

**PENINGKATAN KEBERANIAN SISWA BERKOMUNIKASI LANGSUNG
DENGAN TAMU MELALUI *ROLEPLAY* PADA PEMBELAJARAN
RESTAURANT SERVICE SMKN 1 SEWON**

Suwantini

Abstract

This report aims to foster self-confidence, independent, honest, and responsible, build interest in the subjects of restaurant service, in still character building and culture to optimize the learning process of restaurant service, provide students with knowledge and skills in areas of food and beverage services at the restaurant which are the task of the restaurants officers. They are expected to have competence in their field.

This report was organized based on the method of classroom action research which was conducted in the second semester of learning class XII student restaurant service catering in SMK 1 Sewon at academic year 2014/2015. The data collection techniques which are used in this study are questionnaires, and documentation study. Technical analysis of the data using the identification, data classification, description, and validation.

The results show that: 1) the implementation of role play method in restaurant service process learning can make students to be more courageous to communicate directly with the guests. it can be seen in the attitudes and behavior of the student during the learning process. Students appear to be more confident in communicating, independent, disciplined in doing the task and more responsible to them selves and the group. 2) The courage to communicate directly with guests has increased after the implementation of role play learning method. It can be shown from the result, 7% of the student had no difficulty in communicating with guests on the first cycle, and it has increased to 23% in on the second cycle. And there are significant increase on the third and fourth cycle, 52% and 72% respectively. 3) With having confidence, the student will be skilled in communicating directly with guests. It will successfully deliver the student into the world of business / industry and can also create their own jobs according to the field.

Keywords: *direct communication, confidence, role play*

Abstrak

Penyusunan laporan ini bertujuan untuk: (1) menumbuhkan sikap rasa percaya diri, mandiri, jujur, dan bertanggung jawab siswa; (2) membangun minat terhadap mata pelajaran tata hidang (*restaurant service*); (3) menanamkan pendidikan karakter dan budaya bangsa secara maksimal terhadap proses pembelajaran *restaurant service*; (4) membekali siswa dengan pengetahuan dan keterampilan dalam bidang jasa pelayanan makanan dan minuman di restoran yang merupakan tuntutan bagi para petugas restoran. Mereka diharapkan memiliki kompetensi dibidangnya.

Laporan ini disusun berdasarkan metode Penelitian Tindakan Kelas yang dilaksanakan semester genap pada pembelajaran *restaurant service* siswa kelas XII jurusan Jasa Boga 1 SMK N 1 Sewon tahun pelajaran 2014/2015. Teknik

pengumpulan data menggunakan angket, kuisioner, dan studi dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan indentifikasi, klasifikasi data, diskripsi, dan validasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) implementasi metode pembelajaran *roleplay* pada pembelajaran *restaurant service* dapat membentuk keberanian siswa untuk berkomunikasi secara langsung dengan tamu. Hal itu terlihat pada sikap dan perilaku selama pembelajaran berlangsung, siswa tampak lebih percaya diri dalam berkomunikasi, mandiri, dan disiplin dalam mengerjakan tugas serta lebih bertanggung jawab, baik pada diri sendiri maupun kelompoknya. (2) Keberanian berkomunikasi langsung dengan tamu mengalami peningkatan setelah dilaksanakan metode pembelajaran *roleplay*, hal ini dapat ditunjukkan dengan pencapaian siswa tidak mengalami kesulitan dalam berkomunikasi secara langsung dengan tamu dari siklus pertama sebesar 7%, kemudian pada siklus kedua meningkat menjadi 23% dan peningkatan yang lebih signifikan terjadi pada siklus ketiga mengalami peningkatan menjadi 52%, dan siklus keempat adalah sebesar 72%. (3) Sikap percaya diri yang terbentuk membuat siswa terampil untuk berkomunikasi secara langsung dengan tamu. Hal itu akan mampu mengantarkan siswa sukses masuk ke dunia usaha/dunia industri dan dapat juga menciptakan lapangan kerja sendiri sesuai bidangnya.

Kata kunci: *Komunikasi langsung, Percaya diri, Bermain peran*

Pendahuluan

Di dalam dunia industri jasa pelayanan atau *hospitality industry*, diketahui bahwa kemampuan karyawan dalam berkomunikasi yang efektif yang meliputi sikap ramah tamah, sopan santun, percaya diri, tanggap, dan cekatan merupakan kompetensi dasar yang wajib dimiliki sehingga dalam pembelajaran Tata Hidang (*restaurant service*) pembentukan kompetensi ini merupakan prioritas yang lebih ditekankan. Hal itu sangat selaras dengan tuntutan Kurikulum 2013 yang berbasis kompetensi. Siswa diharapkan memiliki 4 kompetensi, yaitu sikap spiritual, sikap sosial, pengetahuan, dan keterampilan.

Beberapa tahun belakangan ini, pertumbuhan jumlah hotel dan restoran di daerah Yogyakarta sangat cepat. Artinya, dunia industri tersebut membuka peluang kerja yang sangat besar bagi lulusan SMK, khususnya yang memiliki kompetensi di bidang Tata Hidang. Akan tetapi, realita yang ada masih banyak siswa yang kurang

berminat untuk memilih kompetensi ini, karena mereka beralasan bahwa dalam kompetensi ini dituntut harus memiliki keterampilan dalam hal komunikasi yang baik. Sementara itu, mereka merasa memiliki kekurangan dalam sikap percaya diri dan sulit berpikir apabila berkomunikasi dengan pelanggan.

