

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pendidikan merupakan salah satu pilar terpenting dalam pembangunan infrastruktur negara (Alharbi, 2023). Pendidikan memiliki tugas untuk mempersiapkan sumber daya manusia agar dapat berkontribusi pada kesuksesan agenda pembangunan (Madhakomala et al., 2022). Saat ini pendidikan di bidang pariwisata telah berkembang melampaui pelatihan vokasional praktis untuk mencakup pengetahuan yang lebih luas dan pemahaman teoritis yang lebih mendalam (Suud et al., 2024). SMK Pariwisata adalah lembaga pendidikan yang berfokus pada menyediakan pendidikan khusus bagi siswa yang memiliki minat dan ketertarikan di dunia kerja. Lembaga ini juga bertujuan untuk membuka lapangan kerja sesuai dengan keahlian yang diminati siswa di bidang pariwisata, sebagaimana diatur dalam Permendikbud No. 34 Tahun 2018.

Pendidikan vokasi adalah model pendidikan yang berfokus pada dan mempersiapkan siswa untuk keterampilan, kemampuan, pemahaman, perilaku, sikap, kebiasaan kerja, dan apresiasi terhadap pekerjaan yang dibutuhkan oleh dunia industri (Pratama et al., 2023a). Untuk mencapai tujuan dari pendidikan kejuruan, seorang guru harus dapat memberikan pembelajaran yang dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan peserta didiknya. Salah satu komponen dan faktor yang mempengaruhi suatu proses pembelajaran adalah model pembelajaran (Asyafah, 2019). Model pembelajaran adalah sebuah kerangka konseptual yang digambarkan sebagai prosedur tersistematis dalam mengatur sistem belajar agar dapat mencapai tujuan belajar tertentu dan bermanfaat sebagai pedoman bagi para pengajar untuk merencanakan dan melaksanakan aktivitas pembelajaran (Amalia et al., 2023)

SMK Prakarya Internasional merupakan salah satu sekolah menengah kejuruan di Kota Bandung yang mengembangkan kompetensi keahlian pada

kelompok pariwisata salah satunya melalui program keahlian Hotel dan Restoran. Salah satu mata pelajaran yang wajib diberikan kepada seluruh peserta didik program keahlian ini adalah Dasar-Dasar Program Keahlian Perhotelan yang merupakan mata pelajaran dasar kejuruan dan diberikan kepada peserta didik kelas 10 atau pada fase E. Mata pelajaran Dasar-Dasar Program Keahlian Perhotelan termasuk dalam kurikulum perhotelan yang merupakan hal mendasar bagi pendidikan tinggi (Amalia et al., 2023). Memuat pengetahuan dan keterampilan kejuruan, profesional, ilmu sosial dan humaniora yang mendorong keseimbangan antara memenuhi tuntutan bisnis dan yang dibutuhkan untuk beroperasi dalam dunia pariwisata yang lebih luas (Oktadiana and Chon 2017). Pada dasarnya mata pelajaran Dasar-Dasar Program Keahlian Perhotelan bertujuan untuk mengembangkan teori terkait hal yang dapat menangani berbagai situasi di hotel, restoran, atau bisnis terkait pariwisata, oleh karena itu pendekatan yang berpusat pada peserta didik diperlukan untuk membantu siswa mempersiapkan diri menghadapi situasi ini. Selain meningkatkan kemampuan praktis, pendidik harus membuat studi khusus untuk mempersiapkan para profesional memimpin sektor perhotelan (Nien-Te Kuo 2011).

