

**PENERAPAN *PROBLEM BASED LEARNING*
PADA PEMBELAJARAN PELAYANAN PRIMA
UNTUK MENINGKATKAN BERPIKIR KRITIS SISWA
DI SMK BINA WISATA LEMBANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mengikuti sidang skripsi

Program Studi Pendidikan Pariwisata



Oleh

Muhammad Fauzan Mubaraq

1908722

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN PARIWISATA
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2023

HALAMAN PENGESAHAN

MUHAMMAD FAUZAN MUBARAQ

**PENERAPAN PROBLEM BASED LEARNING PADA PEMBELAJARAN
PELAYANAN PRIMA UNTUK MENINGKATKAN KEMAMPUAN
BERPIKIR KRITIS SISWA SMK BINA WISATA LEMBANG**

disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Pembimbing I



Dr. Erry Sukriah, M.Se.
NIP. 197912152008122002

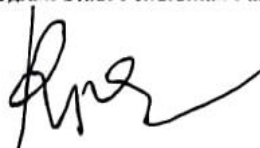
Pembimbing II



Abih Gumelar, S.Pd., M.Pd.
NIP. 920200119910414101

Mengetahui,

Ketua Program Studi Pendidikan Pariwisata



Dr. Rini Andari, S.Pd., SE.Par., M.M.
NIP. 198109162008122002

Tanggung Jawab Yuridis
Ada Pada Penulis,



Muhammad Fauzan Mubaraq
NIM 1908722

**PERNYATAAN TENTANG KEASLIAN SKRIPSI DAN BEBAS
PLAGIARISME**

Dengan ini Saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **PENERAPAN PROBLEM BASED LEARNING PADA PEMBELAJARAN PELAYANAN PRIMA UNTUK MENINGKATKAN KEMAMPUAN BERPIKIR KRITIS SISWA DI SMK BINA WISATA LEMBANG** ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya Saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada hakim dari pihak lain terhadap keaslian karya Saya ini.

Bandung,
Pembuat Pernyataan,

(.....)

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia, sehingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dan semangat dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan terwujud tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan ketulusan dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. Prof. Dr. M. Solehudin, M.Pd., MA., selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia beserta segenap jajarannya;
2. Prof. Dr. Agus Mulyana, M.Hum., selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (FPIPS) Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) beserta segenap jajarannya;
3. Kedua orang tua penulis yaitu bapak Ir. H. Yedi Sukmayadi dan ibu Hj. Risa Farida S.Pd. Terimakasih untuk hari-hari yang telah kau habiskan untuk menjaga, menyayangi, mendidik, dan membimbing serta selalu mendoakan penulis, gelar sarjana ini penulis persembahkan untuk kalian;
4. Ibu Dr. Erry Sukriah M.Se., terimakasih atas bimbingan dan saran yang telah anda berikan kepada saya, yang sudah menyempatkan waktunya untuk memberikan banyak ilmu baru, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Pak Abih Gumelar, S.Pd., M.Pd., terimakasih telah menjadi dosen pembimbing saya, terimakasih atas semua ilmu-ilmu yang telah diberikan serta semangat tiada henti untuk saya.
6. Ibu Dr. Rini Andari, S.Pd., SE.Par., MM., terimakasih atas dukungannya sebagai kaprodi Pendidikan Pariwisata yang baik.

7. Ibu Ilma Indriasri Pratiwi, S.E. MP.Par. terimakasih karena sudah menjadi dosen penguji saat seminar proposal, karena dari koreksi dan saran beliau, saya menjadi mendapat gambaran untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Andreas Suwandi, S.Pd., M.PD, terimakasih atas bantuannya karena sudah memperkenalkan SMK Bina Wisata yang luar biasa sebagai tempat saya melakukan penelitian untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Dosen-dosen Pendidikan Pariwisata yang luar biasa, terimakasih atas semua bantuan dan doa yang sudah kalian berikan kepada seluruh mahasiswa Pendidikan Pariwisata.
10. Abang dan kakak tercinta Eteh, teh Nisa, bang Fahri terimakasih atas support dan doa tanpa henti yang kalian berikan untuk adik kalian ini.
11. Sahabat-sahabat oom village yang luar biasa mendukung penulis dengan canda tawa dan semangat tiada henti, Samtida, Mang Asmi, Hilal, Gaung, Hoblos, Ikhsan Opet, Ghani garing, Ijal, Pergalihan, Qibe Soklin dan pak Radit.
12. Kinsky Kharisma Putri, terimakasih atas semangat, support, dan bantuan yang luar biasa selama penulis mengerjakan skripsi ini.
13. Kawan-kawan seperjuangan di Pendidikan Pariwisata angkatan 2019 yang banyak memberikan support, saran dan masukan kepada penulis.
14. Kawan-kawan P3K di SMK Bina Wisata Lembang, Azmi, Radit, Rifky, Intan, Shafa, Liesty, Teh Shopi, Febri.
15. Guru-guru SMK Bina Wisata Lembang yang luar biasa, terimakasih atas semua ilmu dalam memberikan pembelajaran dan pengalaman baru yang akan sangat berguna untuk penulis di kemudian hari.
16. Siswa-siswi Fase E Tataboga 1 SMK Bina Wisata Lembang, terimakasih atas suka duka dan pengalaman yang tak akan terlupakan, terimakasih yaa, kalian murid-murid yang luar biasa.
17. Semua orang yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini, terimakasih banyak.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat atas amalan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Bandung, Februari 2023