Latar belakang permasalahan di atas merupakan tantangan bagi peneliti sebagai guru *Tata Hidang* untuk melakukan strategi pembelajaran yang efektif, kreatif, menyenangkan, dan berhasil sebagaimana tuntutan dunia kerja dan kurikulum 2013. Dalam penelitian ini, peneliti mencoba membuat formula variasi model pembelajaran yang menarik dan efektif, yaitu model pembelajaran *roleplay*.

Rumusan masalah ini adalah bagaimanakah *RolePlay* dapat meningkatkan keberanian siswa berkomunikasi secara langsung dengan tamu melalui model pembelajaran *roleplay* pada pembelajaran *restaurant service*. Tujuan dari penulisan

laporan ini antara lain, yakni meningkatkan keberanian siswa dalam berkomunikasi secara langsung dengan tamu melalui model pembelajaran *Roleplay* pada pelajaran *restaurant service*

Manfaat PTK ini antara lain bagi siswa adalah sebagai pengalaman belajar di kelas yang menyenangkan yang dapat menjadi motivasi untuk meningkatkan penguasaan pelayanan. Bagi guru, sebagai aktivitas ilmiah dan pengalaman profesional dalam menyusun dan melaksanakan penelitian tindakan kelas serta memberikan model/prosedur tindakan yang dapat digunakan oleh teman sejawat dalam pemecahan masalah sejenis. Bagi sekolah, (1) meningkatkan hasil pembelajaran secara umum; dan (2) membantu meningkatkan kualitas lulusan yang lebih baik khususnya mata pelajaran *restaurant service*.

Metode

Prosedur penelitian ini disusun berdasarkan metode Penelitian Tindakan Kelas (PTK) yang dilaksanakan pada semester genap pada pembelajaran *restaurant service* siswa kelas XII jurusan Jasa Boga 1 SMK N 1 Sewon tahun pelajaran 2014/2015. Adapun prosedur penelitian yang dilakukan, yakni perencanaan (*planning*), pelaksanaan (*action*), pengamatan (*observation*), refleksi (*reflection*), dengan menggunakan model pembelajaran *roleplay*. Penelitian ini dilaksanakan selama 4 siklus, dengan tahapan-tahapan: (1) pemanasan kelompok, (2) seleksi persiapan, (3) pengaturan *setting*, (4) persiapan pemilihan siswa sebagai pengamat, (5) pemeranan (6) diskusi dan evaluasi, (7) pemeranaan kembali, (8) diskusi dan evaluasi, (9) generalisasi pengalaman.

Tahap Perencanaan (*planning*) memelurkan: (1) pembuatan instrumen pembelajaran yang terdiri atas rencana pelaksanaan

dan skenario pembelajaran; (2) instrumen untuk mengamati aktivitas guru (LOG) dan siswa (LOS), (3) persiapan media dan sarana pembelajaran *roleplay*, (4) persiapan lembar penilaian (5) lembar pengamatan guru dan siswa, serta rencana pelaksanaan pembelajaran mengikuti tahapan seperti berikut ini:

Tahap Pelaksanaan (*acting*) meliputi: (1) mengucapkan salam dengan ramah kepada siswa ketika memasuki ruangan; (2) memeriksa kehadiran siswa; (3) mengecek kesiapan siswa untuk mengikuti proses pembelajaran; (4) mengajukan pertanyaan yang mengaitkan pengetahuan sebelumnya dengan materi yang akan dipelajari; (5) menjelaskan tujuan pembelajaran; (6) menyampaikan cakupan materi yang akan dipelajari; dan (7) mempersiapkan materi ajar beserta alat/media pembelajaran.

Kegiatan Inti meliputi: (1) guru menjelaskan kepada siswa tentang model pembelajaran yang akan dilaksanakan. (2) Siswa dibagi ke dalam beberapa tim. Setiap tim terdiri atas 2 orang. Setiap pasangan dalam satu tim dibebani masing-masing satu peran yang berbeda: pelayan dan tamu. (3) Guru membagikan soal kepada siswa berupa perintah untuk membuat percakapan; (4) Setiap tim membuat percakapan antara tamu dan pelayan. Tim mempresentasikan hasil diskusi mereka. Setiap tim memperhatikan dan memberikan pendapat setelah selesai presentasi. (6) Setiap tim memperhatikan dan memberikan pendapat setelah selesai presentasi. (7) Kegiatan itu terus dilakukan sampai semua tim mendapatkan kesempatan untuk presentasi. (8) Guru memberikan kesempatan kepada siswa untuk bertanya hal yang kurang jelas. (9) Guru menyimpulkan hasil presentasi. (10) Tim yang paling bagus mendapatkan hadiah dari guru.

Penutup meliputi: (1) membuat kesimpulan bersama-sama siswa; (2) mengevaluasi tentang indikator yang akan dicapai; (3) memberikan tugas kepada siswa; dan (4) melakukan remedi pada siswa yang dianggap belum tuntas dilakukan secara lisan.

Refleksi, kegiatan refleksi dilakukan dengan caramendiskusikan masalah yang timbul dalam kelas dan ditentukan setelah adanya implementasi model pembelajaran *roleplay*. Data diperoleh pada saat pengamatan aktivitas guru dan siswa selama proses pembelajaran. Pada siklus pertama, data akan dianalisis untuk mengetahui kekurangan atau kelemahan pembelajaran yang telah dilaksanakan. Hasil analisis siklus satu diperbaiki pada siklus dua, sehingga siklus dua diharapkan dapat lebih baik. Begitu juga seterusnya sampai masalah kelas sudah bisa diatasi dan siklus PTK bisa diakhiri.

