

Meningkatkan Percaya Diri dan Hasil Belajar Siswa melalui Pengembangan Modul Mata Pelajaran Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan Berbasis *Guided Inquiry*

Siti Junaida
Heny Kusdiyanti
Maziatul Churiyah

Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Malang
E-mail: sitijunaida30@gmail.com; henykusdiyanti@yahoo.com; maziatul_c@yahoo.com

Abstract : *This research is aimed at generating module and determine the feasibility of the module, the difference in learning outcomes, as well as differences confidence of students who use the modules with students who do not use the module Providing Services to Customers Based Guided Inquiry. This research method using the 4D model of Thiagarajan, et al. through four stages, namely to define, design, develop, and disseminate. The results showed a very valid and worthy module used in learning. In addition, it was also the average difference in student learning outcomes experimental class and control class, namely 87.96 and 77.94. The results of the analysis of overall confidence also shows that there are differences in the level of confidence of students in the experimental class control class.*

Keyword : *modules, guided inquiry, providing services to customers, confident, learning outcomes*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan menghasilkan modul dan mengetahui tingkat kelayakan modul, perbedaan hasil belajar, serta perbedaan percaya diri siswa yang menggunakan modul dengan siswa yang tidak menggunakan modul Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan Berbasis *Guided Inquiry*. Metode penelitian ini menggunakan model 4D dari Thiagarajan, dkk. melalui 4 tahapan, yaitu mendefinisikan, merancang, mengembangkan, dan menyebarluaskan. Hasil penelitian menunjukkan modul sangat valid dan layak digunakan dalam pembelajaran. Selain itu, diketahui juga perbedaan rata-rata hasil belajar siswa kelas eksperimen dan kelas kontrol, yaitu 87,96 dan 77,94. Hasil analisis percaya diri secara keseluruhan juga menunjukkan bahwa terdapat perbedaan pada tingkat percaya diri siswa pada kelas eksperimen dengan kelas kontrol.

Kunci kunci: modul, *guided inquiry*, memberikan pelayanan kepada pelanggan, percaya diri, hasil belajar

Pendidikan adalah salah satu bagian penting dalam proses pembangunan bangsa. Mulyasa (2009:20) mengungkapkan, “Secara mikro pendidikan nasional bertujuan membentuk manusia yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, beretika (beradab dan berwawasan budaya bangsa Indonesia), memiliki nalar (maju, cakap, cerdas, kreatif, inovatif dan bertanggung jawab), berkemampuan komunikasi sosial (tertib dan sadar hukum, kooperatif dan kompetitif, demokratis), dan berbadan sehat sehingga menjadi manusia mandiri”. Dengan terbentuknya sumber daya manusia yang berkompeten, diharapkan mampu membantu proses pembangunan bangsa agar dapat tercapai secara optimal di tengah pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi

di era globalisasi. Oleh karena itu, semua elemen pendidikan mulai dari pemerintah, guru, peserta didik, dan wali murid harus saling bekerjasama untuk mendukung tercetaknya sumber daya manusia yang berkualitas tinggi agar dapat bersaing dalam dunia usaha/industri.

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan suatu lembaga pendidikan formal yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan guna menyiapkan peserta didik sebagai sumber daya manusia yang terampil, terdidik, dan siap terjun ke dunia usaha dan atau industri. Di SMK, peserta didik juga ditanamkan untuk memiliki etos kerja profesional serta mampu mengembangkan diri sesuai perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi secara cepat dan tepat. SMK Cendika Bangsa merupakan

salah satu Sekolah Menengah Kejuruan berbasis Islam di Kabupaten Malang. SMK CB mempunyai visi “Mewujudkan sumber daya manusia yang berakhlak mulia yang mampu bersaing secara global” (SMK Cendika Bangsa, 2015). Usaha yang dilakukan pihak sekolah untuk mewujudkan visi tersebut yaitu dengan melakukan misi “Menumbuhkembangkan nilai-nilai Ketuhanan dan nilai-nilai kehidupan yang bersifat universal dan mengintegrasikannya dalam kehidupan” (SMK Cendika Bangsa, 2015). Dengan demikian lulusan (*output*) SMK CB diharapkan memiliki akhlak mulia dan dapat bekerja serta bersaing di dunia usaha/industri sesuai bidang studi keahliannya di era globalisasi.

