PENINGKATAN KEBERANIAN SISWA BERKOMUNIKASI LANGSUNG DENGAN TAMU MELALUI *ROLE PLAY*

PADA PEMBELAJARAN *RESTAURANT SERVICE*

SMKN 1 SEWON

Oleh: Suwantini

***ABTRACT***

*This report aims to foster self-confidence, independent, honest, and responsible, build interest in the subjects of restaurant service, instill 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 themselves and the group. 2) The courage to communicate directly with guests has increased after the implementation of roleplay 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 incerased 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 menumbuhkan sikap rasa percaya diri, mandiri, jujur, dan bertanggung jawab siswa, membangun minat terhadap mata pelajaran tata hidang (*restaurant service*), menanamkan pendidikan karakter dan budaya bangsa secara maksimal terhadap proses pembelajaran *restaurant service,* membekali siswa dengan pengetahuan dan keterampilan dalam bidang jasa pelayanan makanan dan minuman di restoran yang merupakan tututan 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 jasa boga 1 smkn 1 sewon tahun pelajaran 2014/2015. Tehnik pengumpulan data menggukan angket, kuisioner, dan studi dokumentasi. Tehnik analisis data menggunakan indentifikasi, klasifikasi data, diskripsi, dan validasi.

Dari hasil kegiatan ini menunjukkan bahwa : 1) implementasi metode pembelajaran *roleplay* pada pembelajaran *restaurant service* dapat membentuk keberanian siswa berkomunikasi langsung dengan tamu, hal ini terlihat pada sikap dan perilaku selama pembelajaran berlangsung siswa nampak lebih percaya diri dalam berkomunikasi, mandiri, 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 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) Dengan terbentuknya sikap percaya diri sehingga siswa trampil berkomunikasi langsung dengan tamu maka akan mampu menghatarkan siswa sukses masuk kedunia usaha/dunia industri dan dapat juga menciptakan lapangan kerja sendiri sesuai bidangnya.

***Kata kunci: Komunikasi langsung, Percayadiri, Bermain peran***

**PENDAHULUAN**

Di dalam dunia industry 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 adalah merupakan kompetensi dasar yang wajib dimiliki, maka dalam pembelajaran Tata Hidang (restaurant service) pembentukan kompetens ini merupakan priotitas yang lebih ditekankan. Hal ini sangat selaras dengan tuntutan Kurikulum 2013 yang berbasis kompetensi, dimana siswa diharapkan memiliki 4 kompetensi yaitu sikap spiritual, sikap sosial , pengetahuan dan ketrampilan.

Pada tahun terakhir ini pertumbuhan jumlah hotel dan restaurant di daerah Yogyakarta sangat cepat, artinya dunia industri ini 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 ketrampilan dalam hal komunikasi yang baik, sementara mereka merasa memiliki kekurangan dalam sikap percaya diri dan berfikir sulit bila berkomunikasi dengan pelanggan.

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

 Rumusan masalah ini adalah : Bagaimanakah *RolePlay* dapat meningkatkan keberanian siswa bekomunikasi langsung dengan tamu melalui model pembelajaran *roleplay* pada pembelajaran *restaurant service*. Tujuan dari penulisan laporan ini antara lain : Meningkatkan keberanian siswa dalam berkomunikasi secara langsung dengan tamu melalui model pembelajaran *Roleplay* pada pelajaran *restaurant service*

 Manfaat PTK ini antara lain bagi siswa : 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 dan memberikan model/prosedur tindakan yang dapat digunakan oleh teman sejawat dalam pemecahan masalah sejenis. Bagi sekolah; (1) meningkatkan hasil pembelajaran secara umum; (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 jasa boga 1 smkn 1 sewon tahun pelajaran 2014/2015. Yaitu : perencanaan (planning), pelaksanaan (action), pengamatan (observation), refleksi (*reflection*), dengan menggunakan model pembelajaran *roleplay*. Penelitian ini dilaksanakan selama 4 siklus,dengan tahapan-tahapan sebagai berikut : (1) pemanasan kelompok, (2) seleksi persiapan, (3) pengaturan setting, (4) Persiapan pemilihan siswa sebagai pengamat, (5) pemeranan (6) diskusi dan evaluasi, (7) pemeraanan kembali, (8) diskusi dan evaluasi, (9) generalisasi pengalaman.