Waktu kegiatan dilaksanakan pada bulan Januari s.d. Maret 2015 yang diintegrasikan dalam proses belajar-mengajar. Materi yang disampaikan adalah pelajaran *restaurant service* dengan menggunakan metode pembelajaran *roleplay*. Adapun indikator kinerja yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut. (1) Adanya peningkatan keberanian siswa untuk berkomunikasi langsung dengan tamu dari siklus pertama ke siklus kedua, dari siklus kedua ke siklus ketiga, dan seterusnya. (2) Keberanian siswa berkomunikasi langsung dengan tamu tanpa kesulitan minimum baik sebanyak 70%.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pelaksanaan siklus 1

Waktu kegiatan dilaksanakan pada bulan Januari s.d. maret 2015 yang diintegrasikan dalam proses belajar-mengajar. Materi yang disampaikan pokok bahasan

Pelayanan Makan Minum di Restoran (*Restaurant Service*). Pada tahap perencanaan ini, guru menyusun perencanaan: (1) menganalisis KI-KD untuk melaksanakan tatap muka pembelajaran; (2) merancang skenario pembelajaran model pembelajaran *Role Play*; (3) menyusun RPP model pembelajaran *role play*, pertemuan 1-4; (4) membuat instrumen untuk mengamati aktivitas guru, dan aktivitas siswa dalam melaksanakan pembelajaran serta mengamati keterampilan siswa dalam pelayanan makan minum di restoran; (5) menyiapkan perangkat pendukung pembelajaran agar mudah dalam pelaksanaan pembelajaran, yaitu media *power point*, video buku sumber, alat dan bahan sebenarnya; dan (6) menyusun alat evaluasi untuk mengukur ketrampilan siswa setiap akhir siklus.

Tindakan/Pelaksanaan

Kegiatan pembelajaran siklus pertama, kedua, ketiga, dan keempat guru melaksanakan pembelajaran dengan materi yang sama, yaitu pokok bahasan pelayanan makan dan minum di restoran (*restaurant service*). Adapun langkah-langkah kegiatan adalah sebagai berikut.

Pendahuluan (kegiatan awal),

Pada pertemuan pertama, guru mengucapkan salam dan membuka pelajaran dengan berdoa. Guru meminta siswa untuk mengecek kebersihan kelas, mendata siswa yang hadir, dan menyampaikan tujuan pembelajaran yang ingin dicapai, yaitu siswa dapat menjelaskan pokok bahasan menerima tamu di restoran. Guru memotivasi siswa dengan menceritakan tentang cara menerima tamu di restoran dengan *power point* dan melihat video, tetapi kegiatan tersebut tidak terlaksana karena listrik padam. Selanjutnya, guru memberikan informasi kegiatan yang akan dilakukan hari ini.

Kegiatan Inti

(1) Guru menayangkan video tentang pelayanan makan minum di restoran, sebelum berpasangan dalam model pembelajaran *roleplay*, siswa diajarkan mempelajari/memahami teks tentang percakapan menerima tamu di restoran. Hal ini bertujuan untuk mengarahkan siswa dalam membuat percakapan antara tamu dan *waiter*. (2) Guru membagi siswa dalam kelompok dan berpasang-pasangan. Setiap pasangan terdiri atas tiga orang dan dibebaskan untuk memilih menjadi *waiter* atau tamu terlebih dahulu. (3) Masing-masing kelompok berdiskusi dan mencoba berperan menjadi *waiter* dan tamu, guru memberikan arahan, bimbingan, dan memotivasi siswa yang kurang memperhatikan pada tugas yang diberikan. (4) Siswa yang bertugas menjadi *waiter* yang mendapat kesempatan pertama membuat percakapan dengan tamu yang mengacu pada teks yang sudah dibuat. (5) Siswa yang berperan sebagai tamu menjawab pertanyaan yang diajukan oleh *waiter* pada saat menerima tamu di restoran. (6) Analisis dan sintesis, guru aktif mengamati, untuk dapat membimbing dan memberikan masukan-masukan terhadap presentasi siswa. (7) Pasangan bertukar peran. (8) Setelah seluruh pasangan dalam kelompok menyelesaikan pekerjaan dalam berperan sebagai *waiter*, guru bersama siswa mengevaluasi kegiatan yang telah dilaksanakan dan ketercapaian materi pembelajaran pada pertemuan hari ini. (9) *Sharing* dan generalisasi pengalaman, membuat kesimpulan, dan memberikan gambaran pelayanan secara umum situasi di restoran yang sesungguhnya.

Penutup

Setelah seluruh kelompok menyelesaikan presentasi, guru memberikan angket untuk diisi siswa dengan jujur. Selanjut-

nya, guru memberikan evaluasi kegiatan dan ketercapaian materi yang telah dilaksanakan. Pada siklus pertama ini, siswa belum serius dan masih kelihatan sangat tidak siap dalam melaksanakan tugas yang diberikan guru.

Hasil Observasi/Monitoring Tindakan Aktivitas Guru

Berdasarkan hasil pengamatan oleh kolaborator, terdapat beberapa kekurangan yang dapat dijabarkan untuk perbaikan siklus berikutnya, antara lain: pada saat guru akan menayangkan video listrik mati seharusnya diantisipasi, misalnya setiap kelompok melihat langsung di laptop. Kemudian saat guru menjelaskan/memberikan masukan hasil presentasi, ada beberapa anak yang sibuk menyiapkan presentasi sehingga tidak memperhatikan penjelasan guru, padahal itu sangat penting agar tidak terjadi kesalahan dan kelompok berikutnya diharapkan lebih baik serta lebih berkembang. Banyak siswa yang tidak memperhatikan saat temannya presentasi karena sibuk menghafal. Pada akhir pembelajaran, guru lupa belum menghubungkan saat berperan dengan situasi restoran yang sesungguhnya. Pada saat memberikan kesimpulan, guru juga lupa tidak memberikan kertas sebagai lembar kerja siswa.