Peneliti

Muhammad Fauzan Mubaraq

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Penerapan Problem Based Learning pada Pembelajaran Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Berpikir Kritis Siswa SMK Bina Wisata Lembang”.

Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan besar kita semua Rasulullah Muhammad SAW. Penulis skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan guna mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan (S. Pd) pada program studi Pendidikan Pariwisata, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan keterbatasan penulis dalam penguasaan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran, masukan serta kritik yang membangun dari berbagai pihak.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta membalas semua kebaikan pihak yang terlibat dan telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis, para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang Pendidikan Pariwisata.

Bandung, Juli 2023

Muhammad Fauzan Mubaraq

ABSTRAK

Pembelajaran Berbasis Masalah (*Problem Based Learning*) adalah model pembelajaran yang menggunakan berbagai macam masalah yang ada di dunia nyata sebagai konteks nya. Pembelajaran berbasis masalah juga menuntut para siswa untuk bisa berpikir kritis dan terampil untuk memecahkan suatu masalah serta mencari solusi nya. Pelayanan Prima adalah salah satu mata pelajaran yang ada di SMK Bina Wisata Lembang, pelayanan prima sendiri adalah memberikan pelayanan yang sangat baik secara maksimal yang bertujuan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mencari peningkatan berpikir kritis siswa ketika menggunakan Problem Based Learning pada mata pelajaran Pelayanan Prima. Metode yang digunakan dalam desain penelitian ini adalah Penelitian Tindakan Kelas (PTK). Perlakuan hanya diberikan ke siswa-siswi kelas Fase E Tataboga 1. Penelitian ini dilaksanakan di SMK Bina Wisata Lembang pada program keahlian Tata Boga dengan mengambil partisipan dari kelas Fase E Tataboga 1. Setelah melakukan penelitian, penulis berkesimpulan bahwa model pembelajaran Problem Based Learning dapat membantu meningkatkan kemampuan berpikir kritis peserta didik.

Kata kunci : Model Pembelajaran, Berpikir Kritis, Pelayanan Prima

ABSTRACT

Problem Based Learning (Problem Based Learning) is a learning model that uses various kinds of problems that exist in the real world as the context. Problem-based learning also requires students to be able to think critically and be skilled at solving a problem and finding a solution. Excellent service is one of the subjects in the Bina Wisata Lembang Vocational School, excellent service itself is to provide maximum excellent service that aims to get customer satisfaction. This study aims to improve students' critical thinking skills when using Problem Based Learning in Excellent Service subjects. The method used in this research design is Classroom Action Research (CAR). Treatment was only given to students of Phase E K-1 class. This research was conducted at SMK Bina Wisata Lembang in the Culinary Skills Program by taking participants from Phase E K-1 class. After conducting research, the authors conclude that the Problem Based Learning learning model can help improve students' critical thinking skills.

Keywords : Learning Model, Critical Thinking, Excellence Service

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
UCAPAN TERIMA KASIH.....	ii
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitiann.....	5
1.5 Struktur Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN TEORI.....	8
2.1 Pendidikan Pariwisata	8
2.1.1 Perkembangan Pariwisata.....	8
2.1.2 Definisi Pendidikan Pariwisata.....	9
2.2 Metode Pembelajaran <i>Problem Based Learning</i>	10
2.3 Pelayanan Prima/ <i>Excellence Service</i>	14
2.4 Berpikir Kritis.....	18
2.5 Hasil Penelitian Terdahulu	20
2.7 Kerangka Pemikiran	23
2.6 Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	25
3.2 Partisipan dan Tempat Penelitian	31