Untuk keperluan ini diperlukan Perencanaan (planning), meliputi (1) membuat intrument pembelajaran yang terdiri dari rencana pelasksanaan dan skenario pembelajaran; (2) instrument untuk mengamati aktifitas guru (LOG) dan siswa (LOS), (3) menyiapkan media dan sarana pembelajaran *roleplay,* (4)menyiapkan lembar penilaian (5) lembar pengamatan guru dan siswa, serta rencana pelaksanaan pembelajaran mengikuti tahapan seperti berikut ini:

Pelaksanaan (*acting*)

Secara umum kegiatan pelaksanaan meliputi; (1) Mengucapkan salam dengan ramah kepada siswa ketika memasuki ruangan; (2) Memeriksa kehadiran siswa; (3) Mengecek kesiapan siswa uuntuk 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; (7) Mempersiapkan materi ajar beserta alat/media pembelajaran.

Kegiatan Inti

Pelaksanaan adalah sebagai berikut; (1) Guru menjelaskan kepada siswa tentang model pembelajaran yang akan dilaksanakan; (2) Siswa dibagi ke dalam beberapa tim, setiap tim terdiri dari 2 orang, setiap pasangan dalam satu tim dibebani masing masing satu peran yang berbeda : waiter dan tamu; (3) Guru membagikan soal kepada parner berupa perintah untuk membuat percakapan; (4) Setiap tim membuat percakapan antara tamu dan waiter, Tim mempresentasikan hasil diskusi (5); Setiap tim memperhatikan dan memberikan pendapat setelah selesai presentasi; (6) Setiap tim memperhatikan dan memberikan pendapat setelah selesai presentasi; (7) Begitu seterusnya sampai semua tim mendapatkan kesempatan untuk presentasi; (8) Guru memberikan kesempatan kepada siswa untuk bertanya hal yang kurang jelas; (9) Guru menyimpulkan hadil presentasi; (10) Tim yang paling bagus mendapatkan reward oleh guru.

Penutup

Pada kegiatan penutup ini meliputi ; (1) Membuat kesimpulan bersama-sama siswa; (2) Mengevaluasi tentang indicator yang akan dicapai; (3) Memberikan tugas kepada siswa; (4) Melakukan remidi pada siswa yang dianggap belum tuntas dilakukan secara lisan.

Refleksi

Refleksi dilakukan dengan cara mendiskusikan masalah yang timbul dalam kelas dan ditentukan setelah adanya implementasi model pembelajaran *roleplay*, data yang diperoleh pada pengamatan aktivitas guru dan siswa selama proses pembelajaran. Pada siklus pertama akan dianalisa 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, maka 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; (1)

Adanya peningkatan keberanian berkomunikasi langsung siswa 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 diintregrasikan dalam proses belajar mengajar. Materi yang disampaikan pokok bahasan Pelayanan Makan Minum Di Restoran (*Restaurant Service).* Pada tahap perencanaan ini guru menyusun perencanaan sebagai berikut; (1) Menganalisis KI-KD untuk melaksanakaan tatap muka pembelajaran; (2) Merancang sekenario pembelajaraan model pembelajaran *Role Play;* (3) Menyusun RPP model pembelajaraan *role play,* pertemuan 1-4, (4) Membuat instrumen untuk mengamati aktivitas guru, dan aktivitas siswa dalam melaksanakan pembelajaran serta mengamati ketrampilan siswa dalam pelayanan makan minum di restoran; (5) Menyiapkan perangkat pendukung pembelajaran agar mudah dalam pelaksanaan pembelajaaran, yaitu media *power point,* vidio buku sumber, alat dan bahan sebenarnya; (6) Menyusun alat evaluasi untuk mengukur ketrampilan siswa setiap akhir siklus.