Pembelajaran Dasar-Dasar Program Keahlian Perhotelan sangat bermanfaat bagi kehidupan siswa, terutama dalam membangun keterampilan interkultural yang penting untuk industri perhotelan di seluruh dunia. Kemampuan untuk memahami, menghargai, dan berkomunikasi secara efektif dengan orang-orang dari berbagai latar belakang budaya sangat penting dalam lingkungan kerja multikultural. Interaksi multikultural dan pembelajaran berbasis teknologi dapat meningkatkan keterampilan interkultural siswa, meningkatkan kemampuan komunikasi mereka, dan meningkatkan partisipasi mereka dalam diskusi kelas (M. (Sebrina) Wang et al., 2023). Selain itu, mata Pelajaran Dasar-Dasar Program Keahlian Perhotelan berkaitan dengan mengembangkan kecerdasan emosional siswa yang berdampak langsung pada kinerja akademik dan kesiapan karir mereka di industri perhotelan. Kecerdasan emosional tidak hanya meningkatkan kemampuan siswa dalam mengelola emosi dan beradaptasi dengan dinamika kerja, tetapi juga memperkuat orientasi layanan yang menjadi inti dari industri ini. Pendidikan yang berfokus pada

aspek emosional dapat membentuk sikap profesional siswa terhadap industri perhotelan (Walsh et al., 2015). Mata Pelajaran Dasar-Dasar Program Keahlian Perhotelan juga memiliki peran strategis dalam mempersiapkan siswa untuk dunia kerja yang dinamis di industri perhotelan. Program magang dan kurikulum yang didasarkan pada pengalaman industri tidak hanya memberikan pengetahuan praktis tetapi juga mengajarkan keterampilan penting seperti manajemen keuangan, kepemimpinan, dan adaptasi. Industri perhotelan menginginkan lulusan yang memiliki kombinasi keterampilan teknis dan soft skills yang kuat, yang dapat dikembangkan melalui pengalaman kerja langsung di lingkungan profesional (Gursoy, Rahman, and Swanger 2012).

Meskipun mata pelajaran Dasar-Dasar Program Keahlian dirancang untuk membekali siswa dengan kompetensi yang relevan di bidang perhotelan, implementasi pembelajaran sering kali menghadapi berbagai kendala. Permasalahan dalam pembelajaran mata pelajaran Dasar-Dasar Perhotelan di SMK Pariwisata masih berkisar pada efektivitas metode pengajaran yang digunakan. Banyak sekolah kejuruan masih menerapkan metode pengajaran tradisional dengan pendekatan yang berpusat pada guru, di mana siswa hanya menerima informasi secara pasif tanpa keterlibatan aktif dalam proses pembelajaran. Model pengajaran yang terlalu sederhana ini berpotensi mengurangi minat dan antusiasme siswa, sehingga mereka mengalami kesulitan dalam memahami dan menguasai pengetahuan profesional yang relevan dengan industri perhotelan (Zhang, 2016). Akibatnya, siswa tidak hanya mengalami keterbatasan dalam aspek teori, tetapi juga kurang memiliki pengalaman praktis yang mendukung kesiapan mereka dalam dunia kerja. Selain itu, permasalahan komunikasi dalam pembelajaran mata pelajaran Dasar-Dasar Perhotelan di SMK Pariwisata masih menjadi tantangan utama yang berdampak pada kesiapan siswa dalam industri perhotelan. Kesulitan utama yang dihadapi siswa meliputi rendahnya kepercayaan diri dalam berbicara, kesalahan dalam pengucapan, keterbatasan kosakata, serta kurangnya pemahaman terhadap tata bahasa yang tepat. Selain itu, siswa juga mengalami hambatan dalam memahami permintaan tamu asing, kesulitan beradaptasi dengan gaya komunikasi

lintas budaya, dan kendala dalam menyesuaikan nada serta etika berbicara yang sesuai dengan standar industri (Prabowo & Saptiany, 2024).

