemasan ke tempat sampah.

Dua minggu ke depan, dia datang lagi ke tempat yang sama. Ketika sampai di counter susu, dia melewati rak susu bantal Ultra. Dia bimbang. Beli atau tidak. Di tengah kebimbangan si pelanggan disapa oleh seorang SPG Ultra yang kebetulan di sana. Kesempatan tersebut dimanfaatkan oleh pelanggan untuk menceritakan pengalaman buruknya dua minggu yang lalu. Si SPG mendengarkan. Lalu memberikan simpati dan penjelasannya, kalau susu yang basi bukan salah dari minimarket yang sekarang memang menyediakan susu UHT bantal, tapi karena kesalahan kemasan produk yang mungkin sudah rusak. Intinya, jangan menyalahkan minimarketnya, tapi kesalahan dari produsennya.

Si SPG juga menanyakan bukti susu basi tersebut ke pelanggan, namun dengan spontan pelanggan tersebut langsung mengatakan bahwa kemasan susu yang telah dibelinya dua minggu yang lalu sudah dibuangnya. Berhubung tidak ada bukti, SPG tersebut meminta maaf karena tidak bisa membantunya. Dengan penuh rasa sedikit kecewa, pelanggan tersebut akhirnya mengurungkan niatnya untuk tidak membeli lagi susu kemasan bantal karena ia takut akan mengalami hal yang sama pada beberapa minggu yang lalu.

### **Kasus Proyek 3**

Seorang konsumen bernama Adi pergi berbelanja di minimarket terdekat untuk membeli sebotol minuman dingin dan satu bungkus snack jajanan. Ia membeli minuman dan snack tersebut karena ia dari perjalanan jauh dan merasa sangat haus ketika diperjalanan. Untuk itu ia memutuskan untuk berhenti di suatu minimarket terdekat untuk membeli minuman. Kebetulan minimarket yang ia kunjungi tersebut lumayan ramai pengunjung. Konsumen tersebut langsung menuju ke tempat pendisplayan minuman dan segera mengambil minuman yang ia cari dan mengambil snack jajanan sebagai tambahan. Tak lama kemudian ia langsung menuju ke kassa pembayaran, namun disaat yang bersamaan ada konsumen lain yang juga akan melakukan pembayaran hanya bedanya konsumen tersebut belanja lebih banyak.

Namun yang terjadi kasir yang melayani pembayaran justru melayani konsumen yang berbelanja lebih banyak ketimbang Adi yang hanya berbelanja minuman dan snack saja. Adi merasa kecewa karena tidak dilayani terlebih dahulu oleh kasir, padahal ia yang lebih dulu mengantri. Selain itu Adi harus menunggu lebih lama lagi karena konsumen tersebut membeli dalam jumlah banyak sehingga membuat proses menscan harga juga lumayan lama. Karena merasa tidak tahan lagi Adi memutuskan mengembalikan minuman dan snack tersebut di depan kasir dan langsung pergi meninggalkannya. Di dalam batinnya ia merasakan kecewa karena tidak dilayani sebagai mana mestinya. Dia menceritakan kejadian tersebut kepada temannya, setelah mendengarkan kejadian yang telah dialami Adi, teman tersebut menyarankan Adi untuk mengirimkan keluhannya tersebut pada nomor call centre yang ada di minimarket tersebut agar dapat diproses.

#### **Kasus Proyek 4**

Ada seorang ibu-ibu berbelanja di sebuah minimarket, ibu tersebut mengambil barang-barang sesuai daftar belanjanya. Kebetulan ia ingin mencari barang-barang yang sedang promo. Hingga akhirnya ia melihat di rak pendisplayan minyak goreng sedang promo, dari harga yang tadinya Rp 14.900 menjadi Rp 12.500. Tanpa berpikir panjang ibu tersebut langsung mengambil minyak goreng sebanyak 2 liter. Setelah dirasa cukup belanjanya, si ibu langsung menuju kassa untuk melakukan transaksi pembayaran. Ketika semua harga di total, ternyata total harga lebih dari Rp 150.000, di dalam batin si ibu merasa kaget karena total belanjanya melebihi target anggaran. Berhubung si ibu terburu buru karena ada acara, si ibu pun langsung pulang ke rumahnya tanpa mengecek kembali struk belanjanya.

