

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pendidikan merupakan upaya untuk memperluas pengetahuan yang diperoleh pada lembaga formal dan informal guna menghasilkan manusia yang berkualitas. Untuk mencapai kualitas yang diinginkan, perlu ditentukan tujuan pelatihan yang tepat. Tujuan pendidikan inilah yang menentukan keberhasilan dalam proses pembentukan kepribadian manusia yang berkualitas, tanpa mengabaikan peran dan unsur pendidikan lainnya (Aziizu, 2015, p. 295). Penetapan tujuan pendidikan memerlukan penelitian yang matang, cermat dan menyeluruh, agar tidak menimbulkan masalah di kemudian hari. Oleh karena itu, perlu dirumuskan suatu tujuan pendidikan yang menjadikan akhlak sebagai landasan yang sangat penting dalam peradaban setiap bangsa (Aziizu, 2015, p. 295).

Menurut pembukaan UUD 1945, tujuan dari pendidikan kerakyatan adalah untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Kecerdasan yang dimaksud disini bukan hanya kecerdasan yang hanya ditujukan pada kecerdasan intelektual saja, melainkan kecerdasan umum yang memiliki arti lebih luas. Seperti yang tercantum dalam UU No.20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 3 berbunyi :

*”...bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.”*

*Problem Based Learning* (PBL) adalah metode pembelajaran yang dapat berkembang sesuai dengan kebutuhan pembelajaran dalam penerapan kurikulum 2013. Hal ini sesuai dengan sifat-sifat PBL sebagai metode pembelajaran konstruktivis, pembelajaran yang berpusat pada siswa yang dapat

menyehatkan jiwa berpikir kreatif, kolaboratif, metakognitif, mengembangkan keterampilan berfikir tingkat tinggi, meningkatkan pemahaman makna, meningkatkan kemandirian, memfasilitasi pemecahan masalah dan membangun kerja sama tim (Sofyan, 2016, p. 260).

Pembelajaran berbasis masalah juga merupakan metode pembelajaran yang menggunakan masalah dunia nyata sebagai konteksnya. Siswa belajar berpikir kritis dan keterampilan memecahkan masalah dan memperoleh informasi yang relevan. Pembelajaran Berbasis Masalah juga memiliki potensi untuk meningkatkan keterampilan berpikir tingkat tinggi, analisis, sintesis, dan evaluasi (W Haight, 2005).

Pada metode Problem Based Learning, siswa menggunakan keterampilan komunikasi dan menyampaikan ide, manajemen waktu, keterampilan bertanya, penilaian diri dan refleksi, partisipasi dalam kelompok, dan keterampilan kepemimpinan (Fisher, 2010). Menurut (Arends, 2008) PBL adalah belajar dengan esensi dalam bentuk menyajikan masalah bermakna dan otentik yang berbeda kepada siswa, yang bisa berguna sebagai sarana untuk melakukan penyelidikan. Di awal materi, siswa menerima masalah terlebih dahulu, kemudian masalah tersebut dipelajari dan dianalisis untuk dicari solusinya. Dengan demikian, peran guru dalam pembelajaran adalah mengajukan berbagai masalah dan pertanyaan serta menyediakan sarana bagi siswa untuk menjawab pertanyaan.

*Problem Based Learning* bisa digunakan pada materi pelajaran Pelayanan Prima. Pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berlangsung dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan memberikan kepuasan kepada pelanggan (AA, 2003). Service excellence adalah kemampuan maksimal seseorang untuk berkomunikasi dengan orang lain tentang pelayanan. Service excellence adalah pelayanan terbaik yang ditawarkan kepada pelanggan baik secara internal maupun eksternal berdasarkan standar pelayanan dan cara kerja (Suwithi, 1999).

Dalam dunia industri, terutama yang bergerak dibidang pelayanan seperti hotel dan restoran, pelayanan prima merupakan salah satu aspek yang sangat penting untuk memberikan kepuasan pelanggan. Pada pembelajaran pelayanan prima di SMK Bina Wisata, siswa-siswi diajarkan bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, mulai dari menjaga penampilan, menangani keluhan pelanggan, hingga berkomunikasi dengan pelanggan baik itu komunikasi verbal maupun nonverbal. Maka dari itu, siswa-siswi harus bisa berfikir kritis terhadap memberikan pelayanan yang baik, karena tamu memiliki sifat dan karakter yang berbeda-beda, beda tamunya maka beda juga acara memberikan pelayanannya.

Siswa-siswi kelas Fase E Tataboga 1 masih belum bisa memaksimalkan cara mereka berfikir kritis dalam pembelajaran pelayanan prima, hal ini berdasarkan hasil diskusi peneliti bersama wali kelas Fase E Tataboga 1 dan hasil dari pretest berpikir kritis mereka, oleh karena itu model pembelajaran *Problem Based Learning* dengan memberikan berbagai macam permasalahan dan kasus-kasus yang selalu terjadi di dunia industri bisa membuat peserta didik menjadi percaya diri dan teliti untuk memecahkan suatu permasalahan. Pada mata pelajaran Pelayanan Prima, model pembelajaran *Problem Based Learning* bisa digunakan untuk melatih para siswa agar bisa memecahkan masalah, menghadapi keluhan pelanggan, hingga mencari solusi agar permasalahan-permasalahan tersebut bisa diatasi.