Kondisi keterampilan komunikasi siswa SMK Pariwisata masih kurang baik dalam komunikasi interpersonal dan komunikasi persuasif (Romadlan et al., 2023), terutama dalam aspek mendengarkan dan berbicara. Kendala utama yang sering ditemui meliputi kesalahan dalam pengucapan, keterbatasan kosakata, serta penggunaan tata bahasa yang kurang tepat. Faktor seperti lingkungan belajar yang kurang mendukung turut berkontribusi terhadap rendahnya keterampilan komunikasi siswa (Ma'fiah & Sumardiono, 2023; Prayogi et al., 2018). Selain itu, tingkat kecemasan berbicara di depan umum yang cukup tinggi semakin memperburuk kinerja komunikasi mereka. Kecemasan ini berdampak negatif pada kepercayaan diri dan kelancaran berbicara siswa, meskipun ada korelasi positif antara kompetensi yang dimiliki dan kinerja komunikasi yang dihasilkan (Ryzky, 2016). Dalam bidang pariwisata dan perhotelan, komunikasi sangat penting karena dalam pariwisata tidak hanya sekadar menyampaikan informasi, tetapi memiliki makna yang jauh lebih dalam, terutama dalam interaksi antara wisatawan dan karyawan (Cuic Tankovic et al., 2023a).

Kurangnya kepercayaan diri dan kecemasan menjadi faktor utama yang menyebabkan siswa mengalami kesulitan dalam keterampilan komunikasi, terutama dalam konteks pembelajaran bahasa asing. Kecemasan dalam berbicara dapat berasal dari faktor kognitif, afektif, dan performa, termasuk rasa malu, kesadaran diri yang berlebihan, serta tekanan waktu dalam menyampaikan pesan. Hanifa (2018) menjelaskan bahwa kecemasan dalam berbicara dapat berdampak buruk pada kinerja lisan siswa, menyebabkan mereka sulit berkonsentrasi dan menurunkan pencapaian akademik. Selain itu, rendahnya motivasi dan harga diri yang rendah dapat memperburuk kecemasan berbicara, membuat siswa semakin enggan untuk berpartisipasi dalam komunikasi verbal. Keterampilan komunikasi siswa dipengaruhi oleh berbagai faktor sosial dan lingkungan, termasuk latar belakang pendidikan orang tua, tingkat kelas, serta kebiasaan membaca. Siswa dengan orang tua yang memiliki tingkat pendidikan lebih tinggi cenderung mendapatkan lebih banyak stimulasi bahasa dan dukungan dalam pengembangan

keterampilan komunikasi. Demikian pula, kebiasaan membaca yang baik berkontribusi pada peningkatan kosakata, pemahaman struktur bahasa, serta kemampuan berpikir kritis yang diperlukan dalam komunikasi yang efektif (Karatekin, 2013).

Berdasarkan hasil dari observasi awal peneliti secara langsung, pada proses pembelajaran siswa di kelas guru hanya menerapkan metode ceramah, siswa kurang aktif dan kurang percaya diri dalam mengutarakan pendapat, bertanya, siswa tidak dapat berbicara di depan umum pada saat presentasi hal ini menunjukkan bahwa rendahnya komunikasi siswa. Dengan itu siswa akan merasa bosan dengan kondisi pembelajaran yang dapat menyebabkan siswa menjadi pasif, maka proses pembelajaran di kelas hanya berpusat pada guru atau disebut dengan *teacher center*. Oleh karena itu, dari hasil observasi diketahui bahwa model pembelajaran kooperatif tipe jigsaw belum pernah digunakan di SMK Prakarya Internasional. Sebelum penelitian penulis telah melakukan pengukuran kondisi awal keterampilan siswa pada kelas X HR pada mata pelajaran dasar-dasar program keahlian perhotelan dengan 36 pernyataan yang telah di uji validitas dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Kondisi Awal Keterampilan Komunikasi Siswa

Kelas	Jumlah Peserta Didik	<i>Writing</i>	<i>Oral</i>	<i>Listening</i>	<i>Body Language</i>	<i>Conduct</i>
X HR	23	50%	54%	56%	61%	59%
Rata Rata		54,4%				