Aktivitas Siswa

Pada aktivitas siswa, ada tiga aktivitas yang diamati, yaitu 1) keterlaksanaan siswa dalam implementasi model *role play*; 2) pengamatan terhadap keterampilan berkomunikasi siswa saat berperan sebagai *waiter*; 3) sikap yang muncul dalam pembelajaran model *role play* ini dengan mencari pasangan dan membagi peran siapa yang menjadi *waiter* terlebih dulu yang lain menjadi tamu. Setelah itu, dilanjutkan latihan bersama yang dilakukan dengan

antusias, walaupun masih banyak siswa yang mengalami kesulitan meski sudah mengikuti petunjuk yang telah disampaikan guru.

Untuk mengamati tingkat keberanian siswa berkomunikasi secara langsung dengan tamu, ada sembilan komponen yang diamati. Pada kegiatan pemanasan suasana, kelompok memperoleh skor sebesar 3,27. Hal itu termasuk dalam kriteria baik, namun masing-masing tahapan masih perlu dibenahi. Pada tahapan pemanasan suasana, kelompok siswa masih belum begitu siap. Hal itu terlihat dari pertanyaan yang disampaikan. Komponen kedua, yaitu seleksi persiapan mendapat skor 3,31. Pada kegiatan ini, siswa juga mendapat predikat cukup baik. Tahapan ini merupakan persiapan siswa dalam membuat percakapan untuk presentasi kelompok, terutama pada kegiatan memecahkan permasalahan yang timbul. Komponen ketiga, yaitu seleksi persiapan pada kategori cukup dengan skor rata-rata 2,89. Hal ini terlihat pada saat anak diajak berpartner dengan guru untuk memberi contoh siswa yang ditunjuk tidak mau melaksanakan malah meminta teman lain untuk melaksanakan. Tahap ke empat, yaitu pengaturan *setting* masih dalam kategori cukup baik dengan rata-rata skor 2,65. Tahapan ini merupakan pengaturan sesi peran. Pada tahapan ini, siswa yang berperan sebagai *waiter* masih sering meminta temannya memulai percakapan lebih dulu. Adapun tahapan persiapan pemilihan siswa sebagai pengamat dalam kategori cukup baik dengan skor rerata 2,93. Pada tahapan ini, masih terlihat dominan pada siswa yang berkemampuan tinggi. Respon dari siswa untuk bisa dalam satu kelompok perlu diarahkan kembali agar kerja dalam kelompok bisa lebih baik. Tahapan ke enam, yaitu setiap tim mempresentasikan hasil dengan berperan sebagai *waiter* dan

tamu mendapat kategori buruk dengan rerata skor 1,58. Hal ini bisa kita lihat dari kesiapan siswa pada awal pembelajaran yang masih kurang semangat. Mereka kurang antusias untuk menjadi *waiter*, tetapi lebih memilih peran sebagai tamu. Tahapan selanjutnya adalah diskusi dan evaluasi. Pada tahap ini, siswa mendapat skor rata-rata 2,55, yaitu kategori cukup baik. Pada tahapan ini, anak masih kurang aktif dalam ikut serta bersama guru untuk menyimpulkan hasil presentasi, mereka sibuk menyiapkan presentasi. Tahap selanjutnya adalah pemeranan kembali dengan rerata skor 2,78. Pada tahapan ini, siswa mendapat kategori cukup baik. Perhatian yang siswa sudah lebih baik walaupun belum terlihat nyata. Selanjutnya, diskusi dan evaluasi, siswa mendapat kategori cukup baik dengan rerata 2,66. Dalam presentasi, ada hal yang masih perlu diperhatikan, yaitu masih sedikit siswa yang mencatat kekurangan dan kelebihan kelompok yang sedang presentasi untuk memberikan masukan. Tahapan terakhir adalah *sharing* dan generalisasi pengalaman diperoleh skor cukup baik, yaitu 2,83. Dalam tahapan ini, siswa masih kurang aktif dan antusias dalam memberikan tanggapan.

Hasil analisis pengamatan pelaksanaan keberanian siswa dalam berkomunikasi diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

Tabel 1. Rekapitulasi hasil Observasi keterampilan siswa berkomunikasi dengan tamu

Kategori	Rentang skor	Frekuensi	Presentase
Selalu	0 – 15	0	0
Sering	16 – 30	4	14 %
Kadang kadang	31 – 45	23	79 %
Tidak pernah	46 – 60	2	7 %
Total		29	100

Hasil pengamatan siswa yang dilakukan oleh kolaborator secara umum masih dalam kriteria cukup dimana masing-masing model pembelajaran masih sangat perlu dibenahi. Pada tahap seleksi, ada kategori buruk dengan skor 14%. Hal ini terlihat dari komponen yang diamati. Pada kegiatan ketika menerima tamu, siswa belum menyapa tamu dengan ramah dan sopan. Hal itu terlihat dari ucapan yang disampaikan secara lisan, yakni masih sering keliru dan menyebabkan anak salah tingkah sehingga menutup mulutnya dengan tangan, berjongkok bahkan berjingkat-jingkat, dan masih banyak anak yang belum berani menatap tamu bahkan pandangan tertunduk. Hal tersebut menyebabkan komunikasi tidak lancar dan *body language* tidak bisa tegap.

