



PENERAPAN METODE DISKUSI TIPE *BABBLE GROUP* DALAM KAITANNYA DENGAN KETUNTASAN BELAJAR SISWA

***(Kasus Siswa Kelas XI OTP 2 pada Materi Pelajaran Memberikan
Pelayanan Pada Pelanggan di SMKN 1 Jombang Tahun Ajaran
2020/2021)***

Yayuk Trisnani

SMK Negeri 1 Jombang

e-mail: trisnani007@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui keberhasilan pengembangan pembelajaran metode diskusi tipe BABBLE GROUP dalam meningkatkan hasil belajar mata pelajaran OTK Humas dan Keprotokolatan pada siswa kelas XI OTP 2 Negeri 1 jombang.

Penelitian ini merupakan penelitian tindakan kelas (class action research) dengan desain penelitian berdasarkan pedoman penelitian pengembangan Dick and Carey. Penelitian ini dilakukan di kelas XI OTP 2 SMK NEGERI 1 JOMBANG sebanyak 34 siswa. Dalam penelitian ini variabel yang diteliti antara lain: Metode pembelajaran diskusi tipe BABBLE GROUP (X1) Hasil belajar (X2). Kegiatan analisa data meliputi tahapan: observasi awal, perencanaan pengembangan, pelaksanaan pengembangan, observasi respon minat siswa.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada tahap pra eksperimen dari 34 siswa Kelas XI OTP 2, diketahui siswa yang tuntas belajar sebanyak 21 siswa (63,9%), sehingga siswa dinyatakan belum mampu mencapai ketuntasan belajar kelas. Pada tahap Siklus 1 yang tuntas belajar meningkat menjadi sebanyak 30 siswa (72,9 %) yang belum tuntas 6 siswa (16,7%). Pada tahap Siklus 2 sebanyak 34 siswa (78,6%), yang tuntas belajar, sehingga telah mencapai standar ketuntasan belajar. Berdasarkan hasil rekap jawaban kuesioner tentang minat siswa terhadap pengembangan pembelajaran, diketahui bahwa sebagian besar siswa memiliki minat yang positif terhadap pengembangan pembelajaran.

Keywords: *Pemberian Tugas, Tugas Diskusi Kelompok*

PENDAHULUAN

Guru dituntut dapat membantu siswa untuk mengelola daya pemikirannya sehingga mampu menghubungkan antara teori yang diajarkan di kelas dengan keadaan sehari-hari karena itu, siswa harus dikondisikan untuk lebih berperan aktif dalam kegiatan pembelajaran. Hal ini tidak berarti peran guru menjadi berkurang, justru sebaliknya peran guru sangat penting sebagai komunikator, fasilitator, motivator, evaluator, dan sebagai narasumber dalam proses belajar mengajar. Permasalahan yang umum terjadi adalah guru lebih suka menerapkan metode ceramah, tanya jawab dan tugas, dampaknya adalah siswa merasa jenuh dengan metode pembelajaran yang sama setiap hari.

Pemilihan metode yang tepat diharapkan dapat membuat siswa merasa tertarik dan antusias pada proses pembelajaran. Metode yang sebaiknya banyak dikembangkan dalam pembelajaran adalah metode diskusi. Hal ini dikarenakan metode diskusi dapat melatih siswa untuk mengemukakan pikiran atau pendapatnya dan membuka wawasan siswa untuk terbuka terhadap informasi dari sumber-sumber lain. Dalam metode diskusi terdapat variasi pembelajaran, yaitu *Think-Pair-Share* (TPS), Kelompok Aktif (*BABBLE GROUP*) dan Bola Pantai (*Beach Ball*).