3.2.1 Subjek Penelitian	31
3.2.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
3.3 Prosedur Penelitian.....	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data	34
3.4.1 Observasi	34
3.4.2 Metode Tes	34
3.4.3 Dokumentasi	34
3.5 Instrumen Penelitian.....	35
3.5.1 Lembar Observasi.....	35
3.5.2 Pre-Test dan Post-Test	36
3.5.3 Dokumentasi	37
3.6 Analisis Data	37
3.6.1 Observasi	37
3.6.2 Pretest dan Posttest	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Temuan Penelitian.....	39
4.1.1 Deskripsi Temuan Penelitian Siklus I.....	40
4.1.2 Deskripsi Temuan Penelitian Siklus II	42
4.1.3 Analisis Data Pretest dan Posttest.....	44
4.1.4 Analisis Data Observasi.....	49
4.2 Pembahasan	51
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	55
5.1 SIMPULAN.....	55
5.2 Implikasi	56
5.3 Rekomendasi	56
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	62

DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran yang Dikembangkan</i>	
<i>Peneliti.....</i>	<i>21</i>
<i>Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Data Pretest dan Posttest.....</i>	<i>48</i>
<i>Gambar 4.2 Hasil Paired Sample T test</i>	<i>49</i>

DAFTAR TABEL

<i>Tabel 2,1 Sintaks Model Pembelajaran Berbasis Masalah.....</i>	<i>21</i>
<i>Tabel 3.1 Lembar Observasi.....</i>	<i>35</i>
<i>Tabel 3.2 Soal Pre-test dan Posttest.....</i>	<i>36</i>
<i>Tabel 4.1 Data Nilai Pretest dan Posttest.....</i>	<i>45</i>
<i>Tabel 4.2 Statistik Nilai Hasil Pretest dan Posttest.....</i>	<i>46</i>

DAFTAR LAMPIRAN

<i>Lampiran 1 Modul Ajar</i>	61
<i>Lampiran 2 Uji Normalitas</i>	83
<i>Lampiran 3 Hasil Uji Paired Sample T-tes</i>	84
<i>Lampiran 4 Keadaan Kelas Fase E Tataboga 1</i>	85
<i>Lampiran 5 Uji Validitas Expert Judgement</i>	85
<i>Lampiran 6 Hasil Turnitin</i>	86
<i>Lampiran 7 Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing 1 dan 2</i>	87
<i>Lampiran 8 Surat Pernyataan Validasi Instrumen Penelitian</i>	91
<i>Lampiran 9 Surat Keterangan Perbaikan Skripsi</i>	92

DAFTAR PUSTAKA

- Aziizu, B. Y. (2015). *Tujuan Besar Pendidikan` Adalah Tindakan*, 2(2).
<https://doi.org/10.24198/jppm.v2i2.13540>
- AA, B. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo [Internet]. 2003 [diakses 15 Januari 2014].
- Arends, R. I. (2008). *Learning to Teach* (terjemahan). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arikunto, 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- American Association for the Advancement of Science. (1990). *Science for all Americans*. New York: Oxford University Press. Accessed on the internet at [www. project2061. org/publications/sfaa/online/sfaatoc. htm](http://www.project2061.org/publications/sfaa/online/sfaatoc.htm).
- Abbas, N. (2000). Penerapan Model Pembelajaran Berdasarkan Masalah (problem based Instruction) dalam pembelajaran matematika di SMU. Dapat diakses pada: [http://www, depdiknas. go. id/Jurnal/51](http://www.depdiknas.go.id/Jurnal/51).
- Amir, M. T. (2016). *Inovasi pendidikan melalui problem based learning*. Prenada Media.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elex Media Komputindo.
- Choy, S. C., & Cheah, P. K. (2009). Teacher perceptions of critical thinking among students and its influence on higher education. *International Journal of teaching and learning in Higher Education*, 20(2), 198-206.
- Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, cet.2 (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), h. 85.
- Ennis, R. H. (2011). Ideal critical thinkers are disposed to. *Inquiry: Critical Thinking Across the Disciplines*, 26(2), 4-4.
- Fisher, L. (2010). An examination of project based learning in relationship to student self-concept (Master's thesis). Retrieved February, 24, 2016.
- Frimayasa, A. (2017). Penerapan Pelayanan Prima Untuk Memenuhi Harapan Masyarakat Terhadap Layanan Publik Pada Kelurahan Makasar, Jakarta Timur. *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, 17(2), 179-188.
- Firmansyah, H., & Syamsudin, A. (2016). *Organisasi dan Manajemen Bisnis*. Ombak, Yogyakarta.
- Fatmawati, H., Mardiyana, M., & Triyanto, T. (2014). Analisis berpikir kritis siswa dalam pemecahan masalah matematika berdasarkan polya pada pokok bahasan

persamaan kuadrat (penelitian pada siswa kelas X SMK Muhammadiyah 1 Sragen tahun pelajaran 2013/2014). *Jurnal Pembelajaran Matematika*, 2(9).