Namun keesokan harinya, ia tiba-tiba penasaran dengan total belanjanya hingga akhirnya ia menghitung ulang harga yang berada di struk belanjanya. Setelah melihat dan menghitung struk belanjanya ibu itu merasa kaget, karena harga minyak goreng yang ia beli kemarin tidak sesuai dengan harga yang tercantum di rak barang. Padahal dengan yakin ia melihat sewaktu di rak barang harga minyak tersebut sebesar Rp 12.500, tetapi di struk pembelian tertulis Rp 14.900. berarti itu sama halnya dengan tidak ada promo. Selain itu ternyata jumlah total barang yang ada di struk tidak sesuai dengan jumlah barang yang semestinya ada. Ibu itu langsung mendatangi minimarket dimana ia membeli kemarin dan mengungkapkan semua keluhannya pada petugas kasir. Namun petugas kasir dengan santainya menjawab bahwa promo yang diberikan sudah tidak berlaku lagi, sehingga harga kembali normal. Mendengar jawaban dari petugas kasir, ibu itu langsung kecewa dan mengatakan kenapa kalau sudah tidak

promo harga masih dipampang di rak barang dan kemudian langsung pergi meninggalkan minimarket.

### **Pertanyaan**

1. Dilihat dari kasusnya, menurut anda penyebab keluhan yang dihadapi konsumen tersebut karena apa?
2. Berikan alternatif tindakan atau solusi apa yang harus anda berikan agar konsumen tersebut tidak kecewa
3. Berikan pendapat anda secara ringkas tentang kejadian tersebut!

*Lampiran 18***DAFTAR PEMBAGIAN KELOMPOK SIKLUS 2**

<b>Kelompok 1</b>	Anggita Benefit	<b>Kelompok 5</b>	Krida Putri Handayani
	Dwi Astuti		Listyoningsih
	Marowiyah		Ratna Indah Astuti
	Nafisah Aulia		Siti Nurkasih
	Putri Dhuwi K.		Yunita Puspitasari
	Siti Azizah		Zakariya
<b>Kelompok 2</b>	Annisa Meilina	<b>Kelompok 6</b>	Desi Ika Cahyani
	Ardatul Ulum		Nina Noviana
	Fatma Wati		Novinda Lina Arilia
	Mufaridah		Tri Yuni Artika
	Rini Hidayah		Verania Setianingsrum
	Sutiyah		Yesaya Kurniawan
<b>Kelompok 3</b>	Ana Susanti	<b>Kelompok 7</b>	Adinda Dwi Anggita
	Ayu Aprilia		Frida Aulia
	Chintya Kusuma D.		Risma Murni Hastati
	Nunung Anggraeni		Septiani Andru
	Susi Royani		Umi Rochaya
	Triana		Vina Dewi R.
<b>Kelompok 4</b>	Ana Sofiana		
	Devi Verani		
	Ella Oktaviani		
	Is Failah		
	Pipit Adi S.		

## Lampiran 19

## HASIL OBSERVASI AKTIVITAS SISWA KELAS XI PM 2 SIKLUS 2

NO	NAMA	Aspek yang diamati												Total Skor	Presentase Skor	Kriteria
		1.a	1.b	2.a	2.b	3.a	3.b	4.a	4.b	5.a	5.b	6.a	6.b			
1	Adinda Dwi Anggita	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	42	87,5	SB
2	Ana Sofiana	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	47	97,916667	SB
3	Ana Susanti	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	40	83,333333	SB
4	Anggita Benefit	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	41	85,416667	SB
5	Annisa Meilina	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	45	93,75	SB
6	Ardatul Ulum	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	37	77,083333	B
7	Ayu Aprilia	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	34	70,833333	B
8	Chintya Kusuma Dewi	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	44	91,666667	SB
9	Desi Ika Cahyani	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	45	93,75	SB
10	Devi Verani	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	40	83,333333	SB
11	Dwi Astuti	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4	39	81,25	B
12	Ella Oktaviani	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	45	93,75	SB
13	Fatma Wati	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	37	77,083333	B
14	Frida Aulia	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	36	75	B
15	Is Failah	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	40	83,333333	SB
16	Krida Putri Handayani	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	41	85,416667	SB
17	Listyoningsih	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	43	89,583333	SB