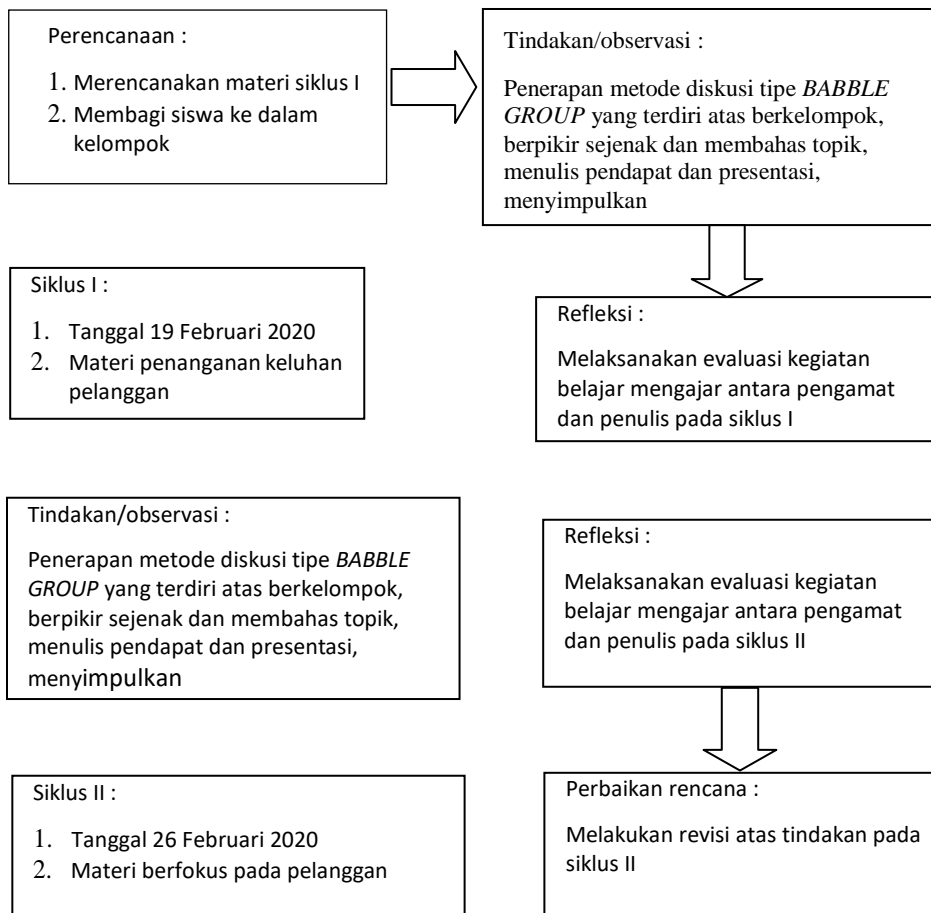
Kelompok Aktif (*BABBLE GROUP*) merupakan teknik diskusi yang melibatkan kelompok kecil, dimana kemudian hasil diskusi tersebut dilaporkan ke dalam kelompok besar. Metode pembelajaran semacam ini cocok diterapkan dalam jenis materi pembelajaran yang kaya dengan variasi kasus, salah satunya adalah Mata Pelajaran “Memberikan Pelayanan pada Pelanggan”. Dalam mata pelajaran tersebut terdapat banyak permasalahan tentang perilaku pelanggan dalam melakukan pembelian dan berbagai strategi yang dapat dikembangkan untuk mengatasinya.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan penulis selaku guru Mata Pelajaran “Memberikan Pelayanan pada Pelanggan”, ditemukan fakta permasalahan dimana siswa yang merasa bosan dengan model pembelajaran yang monoton, maka penulis ingin menerapkan metode diskusi tipe *BABBLE GROUP* yang merupakan metode yang dapat melatih siswa untuk bersikap terbuka dan apabila diterapkan bisa menumbuhkan keterlibatan dan keikutsertaan siswa serta membantu siswa untuk mempelajari keterampilan komunikasi dan proses berfikir karena siswa dituntut untuk mengembangkan kreativitas dalam menanggapi suatu permasalahan yang nyata. Mata Pelajaran

Memberikan Pelayanan pada Pelanggan tidak hanya mengajarkan siswa untuk memahami konsep saja, namun siswa juga dihadapkan pada masalah-masalah yang mungkin timbul pada dunia nyata yang berhubungan dengan bagaimana cara memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Hal tersebut sesuai dengan metode diskusi tipe *BABBLE GROUP* oleh karena itu metode ini dapat diterapkan pada Mata Pelajaran “Memberikan Pelayanan pada Pelanggan”.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian tindakan kelas (*classroom action research*) dimana tindakan kelas adalah penelitian yang dilakukan oleh guru, bekerja sama dengan peneliti (atau dilakukan sendiri yang juga bertindak sebagai peneliti) di kelas atau sekolah tempat ia mengajar dengan penekanan pada penyempurnaan atau peningkatan proses dan praktis pembelajaran. Penelitian dilakukan di SMKN 1 JOMBANG yang terletak di Jl. Dokter Sutomo No. 15, Sengon, Kecamatan Jombang, Kabupaten Jombang. Waktu penelitian dilakukan pada Bulan Oktober 2020, tahun ajaran 2020/2021 semester ganjil. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa kelas XI OTP 2 di SMKN 1 JOMBANG . Sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dimana menetapkan seluruh siswa XI OTP 2 SMKN 1 JOMBANG sebagai sampel penelitian yang berjumlah 34 siswa. Penelitian ini merupakan Penelitian Tindakan Kelas (PTK) dengan menggunakan teknik siklus. Penelitian ini dilakukan sebanyak dua siklus dengan masing-masing siklus terdiri dari 4 tahap yaitu perencanaan, Tindakan/observasi, Refleksi, dan Perbaikan rencana atas tindakan dari siklus I untuk pelaksanaan siklus II. Alur Penelitian Tindakan kelas (PTK) dapat dijabarkan sebagai berikut :



Gambar 3.1 Alur Penelitian Tindakan Kelas

Dari tahapan penelitian diatas dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. **Perencanaan** : Penulis menyusun rencana untuk melaksanakan kegiatan belajar mengajar dengan metode diskusi tipe *BABBLE GROUP* Merencanakan materi sebagai bahan diskusi tiap-tiap kelompok dengan menggunakan dua siklus bertahap. Selanjutnya membagi 34 siswa menjadi 5 kelompok dengan masing-masing kelompok beranggotakan 6-7 siswa.
2. **Tindakan dan Observasi** : Dilakukan kegiatan belajar mengajar sesuai dengan tujuan pembelajaran yang sudah ditentukan seperti pada rencana pelaksanaan pembelajaran dengan tujuan siklus I siswa

mampu menangani keluhan pelanggan dengan baik, dan siklus II siswa dapat memfokuskan perhatian pada pelanggan dengan efektif.