Berdasarkan tabel diatas kondisi awal keterampilan komunikasi siswa berada pada rata rata 54,4% dan masih kurang dari nilai target interval penelitian, Sejalan dengan peran lembaga pendidikan yang bertanggung jawab untuk membekali siswa dengan berbagai keterampilan, kemampuan komunikasi menjadi salah satu hal yang penting dalam proses pembelajaran. Melalui komunikasi, siswa dapat menyampaikan ide-ide mereka dan bertukar informasi dengan baik. Siswa yang memiliki keterampilan komunikasi yang baik akan lebih percaya diri dalam menyampaikan argumen mereka, sehingga menciptakan suasana pembelajaran

yang lebih aktif dan berkualitas tinggi. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan pembelajaran yang dapat mengatasi hambatan bahasa dan kecemasan komunikasi, seperti strategi pembelajaran berbasis praktik, simulasi interaksi dengan tamu, serta penerapan model pembelajaran yang lebih mendorong partisipasi aktif siswa dalam komunikasi lisan. Perbaikan keterampilan komunikasi siswa dalam pembelajaran dapat dicapai melalui pendekatan yang mengintegrasikan aktivitas menarik dan pembelajaran kolaboratif. Kegiatan yang melibatkan mendengarkan, berbicara, dan membaca terbukti efektif dalam meningkatkan keterampilan komunikasi siswa, terutama bagi mereka yang berasal dari lingkungan dengan keterbatasan akses terhadap interaksi Bahasa.

Solusi dan tindakan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi mereka melalui model pembelajaran yang dapat meningkatkan kemampuannya. Model pembelajaran Kooperatif Tipe *Jigsaw* adalah metode pembelajaran kooperatif yang mendorong keterlibatan siswa, berbagi pengetahuan dengan saling menjelaskan kepada teman sebaya (Kekeba, 2025). Teknik *jigsaw* juga dapat bermanfaat ketika berbagai jenis siswa berada dalam satu kelas (siswa yang dominan, lamban, pandai atau kompetitif, dan sebagainya) asalkan mereka terdistribusi secara homogen di dalam kelompok. Cara yang umum untuk mengorganisir teknik kooperatif ini melibatkan dua kelompok yang berbeda yang biasanya disebut dalam metodologi sebagai 'kelompok asal' dan 'kelompok ahli'. Para siswa diberikan masalah atau topik tertentu dalam kelompok asal mereka dan kemudian mereka mengirimkan satu anggota kelompok asal ke masing-masing 'kelompok ahli' yang berbeda di mana guru melatih mereka hanya dalam satu aspek dari masalah / topik tersebut. Setiap anggota kelompok menjadi seorang 'ahli' dan kemudian menularkan pengetahuannya kepada kelompok asal (Cerón-García et al., 2022).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu mengenai model pembelajaran Kooperatif Tipe *Jigsaw*, model ini terbukti berpengaruh positif terhadap keterampilan komunikasi siswa di SMK Pariwisata. Dalam studi yang dilakukan oleh (Jeppu et al., 2023), ditemukan bahwa *Jigsaw Cooperative Learning* (JCL) meningkatkan keterampilan interpersonal, komunikasi, kerja sama tim, berpikir kritis, dan akuntabilitas individu. Melalui pendekatan ini, siswa tidak hanya

bertanggung jawab atas pemahaman mereka sendiri tetapi juga dalam mengajarkan materi kepada teman sekelompoknya. Studi ini mengonfirmasi bahwa metode Jigsaw menciptakan lingkungan belajar kolaboratif yang meningkatkan interaksi sosial dan pemecahan masalah bersama, aspek yang sangat penting dalam dunia perhotelan dan pariwisata.