Refleksi

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti merasa sangat perlu melakukan perbaikan di siklus kedua dengan cara sebagai berikut. (1) Guru menjelaskan konsep pelayanan dengan jelas dan lebih terperinci. (2) Guru menayangkan kembali video yang terputus karena listrik padam. (3) Guru menayangkan beberapa kesalahan pada saat presentasi di siklus pertama. Hal-hal yang perlu diperbaiki pada saat berkomunikasi, yaitu: (1) siswa diminta untuk belajar lebih giat dengan belajar mandiri agar timbul kepercayaan diri; dan (2) siswa yang sudah baik penampilannya diminta membantu teman yang belum bisa dan boleh bertanya pada guru apabila ada kesulitan.

Pelaksanaan siklus 2

Kegiatan pembelajaran sama dengan siklus pertama, namun kegiatan difokuskan pada kelemahan yg ditemukan pada siklus pertama. Perencanaan guru pada

siklus kedua ini adalah sebagai berikut. (1) Gurumenjelaskan kembali tentang konsep pelayanan dengan jelas dan lebih terperinci melalui LCD. (2) Guru menayangkan kembali video yang terputus karena listrik padam. (3) Guru menayangkan beberapa kesalahan pada saat presentasi di siklus pertama. Hal itu bertujuan untuk mengecek kesalahan yang terjadi supaya tidak terulang.

Pelaksanaan

Kegiatan pembelajaran *roleplay* diimplementasikan kembali pada pembelajaran *restaurant service* dengan langkah-langkah sebagai berikut.

Pendahuluan (kegiatan awal)

Guru mengucapkan salam dan membuka pelajaran dengan berdoa, guru meminta siswa untuk mengecek kebersihan kelas, mengecek kehadiran siswa, dan menyampaikan tujuan pembelajaran yang ingin dicapai, yaitu siswa dapat menjelaskan pokok bahasan bagaimana menerima tamu di restoran. Guru memotivasi siswa dengan menceritakan tentang cara menerima tamu di restoran dengan *power point* dan melihat video yang kemarin bisa ditayangkan karena listrik padam. Selanjutnya, guru memberikan informasi kegiatan yang akan dilakukan hari ini.

Kegiatan Inti

Pada kegiatan inti di siklus kedua ini, tahapan kegiatan masih sama hanya guru lebih menekankan kepada perhatian dan keseriusan siswa dalam mengikuti pembelajaran. Hal itu dimulai pada anak yang praktik pertama kali dengan didiskusikan dan dievaluasi setelah selesai pemeranan. Selanjutnya, pasangan bertukar peran sampai semua siswa mendapatkan giliran.

Penutup

Setelah seluruh siswa selesai maka guru memberikan angket yang harus diisi siswa untuk mengetahui perkembangan kegiatan. Selanjutnya, guru memberikan evaluasi kegiatan yang telah dilaksanakan dan menyampaikan ketercapaian materi pembelajaran serta menyampaikan pembelajaran yang akan datang.

Hasil Pengamatan/observasi

Aktivitas Guru

Secara umum penerapan pembelajaran *roleplay* pada siklus 2 menurut pengamatan kolaborator ini sudah mengalami peningkatan, penjelasan guru lebih rinci diulang-ulang dengan harapan siswa lebih paham dan menayangkan video diselingi penjelasan agar siswa lebih paham.

Aktivitas siswa

Hasil pengamatan yang dilakukan oleh kolaborator terhadap siswa secara umum berada pada kriteria kadang-kadang dimana masing-masing model pembelajaran sudah meningkat dibanding dengan siklus. Meskipun demikian, hal itu masih perlu dibenahi. Pada tahap seleksi, pada kategori, kadang-kadang hal ini terlihat dari komponen yang diamati. Pada kegiatan ketika siswa menerima tamu (*greeting*), siswa menyapa tamu dengan ramah dan sopan sudah terlihat, namun masih ada keraguan sehingga menyebabkan ucapan yang kurang jelas. Selain itu, ucapan yang disampaikan secara lisan masih ada kekeliruan dan menyebabkan anak sedikit grogi walaupun sudah terlihat berkurang ketegangannya. *Eye contact* (pandangan mata) anak sudah mulai terlihat dan *body language* sudah bisa sedikit tegap. Siswa juga sudah lebih lancar berkomunikasi dengan tamu.

Selanjutnya, hasil dari keberanian berkomunikasi siswa dengan tamu dapat dilihat dari hasil yang diperoleh siswa sebagai berikut.

Tabel 2. Rekapitulasi hasil Observasi keterampilan siswa berkomunikasi dengan tamu

Kategori	Rentang skor	Frekuensi	Presentase
Selalu	0 – 15	0	0
Sering	16 – 30	4	14 %
Kadang kadang	31 – 45	23	79 %
Tidak pernah	46 – 60	2	7 %
Total		29	100

Tabel di atas menunjukkan bahwa tidak ada anak yang mempunyai predikat *selalu* maupun *sering* mengalami kesulitan berkomunikasi dengan tamu. Hal itu terlihat dari pemerolehan kriteria *selalu*, yakni nol (0). Selanjutnya, siswa terkadang masih mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan tamu. Hal itu terbukti pada kriteria *kadang-kadang* sebanyak 23%. Sebanyak 77% siswa memperoleh predikat *tidak pernah* mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan tamu. Kriteria yang diterapkan oleh guru adalah minimal 70% siswa tidak mengalami kesulitan dalam berkomunikasi langsung dengan tamu. Oleh karena itu, kegiatan tersebut harus dilanjutkan ke siklus berikutnya.

Refleksi

Untuk perbaikan aktivitas siswa pada pelaksanaan *roleplay*, akan dilakukan perubahan sebagai berikut. (1) Siswa disarankan berganti pasangan, tidak hanya kelompok itu saja. (2) Siswa diberikan waktu lebih untuk persiapan dan disarankan untuk lebih banyak berlatih. (3) Siswa yang sudah mampu berperan dengan baik diminta untuk membimbing siswa lain yang belum bisa.