Peneliti menerapkan model *Problem Based Learning* ini untuk pembelajaran Pelayanan Prima pada capaian pembelajaran supaya siswa mampu dengan cermat menangani berbagai keluhan pelanggan dan memberikan Pelayanan dengan sangat baik.

Penggunaan *Problem Based Learning* pada pembelajaran Pelayanan Prima juga bisa memberikan berbagai macam gambaran permasalahan-permasalahan yang kemungkinan terjadi di dunia industri. Dikarenakan tidak semua siswa-siswi kelas Fase E Tataboga 1 pernah terjun ke dunia industri,

menyebabkan mereka menjadi kurang persiapan akan kasus-kasus yang akan mereka hadapi.

Seorang pendidik harus bisa menggunakan pembelajaran yang sesuai dengan kebutuhan, kondisi, serta kemampuan peserta didik. Hal itu dimaksudkan agar pembelajaran menjadi teratur dan bisa mencapai tujuan yang disusun sebelumnya. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti tentang Penerapan *Problem Based Learning* pada Pembelajaran Pelayanan Prima di SMK Bina Wisata Lembang..

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Bagaimanakah *Problem Based Learning* dapat memberikan gambaran kepada siswa siswi tentang permasalahan yang ada di industri?
- 2) Bagaimanakah dampak model pembelajaran *Problem Based Learning* terhadap kemampuan berpikir kritis siswa pada mata pelajaran Pelayanan Prima di kelas Fase E Tataboga 1 SMK Bina Wisata Lembang?
- 3) Bagaimanakah tingkat keberhasilan peningkatan kemampuan berpikir kritis siswa menggunakan *Problem Based Learning* pada pembelajaran Pelayanan Prima di SMK Bina Wisata Lembang?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui hasil analisis dari kasus apa yang sesuai dan dapat diterapkan untuk pembelajaran pelayanan prima menggunakan *Problem Based Learning* kepada siswa siswi di kelas Fase E Tataboga 1 SMK Bina Wisata Lembang.

- 2) Untuk mengetahui hasil analisis dampak dari penerapan *Problem Based Learning* terhadap kemampuan berpikir kritis siswa di kelas Fase E Tataboga 1 SMK Bina Wisata Lembang.
- 3) Untuk mengetahui hasil analisis dari peningkatan kemampuan berpikir kritis siswa pada pembelajaran pelayanan prima dengan menggunakan *Problem Based Learning*.

#### **1.4 Manfaat Penelitiann**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan banyak manfaat kepada beberapa pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung secara teoritis maupun praktis sebagai berikut :

- 1) Bagi peneliti dapat diperolehnya pengetahuan dan pengalaman dalam membuat sebuah karya ilmiah khususnya pada penelitian di bidang Pendidikan Pariwisata mengenai “ Penerapan Problm Based Learning pada Pembelajaran Pelayanan Prima di SMK Bina Wisata Lembang”
- 2) Bagi siswa-siswi Fase E Tataboga 1 yang akan terjun ke dunia industri bisa mendapatkan gambaran mengenai berbagai macam permasalahan dan cara memecahkannya
- 3) Bagi Dosen Pembimbing dan Guru Pamong bisa mendapatkan gambaran untuk memberikan bimbingan kepada mahasiswa praktikan selanjutnya

#### **1.5 Struktur Penelitian**

Struktur penulisan skripsi disesuaikan dengan bidang dan ruang lingkup disiplin bidang ilmu yang terdapat di Universitas Pendidikan Indonesia (UPI). Sistematika struktur penelitian yang digunakan di Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) antara lain sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab pendahuluan ini dijelaskan tentang hal hal apa saja yang mendorong atau melatar belakangi dilaksanakannya penelitian. Isi dari BAB ini adalah mengenai identifikasi dan rumusan masalah, tujuan

penelitian, manfaat secara teoritis dan praktis, dan struktur penulisan penelitian.

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab kajian pustaka ini dijelaskan tentang kajian teori penelitian dengan penjabaran, seperti definisi dan persepsi, faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi, dasar-dasar persepsi, objek persepsi dan bagaimana persepsi diukur. BAB ini peneliti tulis dengan bahasan mengenai model pembelajaran, pelayanan prima, serta hubungan antara PBL dan pembelajaran pelayanan prima di kelas Fase E Tataboga 1.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab metode penelitian ini dijelaskan mengenai metode penelitian, sumber data, desain penelitian, definisi operasional, alat penelitian, proses pengumpulan instrument dan analisis data.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini dijelaskan mengenai hasil-hasil temuan penelitian serta pembahasan secara deskriptif mengenai data yang telah dikumpulkan dan dianalisis melalui metode penelitian.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini dijelaskan semua kesimpulan dan juga saran yang didapat dari hasil penelitian dilapangan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Daftar pustaka meliputi semua sumber tertulis seperti artikel, buku, jurnal, dokumen resmi dan/atau sumber lain di internet.

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Pada daftar lampiran akan dimuat semua bahan dan dokumen yang digunakan dalam penelitian dan penulisan seperti surat-surat penting untuk melakukan penelitian, angket/kuisisioner penelitian dan lain.