Tindakan/Pelaksanaan

Kegiatan pembelajaran siklus pertama, kedua, ketiga dan ke empat guru melaksanakan pembelajaran dengan materi yang sama yaitu pokok bahasan pelayanan makan dan minum di restpran (*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, mengabsen siswa, dan menyampaikan tujuan pembelajaraan 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 poin* dan melihat video tapi 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 dari 3 orang dan dibebaskan untuk memilih hendak 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 memperhatihan pada tugas yang diberikan; (4) Selanjutnya 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) Selanjutnya pasangan bertukar peran; (8) Setelah seluruh pasangan dalam kelompok telah menyelesaikan pekerjaan dalam berperan sebagai *waiter*, maka guru bersama siswa mengevaluasi kegiatan yang telah dilaksanakan dan ketercapaian materi pembelajaraan 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, selanjutnya guru memberikan evaluasi kegiatan dan ketercapaian materi yang telak 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 masih terdapat beberapa kekurangan dan dapat dijabarkan untuk perbaikan siklus berikutnyanya antara lain : pada saat guru akan menayangkan video listrik mati seharusnya diantisipasi misalnya dengan anak melihat langsung di laptop tiap kelompok. 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 sehingga tampilan berikutnya diharapkan lebih baik dan lebih berkembang. banyak siswa yang tidak memperhatikan saat temannya presentasi karena sibuk menghafal. Diakhir pembelajaran guru lupa belum menghubungkan saat berperan dengan situasi restoran yang sesungguhnya saat memberikan kesimpulan, guru juga lupa tidak memberikan kertas sebagai lembar kerja siswa.

Aktifitas Siswa

Pada aktivitas siswa ada 3 aktivitas yang diamati, yaitu 1) keterlaksanaa siswa dalam implementasi model *role play.* 2) pengamatan terhadap keterampilan berkomunikasi siswa saat berperan sebagai waiter, 3) sikap yang muncul dalam pembelajaraan model *role play* ini dengan mencari pasangan dan membagi peran siapa jadi waiter terlebih dulu yang lain menjadi tamu dan dilanjutkan lantihan bersama yang dilakukan dengan antosias, walau masih banyak siswa yang mengalami kesulitan meski sudah mengikuti petunjuk yang telah disampaikan guru.

Selanjutnya untuk mengamati tingkat keberanian siswa berkomunikasi secara langsung dengan tamu ada 9 komponen yang diamati. Pada kegiatan siswa pemanasan suasana kelompok memperoleh skor sebesar 3.27 hal ini masuk dalam kriteria baik namun masing-masing tahapan masih perlu dibenahi, pada tahapan pemanasan suasana kelompok siswa masih belum begitu siap, 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 untuk 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 berparner dengan guru untuk memberi contoh siswa yang ditunjuk tidak mau melaksanakan malah meminta temen lain untuk melaksanakan. Tahap ke empat yaitu pengaturan setting masih dalam katagori cukup baik dengan rata-rata skor 2,65, pada tahapan ini merupakan pengaturan sesi peran, disini siswa masih sering meminta temannya memulai lebih dulu dalam berkomunikasi dalam hal ini berperan sebagai *waiter*. Adapun tahapan persiapan pemilihan siswa sebagai pengamat dalam kategori cukup baik dengan skor rerata 2,93, disini 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. Hai ini bisa kita lihatt pada kesiapan siswa pada awal pembelajaran yang masih kurang semangat, mereka kurang antosias untuk menjadi waiter lebih dulu malah memilih peran sebagai tamu. Tahapan selanjutnya adalah diskusi dan evaluasi, mendapat skor rata-rata 2,55 yaitu katagori cukup baik, pada tahapan ini anak masih kurang aktif dalam ikut serta bersama guru menyimpulkan hasil presentasi, malah sibuk menyiapkan presentasi. Tahap selanjutnya adalah pemeranan kembali dengan rerata skor 2,78, pada tahapan ini mendapat karegori cukup baik. Untuk pemeranan saat ini perhatian siswa sudah lebih baik walaupun belum terlihat nyata. Dan dilanjutkan lagi diskusi dan evaluasi mendapat kategori cukup baik dengan rerata 2.66. Dalam presentasi masih ada yang perlu diperhatikan yaitu masih sedikit siswa yang mencatat kekurangan dan kelebihan kelompok yang sedang presentasi untuk memberikan masukan. Tahapan terakhir adalah sharring dan generalisasi pengalaman diperoleh skor cukup baik yaitu 2,83. Dalam tahapan ini siswa masih kurang aktif dan antosias dalam memberikan tanggapan.