3. **Refleksi** : Mengkaji yang telah dihasilkan atau belum dihasilkan terhadap keberhasilan atau kegagalan dalam mencapai tujuan sementara dan untuk menentukan tindak lanjut dalam rangka mencapai tujuan akhir belajar mengajar pada pokok bahasan “Mencurahkan Perhatian Penuh Kepada Pelanggan” dengan metode tipe *BABBLE GROUP*”.
4. **Revisi** : Untuk mengevaluasi setiap siklus yang digunakan sebagai pedoman pengamat dalam melaksanakan siklus selanjutnya. Instrumen penelitian yang digunakan adalah silabus, rencana pembelajaran (RPP) metode diskusi tipe *BABBLE GROUP* , lembar pengamatan dan soal-soal formatif. Dengan menggunakan teknik pengumpulan penelitian teknik observasi, dokumen, teknik tes dan teknik analisis data yang diterapkan secara langsung terhadap siswa XI OTP 2 di SMKN 1 Jombang.

1. Analisis Data Penelitian

a. Hasil Observasi

Data hasil pengamatan (observasi) berupa pengelolaan pembelajaran dianalisis dengan cara mendeskripsikan kemampuan guru menerapkan metode diskusi tipe *BABBLE GROUP*. Pendeskripsian aktivitas siswa dilakukan sesuai dengan aktivitas dalam kelas.

- 1) Kemampuan guru dan aktivitas siswa

Menurut Saidha (2004), data yang diperoleh dianalisis dengan rumus :

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

Keterangan :

\bar{Y} = Rata-rata skala penilaian keseluruhan pembelajaran

X = Jumlah rata-rata pembelajaran tiap aspek yang dinilai

n = Banyaknya aspek yang dinilai

Kriteria penilaian aktivitas siswa yang ditetapkan oleh Masriyah dan Rahayu, Endah (2000) adalah sebagai berikut :

1 = kurang sekali

2 = kurang

- 3 = cukup
 4 = baik
 5 = baik sekali

b. Hasil Tes

Ketuntasan belajar siswa tentang materi dapat dilihat melalui peningkatan hasil belajar yang diperoleh dari nilai tes. Suatu kelas dapat dikatakan mencapai ketuntasan bila di kelas tersebut terdapat 85% siswa yang telah mencapai daya serap dengan perhitungan sebagai berikut yang dapat dihasilkan rumus Arikunto:

$$\text{Ketuntasan kelas} : \frac{\text{JUMLAH SISWA YANG TUNTAS}}{\text{JUMLAH SISWA KESELURUHAN}} \times 100$$

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian dan Analisis Data

1. Penerapan Metode Diskusi Tipe *BABBLE GROUP* dalam Pembelajaran Mata Pelajaran Memberikan Pelayanan pada Pelanggan

Pengamatan Pengelolaan Pembelajaran Metode Diskusi Tipe *BABBLE GROUP* pada Siklus I

No.	Aspek yang diamati	Skor	Keterangan
1.	Persiapan	3	Cukup
	A. Pendahuluan		
	a. Menginformasikan pokok bahasan dan indikator	3	Cukup
	b. Apersepsi	3	Cukup
	c. Memotivasi siswa	3	Cukup
	B. Kegiatan inti		
	a. Memperkenalkan topik yang dibahas	3	Cukup
	b. Menyampaikan pertanyaan secara tertulis	3	Cukup
	c. Membagi siswa dalam kelompok	3	Cukup
	d. Meminta siswa berpikir sejenak dan berdiskusi	3	Cukup
	e. Meminta siswa menulis pendapat dan mempresentasikan	3	Cukup

	C. Penutup		
	a. Membimbing siswa membuat kesimpulan hasil diskusi	3	Cukup
	b. Memberi tugas kepada siswa	3	Cukup
2.	Pengelolaan waktu	3	Cukup
3.	Pengamatan suasana kelas		
	a. Siswa antusias	3	Cukup
	b. Guru antusias	3	Cukup
Jumlah		42	
Rata-rata		3	Cukup

Sumber : Data dari hasil observasi

Keterangan :