		147	134	140	145	148	148	148	138	139	138	143	149	148	1717
	Jumlah	89,6	81,7	85,4	88,4	90,2	90,2	84,1	84,8	84,1	87,2	90,9	90,2	87,25	
	Presentase	SB	SB												
	Kriteria														

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

$$= \frac{1.717}{1.968} \times 100\%$$

$$= 87,25\%$$

Kriteria Penilaian :

81,25% - 100% Sangat Baik

62,50% - 81,24% Baik

43,75% - 62,49% Cukup

25% - 43,74% Kurang

## Lampiran 20

**HASIL OBSERVASI KETERAMPILAN SISWA DALAM MEMBERI SOLUSI TERHADAP KELUHAN PELANGGAN SISWA  
KELAS XI PM 2 (SIKLUS 2)**

No.	NAMA	Aspek keterampilan yang diamati												Total Skor	Presentase Skor	Kriteria			
		1.a	1.b	1.c	2.a	2.b	2.c	3.a	3.b	3.c	4.a	4.b	4.c						
1	Adinda Dwi Anggita	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	44	91,666667	BS
2	Ana Sofiana	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	45	93,75	BS
3	Ana Susanti	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	44	91,666667	BS
4	Anggita Benefit	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	42	87,5	BS
5	Annisa Meilina	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	93,75	BS
6	Ardatul Ulum	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	42	87,5	BS
7	Ayu Aprilia	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	38	79,166667	B
8	Chintya Kusuma Dewi	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	97,916667	BS
9	Desi Ika Cahyani	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	97,916667	BS
10	Devi Verani	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	44	91,666667	BS
11	Dwi Astuti	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	95,833333	BS
12	Ella Oktaviani	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	97,916667	BS
13	Fatma Wati	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	46	95,833333	BS
14	Frida Aulia	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	46	95,833333	BS
15	Is Fatiyah	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	41	85,416667	BS
16	Krida Putri Handayani	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	39	81,25	B
17	Listyoningih	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	44	91,666667	BS

18	Marowiyah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	100	BS
19	Mufaridah	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	95,833333	BS
20	Nafisah Aulia	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	93,75	BS
21	Nina Noviana	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	93,75	BS
22	Novinda Lina Arilia	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	89,583333	BS
23	Nunung Anggraeni	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	100	BS
24	Pipit Adi Sulistyaningsih	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	95,833333	BS
25	Putri Dhuwi Khaeroh	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	91,666667	BS
26	Ratna Indah Astuti	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	91,666667	BS
27	Rini Hidayah	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	93,75	BS
28	Risma Murni Hastati	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	91,666667	BS
29	Septiani Andru	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	100	BS
30	Siti Azizah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	45	93,75	BS
31	Siti Nurkasih	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	91,666667	BS
32	Susi Royani	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	91,666667	BS
33	Sutiyah	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	81,25	B
34	Tri Yuni Artika	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42	87,5	BS
35	Triana	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	91,666667	BS
36	Umi Rochaya	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	83,333333	BS
37	Verania Setianingrum	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42	87,5	BS
38	Vina Dewi Retnoningrum	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	93,75	BS
39	Yesaya Kurniawan	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	93,75	BS
40	Yunita Puspitasari	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	95,833333	BS
41	Zakariya	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	93,75	BS

	164	151	162	136	143	134	164	150	158	149	155	148	1814
<b>Jumlah</b>	100	92,1	98,8	82,9	87,2	81,7	100	91,5	96,3	90,9	94,5	90,2	92,17
<b>Presentase</b>	BS	BS	BS	BS	BS	BS	BS	BS	BS	BS	BS	BS	BS
<b>Kriteria</b>													

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

$$= \frac{1.814}{1.968} \times 100\%$$

$$= 92,17\%$$

Kriteria Penilaian :

81,25% - 100% Sangat Baik

62,50% - 81,24% Baik

43,75% - 62,49% Cukup

25% - 43,74% Kurang

*Lampiran 21***Hasil Analisis Observasi Aktivitas Guru dalam Pembelajaran**

No.	Aktivitas yang diamati	Hasil Pengamatan			
		1	2	3	4
1.	Mengorientasikan siswa pada penentuan pertanyaan mendasar				√
2.	Mengorientasikan siswa pada pendesaian proyek			√	
3.	Mengarahkan menyusun jadwal pelaksanaan proyek				√
4.	Memonitoring kemajuan penyelesaian proyek				√
5.	Memfasilitasi siswa dalam menyajikan hasil proyek				√
6.	Menganalisis dan mengevaluasi hasil proyek			√	
<b>Jumlah</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
<b>Jumlah Skor</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>16</b>
<b>Total Skor</b>		<b>20</b>			
<b>Skor Maksimal</b>		<b>24</b>			