Pelaksanaan siklus 3

Penelitian tindakan kelas pada siklus ketiga dilakukan dengan kelas dan siswa yang sama. Selain itu, tahapan tindakan yang dilakukan juga sama dengan siklus sebelumnya, yaitu perencanaan, pelaksanaan aktivitas guru dan siswa, hanya saja penekannya pada anak yang masih kurang.

Hasil pengamatan/observasi

Aktivitas guru

Guru melakukan perubahan kelompok dengan cara memilih anak yang sudah mampu dan dikelompokkan dengan yang masih kurang. Hal itu bertujuan agar membimbing siswa lain untuk menggali kemampuan dan diharapkan suasana lebih hidup dan berkembang.

Dari hasil pengamatan kolaborator, secara umum penerapan pembelajaran dengan menggunakan model pembelajaran *roleplay* telah terlaksana dengan baik. Guru melakukan pembelajaran dengan sangat antusias dan sepenuh hati serta membuka kesempatan seluas-luasnya untuk siswa dalam proses untuk beraktivitas dan menanyakan hal yang belum jelas.

Aktivitas Siswa

Pada pengamatan terhadap aktivitas siswa di siklus ketiga ini, terdapat banyak kemajuan dan peningkatan. Siswa sudah tidak banyak mengalami kesulitan. Siswa mengikuti petunjuk yang diberikan oleh guru dengan mencari pasangan yang berbeda. Berdasarkan lembar observasi, rasa grogi, malu, dan tidak percaya diri sudah sangat berkurang. Hal itu membuat siswa lebih berani untuk melakukan komunikasi dalam pelayanan restoran.

Hasil analisis tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. Hasil Pengamatan Pelaksanaan Keberanian siswa Berkomunikasi (siklus 3)

Kategori	Rentang skor	Frekuensi	Presentase
Selalu	0 – 15	0	0
Sering	16 – 30	2	7 %
Kadang kadang	31 – 45	12	41 %
Tidak pernah	46 – 60	15	52 %
Total		29	100

Hasil pengamatan siswa siklus ketiga yang dilakukan oleh kolaborator secara umum dimasing-masing tahapan pada proses pembelajaran dengan model *roleplay* menunjukkan bahwa siswa mampu melaksanakan dengan lebih baik. Siswa merasa lebih santai dan bisa memahami arti pemeranan sehingga suasana belajar terasa lebih hidup dan tidak terbebani. Hal tersebut dapat dilihat dari masing-masing tahapan dapat diselesaikan dengan lancar tanpa banyak kesalahan yang berarti. Siswa yang lain memcermati, menanggapi dengan antusias, dan memberikan masukan-masukan sehingga jalannya presentasi menjadi lebih menyenangkan. Selain itu, waktu yang digunakan lebih efektif sehingga semua peserta bisa berperan. Meskipun demikian, terdapat 2 anak yang masih mengalami kesulitan.

Refleksi

Tabel di atas menunjukkan bahwa pada siklus 2 tidak ada anak yang mempunyai predikat *selalu* maupun *sering* mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan tamu. Hal itu terlihat dari kriteria *selalu* ataupun *sering* diperoleh nol (0). Akan tetapi, pada siklus 3 ini, ada 2 siswa yang sering mengalami kesulitan, yakni 7%. Siswa kadang-kadang mengalami kesulitan berkomunikasi dengan tamu. Hal itu terbukti pada kriteria *kadang-kadang*, yak-

ni sebanyak 12 siswa atau 41% memperoleh predikat *kadang-kadang* mengalami kesulitan dalam keberanian berkomunikasi dengan tamu. Sebanyak 15 atau 52% siswa memperoleh predikat tidak pernah mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan tamu. Kriteria yang diterapkan oleh guru adalah minimal 70 % siswa tidak mengalami kesulitan dalam berkomunikasi langsung dengan tamu. Untuk itu, dibutuhkan waktu lagi untuk mencapai kriteria yang ditetapkan, dan memberikan tugas kepada siswa untuk lebih banyak lagi berlatih di luar jam pelajaran dengan bimbingan teman yang sudah lebih baik.

Pelaksanaan siklus 4

Penelitian tindakan kelas pada siklus keempat ini dilakukan dengan kelas dan siswa yang sama. Selain itu, tahapan tindakan yang dilakukan juga sama dengan siklus sebelumnya, yaitu perencanaan dan pelaksanaan.

Aktivitas guru

Pada kegiatan ini, guru mencoba bertanya kepada siswa yang masih kurang terkait kendala apa yang dihadapi sebelum berperan dengan kelompoknya. Siswa diajak mencoba praktik berpasangan dengan guru yang berperan sebagai tamu. Dengan demikian, guru lebih memahami kesulitan yang dialami oleh siswa dan langsung memberikan pembenahan. Hal itu dilakukan secara terus-menerus sampai anak merasa lebih nyaman dan percaya diri.

Dari hasil pengamatan kolaborator ketiga, secara umum, penerapan pembelajaran dengan menggunakan model pembelajaran *roleplay* telah terlaksana dengan baik. Guru melakukan pembelajaran dengan sangat antusias dan sepenuh hati serta membuka kesempatan seluas-luasnya untuk siswa agar berperan aktif.

Aktivitas siswa

Pada pengamatan terhadap aktivitas siswa pada siklus keempat ini, terjadi kemajuan dan peningkatan secara signifikan. Adapun hasil tabel keterlaksanaan observasi siswa dalam implementasi pembelajaran *roleplay* tersebut adalah sebagai berikut.