Hasil analisis Pengamatan Pelaksanaan Keberanian siswa Berkomunikasi diperoleh kesimpulan bahwa:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 1. Rekapitulasi hasil Observasi keterampilan siswa berkomunikasi dengan tamu

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 pada katagori buruk dengan skor 14 % hal ini terlihat dari komponen yang diamati. Pada kegiatan siswa ketika menerima tamu (*Greetting*) mengungkapkan menyapa tamu dengan ramah dan sopan belum terlihat/ masih kurang jelas terlihat dari ucapan yang disampaikan secara lisan masih sering keliru dan menyebabkan anak salah tingkah sehingga menutup mulutnya dengan tangan, berjongkok bahkan berjingkat-jingkat, masih banyak anak yang belum berani menatap tamu bahkan pandangan tertunduk sehingga menyebabkan komunikasi tidak lancar, *body language* tidak bisa tegap.

Refleksi

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas maka peneliti merasa sangat perlu melakukan perbaikan di siklus kedua dengan cara; (1) Guru menjelaskan konsep pelayanan dengan jelas dan lebih terperinci; (2) Menayangkan kembali vidio yang terputus karena listrik padam; (3) Menayangkan beberapa kesalahan presentasi siklus 1. Untuk perbaikan aktivitas siswa pada saat berkomunikasi yaitu; (1) siswa diminta untuk belajar lebih giat dengan belajar mandiri agar timbul kepercayaan diri.; (2) Siswa yang sudah baik penampilannya di minta membantu teman yang belum bisa dan boleh bertanya pada guru bila ada kesulitan.

Pelaksanaan siklus 2.

Kegiatan pembelajaran sama dengan siklus pertama, tapi difokuskan pada kelemahan yg ditemukan pada siklus 1. Perencanaan guru pada siklus 2 ini adalah sebagai berikut; (1) Guru menjelaskan kembali tentang konsep pelayanan dengan jelas dan lebih terperinci melalui LCD; (2) Guru Menayangkan kembali vidio yang terputus karena listrik padam; (3) Menayangkan beberapa kesalahan presentasi siklus 1, untuk mereview 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, mengabsen siswa, dan menyampaikan tujuan pembelajaraan 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 poin* 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 ke 2 ini tahapan kegiatan masih sama hanya guru lebih menekankan kepada perhatian dan keseriusan siswa dalam mengikuti pembelajaran. Dimulai pada anak yang praktik 1 sudah baik, dengan didiskusikan dan evaluasi setelah selesai pemeranan. selanjutnya pasangan bertukar peran sampai semua siswa mendapatkan giliran.

Penutup

Setelah seluruh siswa selesai maka guru memberikan angkat yang harus diisi siswa untuk mengetahui perkembangan kegiatan. Dilanjutkan memberikan evaluasi kegiatan yang telah dilaksanakan dan menyampaikan ketercapain materi pembelajaran, dan menyampiakan pembelajaran yang akan datang.

Hasil Pengamatan/observasi

Aktifitas 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 vidio diselingi penjelasan agar siswa lebih paham.

Aktifitas siiswa

Hasil pengamatan siswa yang dilakukan oleh kolaborator secara umum berada pada kriteria kadang-kadang dimana masing-masing model pembelajaran sudah meningkat dibanding dengan siklus 1, namun demikian masih perlu dibenahi, pada tahap seleksi pada katagori kadang-kadang hal ini terlihat dari komponen yang diamati. Pada kegiatan siswa ketika menerima tamu (*Greetting*) mengungkapkan menyapa tamu dengan ramah dan sopan sudah terlihat namun masih ada keraguan sehingga menyebabkan ucapan yang kurang jelas terlihat dari ucapan yang disampaikan secara lisan masih ada kekeliruan dan menyebabkan anak sedikit grogi walaupun sudah terlihat berkurang ketegangannya, *aye contac* anak (pandangan mata) sudah mulai terlihat, *body language* sudah sedikit bisa tegap. Berkomunikasi dengan tamu juga sudah lebih lancar.