Sumber : SMK PGRI Batang, 2014

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

$$= \frac{20}{24} \times 100\% = 83,34 \%$$

Kriteria Penilaian :

81,25% - 100% Sangat Baik

62,50% - 81,24% Baik

43,75% - 62,49% Cukup

25% - 43,74% Kurang

*Lampiran 22*

**DAFTAR NILAI KETERAMPILAN SISWA  
KELAS XI PM 2 SIKLUS II**

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>Nilai Diskusi Proyek</b>	<b>Ket.</b>	<b>Nilai Post Test</b>	<b>Ket.</b>	<b>Nilai Akhir</b>	<b>Ket.</b>
1	Adinda Dwi Anggita	80	Tuntas	70	Tidak	75	Tuntas
2	Ana Sofiana	70	Tidak	80	Tuntas	75	Tuntas
3	Ana Susanti	85	Tuntas	85	Tuntas	85	Tuntas
4	Anggita Benefit	95	Tuntas	80	Tuntas	87,5	Tuntas
5	Annisa Meilina	75	Tuntas	85	Tuntas	80	Tuntas
6	Ardatul Ulum	75	Tuntas	85	Tuntas	80	Tuntas
7	Ayu Aprilia	85	Tuntas	70	Tidak	77,5	Tuntas
8	Chintya Kusuma Dewi	85	Tuntas	80	Tuntas	82,5	Tuntas
9	Desi Ika Cahyani	85	Tuntas	80	Tuntas	82,5	Tuntas
10	Devi Verani	70	Tidak	75	Tuntas	72,5	Tidak
11	Dwi Astuti	95	Tuntas	70	Tidak	82,5	Tuntas
12	Ella Oktaviani	70	Tidak	85	Tuntas	77,5	Tuntas
13	Fatma Wati	75	Tuntas	75	Tuntas	75	Tuntas
14	Frida Aulia	80	Tuntas	80	Tuntas	80	Tuntas
15	Is Failah	70	Tidak	75	Tuntas	72,5	Tidak
16	Krida Putri Handayani	90	Tuntas	75	Tuntas	82,5	Tuntas
17	Listyoningsih	90	Tuntas	80	Tuntas	85	Tuntas
18	Marowiyah	95	Tuntas	90	Tuntas	92,5	Tuntas
19	Mufaridah	75	Tuntas	80	Tuntas	77,5	Tuntas
20	Nafisah Aulia	95	Tuntas	75	Tuntas	85	Tuntas
21	Nina Noviana	85	Tuntas	80	Tuntas	82,5	Tuntas
22	Novinda Lina Arilia	85	Tuntas	70	Tidak	77,5	Tuntas
23	Nunung Anggraeni	85	Tuntas	80	Tuntas	82,5	Tuntas
24	Pipit Adi Sulistyaningsih	70	Tidak	85	Tuntas	77,5	Tuntas
25	Putri Dhuwi Khaeroh	95	Tuntas	75	Tuntas	85	Tuntas
26	Ratna Indah Astuti	90	Tuntas	65	Tidak	77,5	Tuntas
27	Rini Hidayah	75	Tuntas	80	Tuntas	77,5	Tuntas
28	Risma Murni Hastati	80	Tuntas	65	Tidak	72,5	Tidak
29	Septiani Andru	80	Tuntas	85	Tuntas	82,5	Tuntas
30	Siti Azizah	95	Tuntas	70	Tidak	82,5	Tuntas
31	Siti Nurkasih	90	Tuntas	85	Tuntas	87,5	Tuntas
32	Susi Royani	85	Tuntas	85	Tuntas	85	Tuntas