- 1 = kurang sekali
- 2 = kurang
- 3 = cukup
- 4 = baik
- 5 = baik sekali

Berdasar tabel diatas dari hasil pengamatan tentang pengelolaan pembelajaran metode diskusi tipe *BABBLE GROUP* pada siklus I diperoleh rata- rata sebesar 3 dengan demikian dapat dikatakan bahwa kemampuan guru mengelola pembelajaran dengan menerapkan metode diskusi tipe *BABBLE GROUP* cukup. Namun masih harus ditingkatkan seperti suara guru harus diperkeras lagi sehingga dapat terdengar oleh semua siswa terutama siswa yang duduk di bangku belakang. Guru lebih antusias memotivasi siswa sehingga siswa juga akan lebih antusias mengikuti pelajaran. Hal lain yang juga perlu ditingkatkan adalah pada saat menarik kesimpulan guru harus bisa lebih mengarahkan siswa sehingga siswa tidak hanya menjadi pendengar saja dan suasana kelas menjadi kurang hidup. Pengelolaan waktu yang dilakukan guru juga harus lebih diperhatikan, supaya waktu tidak banyak tersita pada saat guru membentuk kelompok sehingga waktu untuk siswa berdiskusi dan presentasi menjadi lebih panjang.

Aktivitas Siswa dalam Pembelajaran Metode Diskusi Tipe *BABBLE GROUP* pada Siklus I

No.	Pengamatan	Skor	Keterangan
1.	Mendengar/memperhatikan penjelasan guru	3	Cukup
2.	Membaca/memahami masalah yang diberikan guru	3	Cukup
3.	Merefleksi dan mengerjakan soal untuk memecahkan masalah	3	Cukup
4.	Bertanya/berdiskusi antar siswa dalam kelompok	3	Cukup
5.	Menyajikan hasil diskusi kelompok	3	Cukup
6.	Menanggapi pertanyaan/pendapat/jawaban hasil diskusi kelompok lain	3	Cukup
7.	Merangkum materi yang telah dipelajari	3	Cukup
Jumlah		21	Cukup
Rata-rata		3	Cukup

Sumber: Data dari hasil observasi

Keterangan:

1 = kurang sekali 3 = cukup 5 = baik sekali
2 = kurang 4 = baik

Berdasar tabel diatas diketahui bahwa aktivitas siswa saat menerapkan metode diskusi tipe *BABBLE GROUP* memperoleh skor 3. Skor tersebut berarti bahwa aktivitas siswa cukup. Masih banyak yang harus ditingkatkan pada pelaksanaan diskusi tipe *BABBLE GROUP*. Siswa masih ada yang mengobrol sendiri dengan siswa yang lain sehingga tidak konsentrasi memperhatikan guru dan tidak ikut memberikan pendapat saat berdiskusi. Keadaan tersebut membuat kerjasama diantara anggota kelompok belum maksimal. Siswa yang mengerjakan sebagian saja dan ada beberapa anak hanya menumpang nama. Pada saat menyajikan hasil diskusi tentunya siswa yang maju presentasi adalah siswa yang benar-benar mengerjakan. Begitu juga pada saat menanggapi pertanyaan atau pendapat, masih ada yang tidak ikut menyumbangkan pendapatnya.

**Pengamatan Pengelolaan Pembelajaran Metode Diskusi tipe
BABBLE GROUP pada siklus II**

No.	Aspek yang diamati	Skor	Keterangan
1.	Persiapan	4	Baik
	A. Pendahuluan		
	a. Menginformasikan pokok bahasan dan indikator hasil belajar	4	Baik
	b. Apersepsi	4	Baik
	c. Memotivasi siswa	4	Baik
	B. Kegiatan inti		
	a. Memperkenalkan topik yang dibahas	4	Baik
	b. Menyampaikan pertanyaan secara tertulis	4	Baik
	c. Membagi siswa dalam kelompok	4	Baik
	d. Meminta siswa berpikir sejenak dan berdiskusi	4	Baik
	e. Meminta siswa menulis pendapat dan mempresentasikan	4	Baik
	C. Penutup		
	a. Membimbing siswa membuat kesimpulan hasil diskusi	4	Baik
	b. Memberi tugas kepada siswa	4	Baik
2	Pengelolaan waktu	4	Baik
3	Pengamatan suasana kelas		
	a. Siswa antusias	4	Baik
	b. Guru antusias	4	Baik
Jumlah		56	
Rata-rata		4	Baik

(Sumber : Data dari hasil observai)

Keterangan:

1 = kurang sekali

2 = kurang

3 = cukup

4 = baik

5 = baik sekali

Berdasar tabel diatas dari hasil pengamatan tentang pengelolaan pembelajaran metode diskusi tipe *BABBLE GROUP* pada siklus II

diperoleh rata-rata sebesar 4 dengan demikian dapat dikatakan bahwa kemampuan guru mengelola pembelajaran dengan menerapkan metode diskusi tipe *BABBLE GROUP* baik. Guru dapat meningkatkan apa yang sudah dilakukan pada siklus I. Guru sudah berusaha lebih memperkeras suara sehingga siswa mendengar dengan jelas. Hal ini memperkecil kesempatan siswa untuk bersikap masa bodoh atau ramai. Guru juga sudah bisa memotivasi siswa dengan cara memberikan hadiah kecil bagi siswa yang aktif selama kegiatan pembelajaran. Dari segi pengelolaan waktu, guru sudah dapat mengatur waktu sehingga pada saat kegiatan diskusi dan presentasi mempunyai tambahan waktu yang cukup. Siswa menjadi antusias mengikuti pembelajaran karena mereka sudah merasa senang dengan keadaan kelas yang aktif ditambah guru merangsang keaktifan siswa dengan memberikan hadiah.