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 |

Dari diagram diatas dapat disimpulkan bahwa dalam mengamati keberanian siswa berkomunikasi dengan tamu diperoleh hasil sebagai berikut : tidak ada anak yang mempunyai predikat selalu maupun sering mengalami kesulitan berkomunikasi dengan tamu terlihat dari kriteria selalu diperoleh nol ( 0 ), selanjutnya anak masih kadang-kadang mengalami kesulitan berkomunikasi dengan tamu, hal ini terbukti pada kriteria kadang-kadang sebanyak 23% ( siswa) memperoleh predikat kadang-kadang mengalami kesulitan dalam keberanian berkomunikasi dengan tamu. Sebanyak 77% (siswa) memperoleh predikat tidak pernak mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan tamu. 23% siswa mendapat predikat tidak pernak mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan tamu. Kriteria yang diterapkan oleh guru adalah minimal 70 % siswa tidak mengalami kesuliatan dalam berkomunikasi langsung dengan tamu. Oleh karena itu kegiatan ini 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 temennya yang belum bisa.

Pelaksanaan siklus 3

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

Hasil pengamatan/observasi

Aktifitas guru

Guru melakukan perubahan kelompok dengan cara memilih anak yang sudah mampu dikelompokkan dengan yang masih kurang supaya bisa membimbing temennya untuk menggali kemampuan dan diharapkan suasana lebih hidup dan berkembang.

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

Aktifitas Siswa

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

Hasil analisis tersebut dpt 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 kolaborator secara umum dimasing-masing tahapan pada proses pembelajaran dengan model *roleplay* siswa mampu melaksanakan dengan lebih baik, anak merasa lebih rilek, 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, audien memcermati, menanggapi dengan antosias dan memberikan masukan-masukan sehingga jalannya presentasi menjadi lebih menyenangkan, dengan waktu yang lebih efektif sehingga semua peserta bisa berperan. Walaupun masih ada 2 anak yang masih mengalami kesulitan.

Refleksi

Dari diagram diatas dapat disimpulkan bahwa dalam mengamati keberanian siswa berkomunikasi dengan tamu diperoleh hasil sebagai berikut : pada siklus 2 tidak ada anak yang mempunyai predikat selalu maupun sering mengalami kesulitan berkomunikasi dengan tamu terlihat dari kriteria selalu ataupun sering diperoleh nol ( 0 ), namun di siklus 3 ini ada 2 siswa sering mengalami kesulitan atau 7%, dan masih kadang-kadang mengalami kesulitan berkomunikasi dengan tamu, hal ini terbukti pada kriteria kadang-kadang sebanyak 12 ( siswa) atau 41 % memperoleh predikat kadang-kadang mengalami kesulitan dalam keberanian berkomunikasi dengan tamu. Sebanyak 15 (siswa) memperoleh predikat tidak pernah mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan tamu. Atau 52% siswa mendapat predikat tidak pernah mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan tamu , sedang Kriteria yang diterapkan oleh guru adalah minimal 70 % siswa tidak mengalami kesuliatan dalam berkomunikasi langsung dengan tamu. Untuk itu dibutuhkan waktu lagi untuk mencapai kriteria yang ditetapkan, dan memberi tugas kepada anak 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 dengan kelas dan siswa yang sama, tahapan tindakan juga sama dengan siklus sebelumnya yaitu perencanaan, pelaksanaan

Aktivitas guru

Pada kegiatan ini guru mencoba menanyakan pada siswa yang masih kurang kendala apa yang dihadapi sebelum berperan dengan kelompoknya, anak diajak mencoba praktik berpasangan denga guru sebagai tamu, dengan demikian guru lebih memahami kesulitan yang dialami siswa dan langsung memberikan pembenahan. Demikian seterusnya sampai anak meraa lebih nyaman dan percaya diri.