33	Sutiyah	75	Tuntas	70	Tidak	72,5	Tidak
34	Tri Yuni Artika	85	Tuntas	75	Tuntas	80	Tuntas
35	Triana	85	Tuntas	65	Tidak	75	Tuntas
36	Umi Rochaya	80	Tuntas	70	Tidak	75	Tuntas
37	Verania Setianingrum	85	Tuntas	75	Tuntas	80	Tuntas
38	Vina Dewi Retnoningrum	80	Tuntas	85	Tuntas	82,5	Tuntas
39	Yesaya Kurniawan	85	Tuntas	75	Tuntas	80	Tuntas
40	Yunita Puspitasari	90	Tuntas	80	Tuntas	85	Tuntas
41	Zakariya	90	Tuntas	85	Tuntas	87,5	Tuntas
	Rata-Rata Kelas	83,171		77,561		80,37	
	Nilai Tertinggi	95		90		92,5	
	Nilai Terendah	70		65		72,5	
	Presentase Tuntas		87,8		75,61		90,24
	Presentase Tidak Tuntas		12,2		24,39		9,756

**Lampiran 23**

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

Alamat: Gedung C-6, Kampus Sekaran Gunungpati, Semarang,  
Telp/Fax. (024) 8508015, website : <http://fe.unnes.ac.id>

Nomor : 444/UN37.1.7/PP/2014  
Hal : **Ijin Penelitian**

10. Oktober 2014

Yth. Kepala SMK PGRI Batang  
Jl. Ki Mangunsarkoro No. 25 Proyonanggan Selatan,  
Batang

Diberitahukan dengan hormat bahwa, mahasiswa kami :

Nama : Rakhima An Naafi Solekha  
N I M : 710 141 0236  
Jur./Konsentrasi : Pend. Ekonomi / Pend. Koperasi

Bermaksud akan melakukan penelitian untuk menyusun skripsi dengan topik "Peningkatan Keterampilan Memberi Solusi Terhadap Keluhan dan Keberatan Pelanggan Dengan Model Pembelajaran *Project Based Learning* (PjBL) Pada Siswa Kelas XI PM 2 SMK PGRI Batang". Berkenaan dengan hal tersebut mohon kiranya agar mahasiswa yang bersangkutan dapat diijinkan untuk melakukan penelitian di Sekolah/Instansi yang Saudara pimpin, dengan alokasi waktu Bulan Oktober 2014 s/d selesai.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.



Dia. Nanik Suryani M.Pd.

Tembusan Yth.:  
1. Dekan

NIP 195604211985032001

FM-05-AKD-24

*Lampiran 24*



YAYASAN PEMBINA LEMBAGA PENDIDIKAN  
DASAR DAN MENENGAH PERSATUAN GURU REPUBLIK INDONESIA JAWA TENGAH  
( YPLP DM PGRI JT ) CABANG BATANG  
**SMK PGRI BATANG**  
BIDANG KEAHLIAN : BISNIS DAN MANAJEMEN, SENI, KERAJINAN DAN PARIWISATA  
(STATUS : TERAKREDITASI B)  
Jl. Ki Mangunsarkoro No. 25 Batang 51211 Telp. (0285) 392634/4493063  
Fax: (0285) 392634 Email: [smkpgribtg@yahoo.co.id](mailto:smkpgribtg@yahoo.co.id) Homepage: [smkpgribatang-btg.sch-id.net](http://smkpgribatang-btg.sch-id.net)

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 007/347/14

Yang bertanda tangan dibawah ini, Kepala SMK PGRI Batang, menerangkan bahwa :

Nama : **RAKHIMA AN NAAFI SOLEKHA**  
N.I.M : 7101410236  
Semester : IX (Sembilan)  
Jurusan : Pendidikan Ekonomi Koperasi  
Universitas : Universitas Negeri Semarang

benar-benar telah mengadakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang dilaksanakan pada tanggal 16 Oktober s.d. 20 November 2014 di SMK PGRI Batang dengan judul :

**“PENINGKATAN KETERAMPILAN MEMBERI SOLUSI TERHADAP KELUHAN DAN KEBERATAN PELANGGAN DENGAN MODEL PEMBELAJARAN PROJECT BASED LEARNING (PJBL) PADA SISWA KELAS XI PM 2 SMK PGRI Batang”**

Demikian surat keterangan ini dibuat, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.  
Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Batang, 20 November 2014  
Kepala Sekolah,  
  
**ISTI AMINAH, S.Pd.**