Penelitian lain oleh (Cerón-García et al., 2022), menunjukkan bahwa model Jigsaw meningkatkan pemahaman konsep melalui pembelajaran berbasis tim di bidang teknik kimia. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap siswa menjadi "ahli" dalam subtopik tertentu sebelum berbagi pengetahuan mereka dengan kelompok utama, yang tidak hanya memperkuat pemahaman konsep tetapi juga meningkatkan kepercayaan diri dalam berbicara dan menjelaskan materi kepada rekan mereka. Dalam konteks pendidikan pariwisata, metode ini dapat membantu siswa mengembangkan keterampilan komunikasi yang esensial dalam industri layanan.

Sementara itu, penelitian oleh (Kekeba, 2025), meneliti integrasi strategi pembelajaran Jigsaw dengan simulasi komputer dalam pembelajaran kimia. Hasilnya menunjukkan peningkatan signifikan dalam pencapaian akademik dan sikap positif siswa terhadap pembelajaran. Model ini juga menunjukkan efektivitas dalam mengurangi kesenjangan gender dalam pencapaian akademik, yang berarti bahwa metode Jigsaw dapat diterapkan dalam berbagai konteks, termasuk pendidikan vokasional seperti SMK Pariwisata, untuk mengembangkan keterampilan komunikasi dan kerja tim yang lebih baik.

Secara keseluruhan, model pembelajaran Kooperatif Tipe Jigsaw memberikan pengaruh positif terhadap keterampilan komunikasi siswa, karena memungkinkan interaksi aktif, pembelajaran berbasis pengalaman, dan peningkatan keterampilan sosial yang krusial dalam industri perhotelan. Dengan menerapkan metode ini pada mata pelajaran Dasar-Dasar Program Keahlian Perhotelan di SMK Prakarya Internasional, siswa diharapkan dapat meningkatkan kemampuan mereka dalam keterampilan komunikasi, yang sangat penting dalam dunia kerja industri layanan.

Oleh karena itu, penelitian ini diberi judul : **“Pengaruh Model Pembelajaran Kooperatif Tipe Jigsaw terhadap Kemampuan Komunikasi**

Anindita Dwi Wulandari, 2025

PENGARUH MODEL PEMBELAJARAN KOOPERATIF TIPE JIGSAW TERHADAP KETERAMPILAN KOMUNIKASI SISWA PADA MATA PELAJARAN DASAR DASAR PROGRAM KEAHLIAN PERHOTELAN KELAS X DI SMK PRAKARYA INTERNASIONAL

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

siswa pada Mata Pelajaran Dasar-Dasar Program Keahlian Perhotelan Kelas X di SMK Prakarya Internasional”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan rumus masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan model Kooperatif Tipe Jigsaw dalam pelajaran Dasar – Dasar Program Keahlian Perhotelan Kelas X SMK Prakarya Internasional?
2. Bagaimana keterampilan komunikasi siswa kelas X pada mata pelajaran Dasar – Dasar Program Keahlian Perhotelan Kelas X SMK Prakarya Internasional?
3. Bagaimana Pengaruh Model Pembelajaran Kooperatif Tipe Jigsaw terhadap Kemampuan Komunikasi siswa pada Mata Pelajaran Dasar-Dasar Program Keahlian Perhotelan Kelas X di SMK Prakarya Internasional?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah memperoleh hasil tentang:

1. Mengetahui penerapan Kooperatif Tipe Jigsaw dalam pelajaran Dasar – Dasar Program Keahlian Perhotelan Kelas X SMK Prakarya Internasional.
2. Mengetahui keterampilan komunikasi siswa kelas X pada mata pelajaran Dasar – Dasar Program Keahlian Perhotelan Kelas X SMK Prakarya Internasional.
3. Mengetahui Pengaruh Model Pembelajaran Kooperatif Tipe Jigsaw terhadap Kemampuan Komunikasi siswa pada Mata Pelajaran Dasar-Dasar Program Keahlian Perhotelan Kelas X di SMK Prakarya Internasional.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah keuntungan - keuntungan yang diperoleh oleh berbagai pihak yang dilibatkan dalam pelaksanaan suatu penelitian. Manfaat penelitian ini bagi pihak - pihak terlibat, yaitu:

1. Bagi siswa, penelitian ini bermanfaat dalam meningkatkan keterampilan komunikasi siswa melalui penerapan model pembelajaran Kooperatif Tipe Jigsaw. Model ini membantu siswa lebih aktif dalam proses pembelajaran, meningkatkan kepercayaan diri dalam berkomunikasi yang penting dalam industri perhotelan. Selain itu, penelitian ini memberikan pengalaman belajar yang lebih menarik, interaktif, dan berorientasi praktik sesuai dengan kebutuhan industri.
2. Bagi guru, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi guru dalam mengembangkan strategi pembelajaran yang lebih efektif untuk meningkatkan keterampilan komunikasi siswa. Dengan menerapkan model pembelajaran Kooperatif Tipe Jigsaw, guru dapat menciptakan suasana pembelajaran yang lebih interaktif dan tidak monoton, memudahkan dalam penyusunan materi ajar yang berbasis pengalaman, serta memberikan pendekatan yang lebih sistematis dalam evaluasi keterampilan komunikasi siswa.
3. Bagi sekolah, penelitian ini memberikan wawasan baru mengenai efektivitas model pembelajaran Kooperatif Tipe Jigsaw dalam meningkatkan keterampilan komunikasi siswa, yang merupakan salah satu kompetensi penting dalam dunia perhotelan. Selain itu, penelitian ini dapat mendukung peningkatan kualitas pembelajaran di SMK Prakarya Internasional, sehingga dapat menjadi daya tarik bagi calon siswa serta meningkatkan reputasi sekolah dalam menyiapkan lulusan yang kompeten di bidang perhotelan.
4. Bagi peneliti, penelitian ini memberikan kontribusi akademik dalam mengkaji pengaruh model pembelajaran Kooperatif Tipe Jigsaw terhadap keterampilan komunikasi siswa, serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya di bidang pendidikan kejuruan, khususnya dalam pengembangan metode pembelajaran yang efektif. Selain itu, penelitian ini memperdalam pemahaman peneliti tentang keterampilan komunikasi di dunia perhotelan, meningkatkan kemampuan dalam

melakukan penelitian ilmiah, serta memenuhi salah satu syarat akademik untuk memperoleh gelar sarjana.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembaca dalam membaca penelitian ini, maka disusunlah sistematika penulisan yang dibagi menjadi lima bab, terdiri dari:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan uraian pengenalan yang meliputi latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan. Bab ini memuat seputar masalah yang menjadi topik utama penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisikan uraian topik atau permasalahan yang diangkat dalam penelitian, meliputi teori dasar, penelitian terdahulu, kerangka berpikir, serta hipotesis tindakan. Bab ini menguraikan teori dasar mengenai mata pelajaran Dasar-Dasar Program Keahlian Perhotelan, keterampilan komunikasi dan model pembelajaran Kooperatif Tipe Jigsaw secara umum serta temuan dari beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memuat uraian alur penelitian yang meliputi *setting* penelitian, desain penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, uji validitas, serta uji reliabilitas. Bab ini memuat rancangan proses pelaksanaan penelitian secara keseluruhan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini mengandung deskripsi lokasi dan subjek penelitian serta uraian temuan yang diperoleh dalam penelitian, berupa hasil dan pembahasan. Pada bab ini diuraikan deskripsi terkait hasil temuan penelitian yang telah terkumpul dan diolah serta dibahas untuk diketahui apakah menjawab rumusan masalah atau tidak.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan uraian simpulan penelitian secara keseluruhan yang meliputi kesimpulan, saran, dan implikasi penelitian. Bab ini mengandung kesimpulan penelitian yang bersifat analisis objektif serta saran untuk mencantumkan pemecahan masalah dan cara untuk mengatasi kelemahan penelitian.