Dari hasil pengamatan kolaborator ketiga secara umum menerapan pembelajaran dengan menggunakan model pembelajaran *roleplay* telah terlaksana dengan baik. Dan guru melakukan pembelajaran dengan sangat antosias dan sepenuh hati serta membuka kesempatan seluas-luasnya untuk siswa dalam proses untuk beraktifitas dan menanyakan hal yang belum jelas

Aktivitas siswa

Pada pengamatan terhadap aktifitas siswa siklus keempat ini kemajuan dan peningkatannya sangat siknifikan. Adapun hasil tabel keterlaksanaan observasi siswa dalam implementasi pembelajaran roleplay tersebut yaitu :

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

Dari diagram diatas dapat disimpulkan bahwa dalam mengamati keberanian siswa berkomunikasi dengan tamu diperoleh hasil sebagai berikut : pada siklus 4 tidak ada anak yang mempunyai predikat selalu maupun sering mengalami kesulitan berkomunikasi dengan tamu terlihat dari kriteria selalu ataupun sering diperoleh nol ( 0 ), hal ini terbukti pada kriteria kadang-kadang sebanyak 8 ( siswa) atau 27,59 % memperoleh predikat kadang-kadang mengalami kesulitan dalam keberanian berkomunikasi dengan tamu. Sebanyak 21 (siswa) memperoleh predikat tidak pernah mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan tamu. Atau 72,41% siswa mendapat predikat tidak pernah mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan tamu, sedang kriteria yang diterapkan oleh guru adalah minimal 70 % siswa tidak mengalami kesuliatan dalam berkomunikasi langsung dengan tamu. Dari hasil pengamatan diatas telah melampoi target kinerja yang telah ditentukan yaitu 70%.

**PEMBAHASAN**

Hasil penelitihan menunjukkan bahwa peningkatan keberanian siswa berkomunikasi 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 penelitihan menunjukkan peningkatan keberanian siswa berkomunikasi selama mengikuti kegiatan belajar mengajar pada tiap siklusnya. Berdasarkan penelitian diskripsi hasil tindakan tiap siklus dan perbandingan hasil tindakan antar siklus, hasil pengamatan dan analisa data menunjukkan bahwa keberanian siswa kelas XII Jasa Boga 1 SMKN 1 Sewon berkomunikasi langsung dengan tamu mengalami peningkatan setelah dilaksanakan metode *roleplay*, hal ini dapat ditunjukkan dengan pencapaian siswa dakat mengalami kesulitan dalam berkomunikasi langsung dengan tamu dari siklus pertama sebesar 7%, kemudian pada siklus ke dua meningkat menjadi 23% dan peningkatan yang lebih signifikan terjadi pada siklus ke tiga mengalami peningkatan menjadi 52%, dan siklus ke empat adalah sebesar 72%. Dengan demikian keberanian siswa berkomunikasi langsung dengan tamu selama mengikuti kegiatan KBM dengan menggunakan model pembelajaran *roleplay* mendapat respon yang baik dari peserta d Observasi keberhasilan model pembelajaran dilakukan dengan melihat tujuan sejauh mana model pembelajaran roleplay data meningkatkan tingkat keberanian siswa berkomunikasi langsung dengan tamu pada peserta didik. Dapat dilihat pada histogram hasil penelitihan keberanian siswa berkomunikasi, sebagai berikut:

Gambar 1. Histogram hasil penelitihan keberanian siswa berkomunikasi

Keberanian siswa berkomunikasi langsung dengan tamu selama kegiatan belajaran mengajar dengan menerapkan model pembelajaran *roleplay* menunjukkan peningkatan. Peningkatan keberanian siswa berkomunikasi yang diperoleh tersebuat dikarenakan antara lain, peserta didik mendengarkan dan memperhatikan apa yang disampaikan guru dengan seksama, mencatat sma hal hal penting selama KBM, membaca dan mengerjakan tugas yang diintruksikan 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 dua ribu tigabelas.

Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk melihat sejauh mana peserta didik dapat meningkatkan keberanian berkomunikasi langsung dengan tamu melalui model pembelajaran *roleplay*. Kegiatan pembelajaran pada siklus pertama menunjukkan hasil pembelajaran yang diperoleh tergolong katagori cukup baik, hal ini dikarenakan peneliti belum bisa mengkondisikan 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 ini disebabkan karena masih banyak peserta didik yang belum siap saat presentasi dimulai, waktu untuk diskusi dan persiapan presentasi dirasa masik kurang sehingga waktu presentasi peserta didik masih banyak yang grogi, malu, keluar keringat dingin, gemetaran sehingga menyebabkan banyak salah kata, pandangan tertunduk dan tidak bisa berdiri tegap. Dan kelompok lain masih sibuk menyiapkan presentasi kelompok sehingga tidak memperhatikan kelompok yang sedang presentasi bahkan saat evaluasi dan pemberian masukkan hasil presentasi, padahal 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 menujukkan adanya peningkatan, hal ini ditunjukkan presentase N-Gain pada kategori baik, peningkatan presentase terjadi karena baik siswa maupun peneliti telah belajar dari pengalaman siklus kedua. Kondisi seperti ini sesuai harapan para ahli pendidikan yang mendifinisikan belajar adalah suatu proses perubahan pola fikir 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 dan telah mencapai angka yang ditetapkan peneliti.

Dan karakteristik model pembelajaran *roleplay*pun mulai tampak, hal ini 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 ini 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 dan pada akhir siklus keempat mengalami peningkatan dengan memperoleh kriteria anak tidak banyak mengalami kesulitan dalam berkomunikasi langsung dengan tamu. , dapat ditarik kesimpulan bahwa model pembelajaran *roleplay* dengan 4 siklus dapat meningkatkan keberanian siswa berkomunikasi langsung dengan tamu, hal ini nampak terlihat pada sikap dan perilaku selama pembelajara berlangsung, dari siklus ke siklus siswa menjadi lebih semangat, lebih percaya diri dan menjiwai tugasnya saat berkomunikasi langsung dengan tamu, Peningkatan keberanian siswa berkomunikasi langsung dengan tamu dengan model pembelajaran *roleplay* bisa kita lihat sebagai berikut (a) anak lebih berani berkomunikasi, (b) rasa grogi sudah berkurang sehingga sudah tidak banyak salah bicara, c) penampilan yang lebih baik karena anak merasa lebih siap, (d) senyum sudah berkembang sehingga kriteria ramah sudah terlihat, (e) sudah berani menatap tamu (*iye contac*)*,* lebih baik, (f) *Body longong*) sudah terlihat tegap sehingga tidak kelihatan kaku lagi. melakukan pelayanan dengan riang, ramah dan senyum berkembang. Dengan terbentuknya sikap percaya diri pada siswa mampu menghantar siswa sukses brekerja di dunia industri dan dapat menciptakan lapangan pekerjaan sendiri sesuai dengan bidangnya.

**Saran**

Peserta didik diharapkan untuk lebih pro aktif dengan berlatih berkomunkasi sendiri atau bersama teman untuk pengembangan keberanian, Hal ini dikarenakan berbagai hal salah satunya yaitu pembentukan sikap dan tingkah laku percaya diri dalam berkomunikasi, dan ini sangat penting bagi siswa tata boga yang nantinya bekerja dilingkungan yang harus banyak melakukan komunikasi. Sedangkan untuk guru agar selalu meningkatkan kualitas pembelajaran dengan menggunakan metode pembelajaran yang menarik dan mudah di pahami. Dan bagi sekolah model pembelajaran *roleplay* dapat digunakan pada mata pelajaran sejenis.

**DAFTAR PUSTAKA**

27

Baharuddin.2007. *Teori Belajar & Pembelajaran* : Jogyakarta : AR- Ruzz Media

Dimyati & Mudjiono. 2002. *Belajar dan Pembelajaran*. Jakarta: Rineka Cipta.

Moh. Uzer Usman. 2003. *Upaya Optimalisasi Kegiatan Belajar Mengajar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

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). *PembelajaraMasa 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.