Aktivitas Siswa dalam Pembelajaran Metode Diskusi tipe *BABBLE GROUP* pada Siklus II

No.	Pengamatan	Skor	Keterangan
1.	Mendengar/memperhatikan penjelasan guru	4	Baik
2.	Membaca/memahami masalah yang diberikan guru	4	Baik
3.	Merefleksi dan mengerjakan soal untuk memecahkan masalah	4	Baik
4.	Bertanya/berdiskusi antar siswa dalam kelompok	4	Baik
5.	Menyajikan hasil diskusi kelompok	4	Baik
6.	Menanggapi pertanyaan/pendapat/jawaban hasil diskusi kelompok lain	4	Baik
7.	Merangkum materi yang telah dipelajari	4	Baik
Jumlah		28	
Rata-rata		4	Baik

Sumber: Data dan hasil observasi

Keterangan:

1 = kurang sekali 3 = cukup 5 = baik sekali
2 = kurang 4 = baik

Berdasar tabel diatas diketahui bahwa aktivitas siswa saat menerapkan metode diskusi tipe *BABBLE GROUP* memperoleh skor 4. Skor tersebut berarti bahwa aktivitas siswa baik. Siswa sudah bisa bersikap tertib dan tidak membuat ramai suasana kelas. Siswa juga mau bekerjasama dengan anggota kelompok masing-masing dan melakukan tugas sesuai dengan yang sudah diperintahkan guru. Begitu pula pada saat menyajikan hasil diskusi atau presentasi, siswa tidak mengulur-ulur waktu karena tidak mau ambil bagian Siswa sudah tidak merasa malu untuk maju mempresentasikan hasil diskusi kelompok mereka. Pada saat membuat simpulan, siswa juga berperan aktif memberikan pendapat atau tanggapan mereka. Keaktifan tersebut dikarenakan mereka terpacu ingin mendapatkan hadiah dan guru.

2. Ketuntasan Belajar Siswa pada Penerapan Metode Diskusi tipe *BABBLE GROUP* pada Materi Pelajaran Memberikan Pelayanan Pada Pelanggan

Untuk mengetahui tingkat pemahaman siswa terhadap pokok bahasan Mencurahkan perhatian pada pelanggan, maka siswa diharuskan mengerjakan tes formatif di han terakhir penelitian. Dari jumlah rata-rata nilai evaluasi yang diberikan dapat diketahui ketuntasan belajar siswa tiap siklus. Dari tabel 17 berikut dapat diketahui nilai yang dicapai siswa selama pembelajaran Metode Diskusi tipe *BABBLE GROUP* dan dapat pula dilihat siswa yang aktif atau tidak aktif maupun yang tuntas atau tidak tuntas.

Data Nilai Diskusi Individu Tipe *BABBLE GROUP* Siklus I

Kelompok	Nama	Nilai	Keterangan
I	Nur Intan Mahesa Ayu	85	Sangat Aktif
	Nurisa Adelia Putri	75	Aktif
	Oky Ayu Stevani	65	Cukup Aktif
	Putri Seffi Azzari	65	Cukup Aktif
	Qurratan 'Ayun	75	Aktif
	Ratih Nur Fatayatus	80	Sangat Aktif
	Rena Rosyida Nur S.	80	Sangat Aktif

I	Reni Oktaviana	75	Aktif
	Reni Zuliana	80	Sangat Aktif
	Rida Melvina Arifin	85	Sangat Aktif
	Risa Rahmawati	75	Aktif
	Rista	65	Cukup Aktif
	Rusmini	65	Cukup Aktif