Tabel 4. Rekapitulasi hasil Observasi keterampilan siswa berkomunikasi dengan tamu (siklus 4)

Kategori	Rentang skor	Frekuensi	Presentase
Selalu	0 – 15	0	0
Sering	16 – 30	0	0 %
Kadang kadang	31 – 45	8	28 %
Tidak pernah	46 – 60	21	72 %
Total		29	100

Refleksi

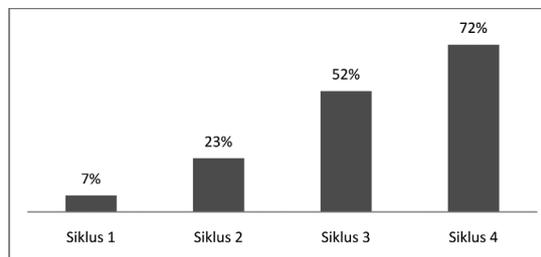
Tabel diatas menunjukkan bahwa pada siklus 4 tidak ada anak yang mempunyai predikat *selalu* maupun *sering* mengalami kesulitan berkomunikasi dengan tamu. Hal itu terlihat dari kriteria *selalu* ataupun *sering* yang memperoleh skor nol (0). Hal tersebut terbukti pada kriteria *kadang-kadang*, yakni sebanyak 8 siswa atau 27,59% memperoleh predikat kadang-kadang mengalami kesulitan dalam keberanian berkomunikasi dengan tamu. Sebanyak 21 siswa atau 72,41% memperoleh predikat tidak pernah mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan tamu. Kriteria yang diterapkan oleh guru adalah minimal 70% siswa tidak mengalami kesulitan dalam berkomunikasi langsung dengan tamu. Dari hasil pengamatan diatas telah, melampaui target kinerja yang telah ditentukan, yaitu 70%.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan keberanian siswa dalam berkomunikasi secara langsung dengan tamu selama empat siklus dengan menggunakan model pembelajaran *roleplay*. Peningkatan yang paling besar terjadi pada siklus ketiga, meskipun jika dilihat secara keseluruhan pada kegiatan belajar-mengajar dengan menggunakan model pembelajaran *roleplay* berdasarkan perhitungan N-Gain berada pada level baik.

Hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan keberanian siswa berkomunikasi selama mengikuti kegiatan belajar-mengajar pada tiap siklusnya. Berdasarkan penelitian, deskripsi hasil tindakan tiap siklus dan perbandingan hasil tindakan antarsiklus, hasil pengamatan, dan, analisis data menunjukkan bahwa keberanian siswa kelas XII Jasa Boga 1 SMKN 1 Sewon dalam berkomunikasi secara langsung dengan tamu mengalami peningkatan setelah dilaksanakan metode *roleplay*. Hal itu dapat ditunjukkan dengan pencapaian siswa yang mengalami kesulitan dalam berkomunikasi secara langsung dengan tamu dari siklus pertama sebesar 7%. Pada siklus kedua, terjadi peningkatan, yakni 23%. Peningkatan yang lebih signifikan terjadi pada siklus ketiga, yakni 52%, dan siklus ke empat adalah sebesar 72%. Dengan demikian, keberanian siswa dalam berkomunikasi secara langsung dengan tamu selama mengikuti kegiatan KBM dengan menggunakan model pembelajaran *roleplay* mendapat respon yang baik dari peserta. Observasi keberhasilan model pembelajaran dilakukan dengan melihat tujuan sejauh mana model pembelajaran *roleplay* data meningkatkan tingkat keberanian siswa dalam berkomunikasi secara langsung dengan tamu pada peserta didik. Hal itu dapat dilihat pada histogram

hasil penelitian keberanian siswa berkomunikasi, sebagai berikut.



Gambar 1. Histogram hasil penelitian keberanian siswa berkomunikasi

Keberanian siswa dalam berkomunikasi secara langsung dengan tamu selama kegiatan belajar mengajar dengan menerapkan model pembelajaran *roleplay*-mengalami peningkatan. Peningkatan keberanian siswa dalam berkomunikasi yang diperoleh tersebut dikarenakan antara lain, peserta didik mendengarkan dan memperhatikan apa yang disampaikan guru dengan seksama, mencatat semua hal-hal penting selama KBM, membaca dan mengerjakan tugas yang diinstruksikan guru, kooperatif selama proses pembelajaran, diskusi dalam memecahkan masalah, mempresentasikan hasil pembahasan, dan melaksanakan evaluasi dengan baik. Dengan demikian, model pembelajaran *roleplay* ini bisa digunakan sebagai alternatif model pembelajaran yang sesuai dengan pendekatan kurikulum pendidikan yang sekarang sedang digalakkan pada Kurikulum 2013.

Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk melihat sejauh mana peserta didik dapat meningkatkan keberanian dalam berkomunikasi secara langsung dengan tamu melalui model pembelajaran *roleplay*. Kegiatan pembelajaran pada siklus pertama menunjukkan hasil pembelajaran yang diperoleh tergolong kategori cukup baik, hal itu dikarenakan peneliti belum bisa mengondisikan peserta didik dikelas

terutama dalam hal pemanasan suasana yang mendasari kesiapan pemeranan sehingga pelajaran berjalan kurang efektif dan kurang kondusif. Peneliti belum maksimal dalam menerapkan model pembelajaran *roleplay* sehingga berakibat adanya banyak peserta didik yang belum memahami tentang tujuan materi yang disampaikan guru, motivasi yang diberikan pada saat pembelajaran juga masih sangat kurang.