Haight, W., Kelly, R., & Bogda, B. (2005). *Project-based learning: a natural fit with distance education*. Online classroom.

Kaleiloglu, F., & Gulbahar, Y. (2014). The Effect of Instructional Techniques on Critical Thinking Disposition in Online Discussion. *Educational Technology & Society*, 17(1), 248—258

Sofyan, H., & Komariah, K. (2016). Pembelajaran problem based learning Dalam Implementasi kurikulum 2013 DI SMK. *Jurnal Pendidikan Vokasi*, 6(3), 260. <https://doi.org/10.21831/jpv.v6i3.11275>

Suwithi, N. W. (1999). Pelayanan Prima (Customer Care). *Makalah Penataran Guru Akomodasi Perhotelan Pada Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan*.

Saputra, H. (2021). Pembelajaran berbasis masalah (problem based learning). *Jurnal Pendidikan Inovatif*, 5, 1-7.

Hosnan, M. (2014). Pendekatan saintifik dan kontekstual dalam pembelajaran abad 21: Kunci sukses implementasi kurikulum 2013.

Permanasari, R. L., & Purtadi, S. (2010). Pembelajaran Kimia Tematik Pada Mata Kuliah Kimia Dasar Sebagai Model Pembelajaran Berbasis Masalah. *Cakrawala Pendidikan*, 3(3).

Majid, S. A. (2009). Customer service dalam bisnis jasa transportasi. Jakarta: *Rajawali Pers*.

Nasr, K. J., & Thomas, C. D. (2004). Student-centered, concept-embedded problem-based engineering thermodynamics. *International Journal of Engineering Education*, 20(4), 660-670.

Ode, M. E. T., Ian, P., Ri, R. T., Put, K., Dewinta, R. I., Odologi, M. E. T., & Ian, P. (n.d.). *M E T O D E P E N E L I T I A N D E S K R I P T I F O l e h T j u t j u S o e n d a r i*.

Sa'dun Akbar. (2009). *Penelitian Tindakan Kelas: Filosofi, Metodologi, Implementasi*. Yogyakarta: Cipta Media.

Saleh, Z. (2021). *BAB III analisis 2. 1*, 9–25. <http://repository.iainpare.ac.id/2732/>

- Suwardi, I. (2009). Metode Penelitian Sosial. In *Bandung: PT. Refika Aditama* (Issue October 2019).
https://www.google.co.id/books/edition/METODOLOGI_PENELITIAN_SOSIAL/tretDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=PENGERTIAN+DASAR+KAJIAN+PENELITIAN&printsec=frontcover
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sanjaya. (2008). Model Pembelajaran Berbasis Masalah [online]. Tersedia: http://fisikasmaonline.blogspot.com/2012/07/model-pembelajaranberbasismasalah_7578.html
- Sukarno. (2009). Penelitian Tindakan Kelas; Prinsip-prinsip Dasar, Konsep & Implementasinya. Surakarta: Media Perkasa.
- Setyosari, P. (2006). Belajar Berbasis Masalah (Problem-Based Learning). *Makalah disampaikan dalam pelatihan dosen-dosen PGSD FIP UNY di Malang*.
- Setyobudi, I., & Bintoro, I. (2014). Konsumen dan pelayanan prima. *Yogyakarta: Penerbit Gava Media*.
- Trianto, S. P., & Pd, M. (2007). Model-model pembelajaran inovatif berorientasi Konstruktivistik. *Jakarta: Prestasi Pustaka*
- Ariyati, E. (2012). Pembelajaran Berbasis Praktikum Untuk Meningkatkan Kemampuan Berpikir Kritis Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Matematika Dan IPA*, 1(2), 1–12. <https://doi.org/10.26418/jpmipa.v1i2.194>
- Aziza, N. (2017). Jenis dan Pendekatan Penelitian Penelitian. *Metode Penelitian Kualitatif*, 17, 45–54.
- Ode, M. E. T., Ian, P., Ri, R. T., Put, K., Dewinta, R. I., Odologi, M. E. T., & Ian, P. (n.d.). *METODE PENELITIAN DESKRIPTI FOLKLOK*
- Saleh, Z. (2021). *BAB III analisis 2. 1*, 9–25. <http://repository.iainpare.ac.id/2732/>
- Suwardi, I. (2009). Metode Penelitian Sosial. In *Bandung: PT. Refika Aditama* (Issue October 2019).
https://www.google.co.id/books/edition/METODOLOGI_PENELITIAN_SOSIAL/tretDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=PENGERTIAN+DASAR+KAJIAN+PENELITIAN&printsec=frontcover