Sumber: Data dari hasil pengamatan

Data Nilai Diskusi Tipe *BABBLE GROUP* Siklus II

Kelompok	Nama	Nilai	Keterangan
I	Nur Intan Mahesa Ayu	75	Aktif
	Nurisa Adelia Putri	80	Sangat Aktif
	Oky Ayu Stevani	75	Aktif
	Putri Seffi Azzari	75	Aktif
	Qurratan 'Ayun	75	Aktif
	Ratih Nur Fatayatus	75	Aktif
	Rena Rosyida Nur S.	65	Cukup Aktif
II	Reni Oktaviana	75	Aktif
	Reni Zuliana	80	Sangat Aktif
	Rida Melvina Arifin	80	Sangat Aktif
	Risa Rahmawati	75	Aktif
	Rista	65	Cukup Aktif
	Rusmini	75	Aktif
III	Sabela Dyah Anggraini	80	Sangat Aktif
	Sabella Putri Dayana	80	Sangat Aktif
	Sabila Fadlu Ahsanah	80	Sangat Aktif
	Salwa Nabila	75	Aktif
	Sely Tri Melinia	75	Aktif
	Sherli Nurvita	75	Aktif
	Shinta Wulan M.	75	Aktif
	Siadadanu Hadi N.	80	Sangat Aktif
IV	Siti Kalimatus S.	75	Aktif
	Tauvia Putri Saharani	80	Sangat Aktif
	Titik Setiyoningsih	65	Cukup Aktif
	Tria Fatmawati	75	Aktif
	Trisni Ayuningtyas	75	Aktif
	Vinny Erlian	80	Sangat Aktif
	Virna Aprinata Putri	85	Sangat Aktif

V	Wahyu Fitriani	80	Sangat Aktif
	Wahyu Pradika	75	Aktif
	Widya Rista Oktavia	75	Aktif
	Yeppy Rahayuningsih	75	Aktif
	Yulia Andriani	80	Sangat Aktif
	Yusnia Wahyuning T	80	Sangat Aktif

Sumber : Data dari hasil observasi

DATA NILAI FORMATIF

No.	Nama Siswa	Nilai	Ketuntasan	
			Ya	Tidak
1	Nur Intan Mahesa Ayu	90	<input checked="" type="checkbox"/>	
2	Nurisa Adelia Putri	70		<input checked="" type="checkbox"/>
3	Oky Ayu Stevani	85	<input checked="" type="checkbox"/>	
4	Putri Seffi Azzari	80	<input checked="" type="checkbox"/>	
5	Qurratan 'Ayun	75	<input checked="" type="checkbox"/>	
6	Ratih Nur Fatayatus	85	<input checked="" type="checkbox"/>	
7	Rena Rosyida Nur S.	80	<input checked="" type="checkbox"/>	
8	Reni Oktaviana	80	<input checked="" type="checkbox"/>	
9	Reni Zuliana	75	<input checked="" type="checkbox"/>	
10	Rida Melvina Arifin	90	<input checked="" type="checkbox"/>	
11	Risa Rahmawati	85	<input checked="" type="checkbox"/>	
12	Rista	75	<input checked="" type="checkbox"/>	
13	Rusmini	75	<input checked="" type="checkbox"/>	
14	Sabela Dyah Anggraini	85	<input checked="" type="checkbox"/>	
15	Sabella Putri Dayana	80	<input checked="" type="checkbox"/>	
16	Sabila Fadlu Ahsanah	85	<input checked="" type="checkbox"/>	
17	Salwa Nabila	90	<input checked="" type="checkbox"/>	
18	Sely Tri Melinia	90	<input checked="" type="checkbox"/>	
19	Sherli Nurvita	95	<input checked="" type="checkbox"/>	
20	Shinta Wulan M.	85	<input checked="" type="checkbox"/>	
21	Siadadanu Hadi N.	65		<input checked="" type="checkbox"/>
22	Siti Kalimatus S.	95	<input checked="" type="checkbox"/>	
23	Tauvia Putri Saharani	80	<input checked="" type="checkbox"/>	
24	Titik Setiyoningsih	75	<input checked="" type="checkbox"/>	
25	Tria Fatmawati	75	<input checked="" type="checkbox"/>	

26	Trisni Ayuningtyas	90	<input checked="" type="checkbox"/>	
27	Vinny Erlan	95	<input checked="" type="checkbox"/>	
28	Virna Aprinata Putri	70		<input checked="" type="checkbox"/>
29	Wahyu Fitriani	80	<input checked="" type="checkbox"/>	
30	Wahyu Pradika	95	<input checked="" type="checkbox"/>	
31	Widya Rista Oktavia	95	<input checked="" type="checkbox"/>	
32	Yeppy Rahayuningsih	65		<input checked="" type="checkbox"/>
33	Yulia Andriani	90	<input checked="" type="checkbox"/>	
34	Yusnia Wahyuning T.	90	<input checked="" type="checkbox"/>	

Sumber: Data dari hasil tes

DATA NILAI KESELURUHAN PEMBELAJARAN METODE DISKUSI BABLE GROUP

No	Nama Siswa	Diskusi		Formatif	\bar{X}	Ketuntasan
		I	II			
1	Nur Intan Mahesa A.	75	80	90	81,6	T
2	Nurisa Adelia Putri	65	75	75	71,6	TT
3	Okky Ayu Stevani	75	75	85	78,3	T
4	Putri Seffi Azzari	75	80	80	78,3	T
5	Qurratan 'Ayun	65	80	80	75	T
6	Ratih Nur Fatayatus	65	75	85	75	T
7	Rena Rosyida Nur S.	65	75	80	73,3	T
8	Reni Oktaviana	80	80	80	80	T
9	Reni Zuliana	75	80	85	78,3	T
10	Rida Melvina Arifin	75	80	90	81,6	T
11	Risa Rahmawati	80	80	85	81,6	T
12	Rista	75	80	85	80	T
13	Rusmini	75	80	80	78,3	T
14	Sabela Dyah A.	65	80	80	75	T
15	Sabella Putri Dayana	75	80	80	78,3	T
16	Sabila Fadlu Ahsanah	70	75	85	76,6	T
17	Salwa Nabila	75	80	90	81,6	T
18	Sely Tri Melinia	75	75	80	76,6	T
19	Sherli Nurvita	75	80	90	81,6	T
20	Shinta Wulan M.	75	80	85	80	T