Perubahan sikap dan tingkah laku yang diharapkan pada siklus pertama belum begitu terlihat. Hal itu disebabkan karena masih banyak peserta didik yang belum siap saat presentasi dimulai. Waktu untuk diskusi dan persiapan presentasi dirasa masih kurang sehingga waktu presentasi peserta didik masih banyak yang grogi, malu, keluar keringat dingin, gemetar sehingga menyebabkan banyak salah kata, pandangan tertunduk, dan tidak bisa berdiri tegap. Di samping itu, kelompok lain masih sibuk menyiapkan presentasi sehingga tidak memperhatikan kelompok yang sedang presentasi bahkan saat evaluasi dan pemberian masukan hasil presentasi. Padahal, hal itu sangat penting untuk perbaikan presentasi yang berikutnya. Akibatnya, dari hal tersebut, karakteristik model pembelajaran *roleplay* yang salah satunya menumbuhkan kepercayaan diri belum tercapai.

Kegiatan pembelajaran pada siklus berikutnya sudah menunjukkan adanya peningkatan, Hal itu ditunjukkan dengan presentase N-Gain pada kategori baik. Peningkatan presentase terjadi karena siswa dan peneliti, telah belajar dari pengalaman siklus kedua. Kondisi seperti itu sesuai harapan para ahli pendidikan yang mendefinisikan belajar sebagai suatu proses perubahan pola pikir dan tingkah laku individu yang baru dan lebih baik dari sebelumnya, berkat pengalaman dan latihan tersebut. Siswa

mengalami kecepatan perubahan pada tiap individu, dan hasilnya berbeda-beda serta telah mencapai angka yang ditetapkan oleh peneliti.

Karakteristik model pembelajaran *roleplay* mulai tampak. Hal itu bisa dilihat pada peserta didik yang sudah mulai timbul keberanian dan tidak banyak melakukan kesalahan dan bertanggungjawab atas tugas yang diembannya. Walaupun belum terjadi pemerataan sikap, namun peningkatan tersebut menjadi suatu langkah awal keberhasilan dalam kegiatan belajar-mengajar. Peserta didik yang biasanya pasif, malu, dan enggan dalam kegiatan pembelajaran menjadi proaktif dan timbul keberanian untuk berkomunikasi langsung dengan tamu.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan di dalam proses pembelajaran *restaurant service* dengan metode *roleplay* dari siklus ke siklus mengalami peningkatan. Pada akhir siklus keempat, terjadi peningkatan dengan memperoleh kriteria siswa tidak banyak mengalami kesulitan dalam berkomunikasi secara langsung dengan tamu. Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa model pembelajaran *roleplay* dengan 4 siklus dapat meningkatkan keberanian siswa dalam berkomunikasi secara langsung dengan tamu. Hal itu terlihat pada sikap dan perilaku siswa selama pembelajaran berlangsung, dari siklus ke siklus siswa menjadi lebih semangat, lebih percaya diri, dan menjiwai tugasnya saat berkomunikasi langsung dengan tamu. Peningkatan keberanian siswa dalam berkomunikasi langsung dengan tamu menggunakan model pembelajaran *roleplay* bisa kita lihat sebagai berikut: (1) siswa lebih berani dalam berkomunikasi, (2) rasa grogi siswa sudah berkurang se-

hingga sudah tidak banyak salah bicara, (3) penampilan yang lebih baik karena siswa merasa lebih siap, (4) siswa sudah bisa tersenyum sehingga kriteria ramah sudah terlihat, (5) siswa sudah berani menatap tamu (*eye contact*) lebih baik, (6) *Body language* sudah terlihat tegas sehingga tidak kelihatan kaku lagi, (7) siswa melakukan pelayanan dengan riang, ramah, dan senyum berkembang. Dengan terbentuknya sikap percaya diri pada siswa, akan mampu mengantar siswa sukses bekerja di dunia industri dan dapat menciptakan lapangan pekerjaan sendiri sesuai dengan bidangnya.

Saran

Peserta didik diharapkan untuk lebih proaktif dengan berlatih berkomunikasi sendiri atau bersama teman untuk pengembangan keberanian. Hal itu dikarenakan berbagai hal, salah satunya adalah pembentukan sikap dan tingkah laku percaya diri dalam berkomunikasi. Hal itu sangat penting bagi siswa jurusan Tata Boga yang nantinya bekerja di lingkungan yang harus banyak melakukan komunikasi. Untuk guru, agar selalu meningkatkan kualitas pembelajaran dengan menggunakan metode pembelajaran yang menarik dan mudah dipahami. Bagi sekolah, model pembelajaran *roleplay* dapat digunakan pada mata pelajaran sejenis.

Daftar Pustaka

- Baharuddin. 2007. *Teori Belajar & Pembelajaran*: Jogjakarta: AR- Ruzz Media
- Dimiyati & Mudjiono. 2002. *Belajar dan Pembelajaran*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Moh. Uzer Usman. 2003. *Upaya Optimalisasi Kegiatan Belajar Mengajar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moh. Uzer Usman. 2005. *Menjadi Guru Profesional*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution. 2005. *Berbagai Pendekatan dalam Proses Belajar Mengajar*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Annayati Budiningsih. Wahyu Kusumaningtyas. 2012. *Pelayanan Makanan dan Minuman*. Untuk SMK. Depok CV Arya Duta
- Dra. Endang Sodbudhy Rahay, dan I Made Nuryata. (2010). *Pembelajaran Masa Kini*. Jakarta .Sekarmita.
- Ni Wayan Suwithi, dkk. 2008 *Akomodasi Perhotelan Jilid 2*. Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan.
- Ardjuno Wiwoho. 2008. *Pengetahuan Tata Hidang*. Jakarta: Erlangga
- Miftahul Huda. 2013. *Model-model Pembelajaran dan Pengajaran*. Pustaka Belajar Yogyakarta.