21	Siadadanu Hadi N.	65	70	75	70	TT
22	Siti Kalimatus S.	75	80	90	81,6	T
23	Tauvia Putri Saharani	75	75	80	76,6	T
24	Titik Setiyoningsih	75	75	75	75	T
25	Tria Fatmawati	65	75	80	73,3	T
26	Trisni Ayuningtyas	80	85	90	85	T
27	Vinny Erlian	75	85	90	83,3	T
28	Virna Aprinata Putri	65	80	80	75	TT
29	Wahyu Fitriani	80	80	80	80	T
30	Wahyu Pradika	75	85	95	85	T
31	Widya Rista Oktavia	75	85	90	83,3	T
32	Yeppy Rahayuningsih	65	70	75	70	TT
33	Yulia Andriani	75	80	90	81,6	T
34	Yusnia Wahyuning T.	80	80	90	83,3	T
	RATA-RATA	72,9%	78,6%	83,3%		

Sumber: Data olahan penulis

Dari nilai diskusi tipe *BABBLE GROUP* diketahui bahwa dari kelompok I terdapat 2 orang siswa tidak aktif, kelompok II terdapat 2 orang siswa tidak aktif, kelompok III terdapat 3 orang siswa tidak aktif, kelompok IV terdapat 1 orang tidak aktif dan pada kelompok V terdapat 1 orang tidak aktif. Jumlah keseluruhan siswa yang tidak aktif dari kelompok 1 sampai 5 ada 9 orang siswa tidak aktif pada saat pembelajaran dengan metode diskusi tipe *BABBLE GROUP* untuk materi Menangani Keluhan Pelanggan. Dapat dikatakan bahwa 27,1% siswa tidak aktif dan 72,9% siswa aktif pada siklus I.

Pada siklus II diketahui dari kelompok I terdapat 1 orang siswa tidak aktif, kelompok II terdapat 1 orang siswa tidak aktif. Untuk kelompok 3, kelompok 4 dan kelompok 5 diketahui aktif semua. Jumlah keseluruhan siswa yang tidak aktif yaitu hanya 2 orang siswa. Dapat dikatakan bahwa hanya 21,4% siswa tidak aktif dan 78,6% siswa aktif.

Selanjutnya dari nilai formatif, diketahui bahwa dari 34 siswa, terdapat 4 orang yang tidak mencapai ketuntasan dan 30 orang mencapai ketuntasan. Dalam persentase dapat dikatakan bahwa hanya 16,2% siswa tidak tuntas dan 83,8% siswa tuntas pada tes formatif.

B. Pembahasan

Penerapan Metode Diskusi Tipe *BABBLE GROUP* dalam pembelajaran Materi Pelajaran Memberikan Pelayanan Pada Pelanggan

Berdasarkan atas hasil pengelolaan pembelajaran diskusi tipe *BABBLE GROUP* menunjukkan bahwa nilai rata-rata pengelolaan guru dalam menerapkan metode diskusi tipe *BABBLE GROUP* keseluruhan baik. Pada siklus I diperoleh rata-rata sebesar 3 dengan kriteria cukup dan pada siklus II sebesar 4 dengan kriteria baik. Dapat dilihat pada tiap siklus mengalami peningkatan.

Apabila pada siklus I masih harus lebih ditingkatkan seperti suara guru harus diperkeras lagi sehingga dapat terdengar oleh semua siswa terutama siswa yang duduk di bangku belakang. Guru juga harus lebih antusias lagi dalam memotivasi siswa sehingga siswa juga akan bertambah antusias mengikuti pelajaran dan mengeluarkan pendapat.

Aspek yang harus ditingkatkan lagi adalah pada saat menarik simpulan guru harus mampu mengarahkan siswa dengan baik sehingga siswa tidak hanya menjadi pendengar saja dan suasana kelas menjadi lebih hidup. Pengelolaan waktu yang dilakukan guru juga harus lebih diperhatikan, karena waktu banyak tersita pada saat guru membentuk kelompok sehingga waktu untuk siswa berdiskusi dan presentasi menjadi sangat terbatas selain itu guru juga harus mampu membawa suasana yang semangat agar siswa antusias. Namun dengan dilakukan refleksi, apa yang terjadi pada siklus I dapat diketahui dan pada tahap revisi, semuanya bisa ditingkatkan pada siklus II.

Pada siklus II, guru sudah berusaha lebih memperkeras lagi suara sehingga siswa mendengar dengan jelas. Hal tersebut dapat memperkecil kesempatan siswa untuk bersikap masa bodoh atau ramai. Guru juga sudah bisa memotivasi siswa dengan cara memberikan hadiah kecil bagi siswa yang aktif selama kegiatan pembelajaran. Dari segi pengelolaan waktu, guru sudah dapat mengatur waktu dengan baik sehingga pada saat kegiatan diskusi dan presentasi mempunyai tambahan waktu yang cukup. Siswa menjadi antusias mengikuti pembelajaran karena mereka sudah merasa senang dengan keadaan kelas yang aktif ditambah guru merangsang keaktifan siswa dengan memberikan hadiah kepada siswa sebagai apresiasi telah aktif dan tanggap.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan pembelajaran metode diskusi tipe *BABBLE GROUP* pada pokok bahasan Mencurahkan Perhatian Pada Pelanggan terlaksana dengan baik. Ditunjukkan oleh peningkatan pada tiap siklus dengan kriteria baik.
2. Ketuntasan belajar siswa kelas XI OTP 2 yang menerapkan pembelajaran dengan metode diskusi tipe *BABBLE GROUP* juga baik. Dapat dilihat dari nilai diskusi tipe *BABBLE GROUP* pada tiap siklus meningkat. Siklus I sebesar 72,9% meningkat pada siklus II sebesar 78,6%. Pada pelaksanaan tes formatif juga diperoleh ketuntasan sebesar bahwa jumlah siswa yang tuntas sebesar 83,8%.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan, agar proses belajar mengajar menggunakan pembelajaran dengan metode diskusi tipe *BABBLE GROUP* lebih baik dan lebih efektif bagi siswa, maka saran yang diberikan untuk mendukung salah satu usaha meningkatkan mutu pendidikan dan sumber daya manusia adalah sebagai berikut :

1. Metode diskusi tipe *BABBLE GROUP* dapat diterapkan sebagai alternative dalam proses pembelajaran, karena mampu meningkatkan interaksi antar siswa serta dapat menghilangkan sifat individu siswa.
2. Pada pelaksanaan pembelajaran diskusi tipe *BABBLE GROUP* diperlukan kedisiplinan dalam pengelolaan waktu dan pemilihan materi yang sesuai sehingga penelitian dapat berjalan sesuai dengan apa yang telah direncanakan.
3. Pada saat pelaksanaan pembelajaran, volume guru harus lebih diperkeras supaya seisi kelas dapat mendengar dengan jelas sehingga siswa dapat mengerti dan paham akan materi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2003. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- _____, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- _____, 2007. *Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Dhori, Abu. 1997. *Metodologi Pembelajaran Bahan Sajian untuk Penataran Instruktur*. Malang: PPPG IPS dan PMP
- Djamarah, Syaiful Babri dan Zain, Aswan. 2006. *Strategi Belajar Mengajar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Hamalik, Oemar. 2008. *Proses Belajar Mengajar*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Hasibuan, JJ. 1994. *Proses Belajar Mengajar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Ibrahim, Muslimin. 2005. *Pembelajaran Kooperatif*. Surabaya: University Press
- Kasrori, Jusuf, dkk. 1991. *Interaksi Belajar Mengajar, Metode Pengajaran*. Surabaya: Unipress IKIP
- Lie, Anita. 2005. *Cooperative Learning*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasara Indonesia
- Mulyasa, E. 2006. *Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mulyati, Arifin. 2003. *Strategi Belajar Mengajar*. Surabaya: JICA
- Roestiyah, NK. 1991. *Strategi Belajar Mengajar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Slameto. 2003. *Belajar dan faktor-faktor yang mempengaruhinya*. Jakarta: PT. Asdi Mahasatya
- Subagiyo, Rahman. 1984. *Belajar, pembelajaran dan Metode-Metode dalam Pembelajaran*. Jakarta: BRI Urusan Pendidikan dan Pelatihan

- Sriyono. 1991. *Teknik Belajar Mengajar dalam CBSA*. Jakarta: Rineka Karya
- Sudjana, Nana. 1996. *Belajar dan faktor-faktor yang mempengaruhinya*. Bandung: Sinar Baru.
- _____, 2005. *Dasar-dasar Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Tarsito
- Surakhmad, Winarno. 1997. *Metode Pengajaran Nasional*. Bandung: Sinar Saru Algasindo
- Suryosubroto, B. 2002. *Proses Belajar Mengajar di Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta
- Syah, Muhibbin. 2006. *Psikologi Pendidikan dengan pendekatan baru*. Bandung: Rosda Karya
- Trianto. 2007. *Model-model Pembelajaran Inovatif Berorientasi Konstruktivistik*. Surabaya: Prestasi Pustaka Publisher
- Usman, M. Uzer. 1995. *Menjadi Guru Profesional*. Bandung: Remaja Rosdakarya.