Administrasi Perkantoran (APK) merupakan salah satu program studi yang tersedia di SMK Cendika Bangsa. Dalam program studi ini terdapat beberapa mata pelajaran produktif yang harus dikuasai oleh siswa. Standar Kompetensi Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan merupakan salah satu mata pelajaran kelompok produktif Administrasi Perkantoran berbasis Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) yang diajarkan pada kelas XI Administrasi Perkantoran. Pada mata pelajaran tersebut terdapat tiga Kompetensi Dasar yang diharapkan mampu dikuasai oleh siswa, yaitu: (1) Mendeskripsikan Pelayanan Prima, (2) Mengidentifikasi Pelanggan dan Kebutuhannya, dan (3) Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan. Oleh karena itu, dibutuhkan komponen-komponen pembelajaran yang tepat guna mendukung terwujudnya harapan tersebut. Salah satu dari komponen pembelajaran tersebut adalah bahan ajar yang dikembangkan secara menarik, baik ditinjau dari segi desain maupun isi modul.

“Bahan ajar adalah seperangkat materi pelajaran yang mengacu pada kurikulum yang digunakan (dalam hal ini adalah silabus perkuliahan, silabus mata pelajaran, dan/atau silabus mata diklat tergantung pada jenis pendidikan yang diselenggarakan) dalam rangka mencapai standar kompetensi dan kompetensi dasar yang telah ditentukan” (Lestari, 2013:2). Menurut Nasution (2010:205), “Modul dapat dirumuskan sebagai

suatu unit yang lengkap yang berdiri sendiri dan terdiri atas suatu rangkaian kegiatan belajar yang disusun untuk membantu siswa mencapai sejumlah tujuan yang dirumuskan secara khusus dan jelas”. Akbar (2013:33) juga menjelaskan dalam bukunya bahwa diklat merupakan salah satu bentuk bahan ajar yang ditujukan untuk keperluan pembelajaran secara mandiri (*self instruction*). “Bahan ajar yang baik sekurang-kurangnya mencakup petunjuk belajar, kompetensi yang akan dicapai, isi pelajaran, informasi pendukung, latihan-latihan, petunjuk kerja, evaluasi, dan respon terhadap hasil evaluasi” (Lestari, 2013:7). Ketersediaan modul dalam kegiatan pembelajaran dapat membantu dan mempermudah siswa dalam memperoleh informasi terkait dengan kompetensi dasar yang diajarkan guru. Modul sebaiknya tidak hanya berisi materi pokok dari kompetensi dasar suatu mata pelajaran. Guru harus mampu memadupadankan sebuah modul dengan strategi pembelajaran yang dapat membuat siswa lebih tertarik terhadap materi pelajaran dan lebih menekankan pada model pembelajaran yang berpusat pada siswa (*student centered*). Hal ini bertujuan agar siswa lebih berperan aktif selama proses pembelajaran, sehingga siswa dapat lebih percaya diri atas pemahaman baru yang ditemukannya dan juga mampu meningkatkan hasil belajar siswa.

Strategi pembelajaran *guided inquiry* merupakan strategi pembelajaran yang menekankan pada proses belajar-mengajar yang berpusat pada siswa karena siswa dituntut untuk mandiri dan aktif dalam proses pembelajaran. Sanjaya (2011:196) menjelaskan “Strategi Pembelajaran Inkuiri (SPI) adalah rangkaian kegiatan pembelajaran yang menekankan pada proses berpikir secara kritis dan analitis untuk mencari dan menemukan sendiri jawaban dari suatu masalah yang dipertanyakan”. “Pembelajaran inkuiri adalah pembelajaran yang melibatkan seluruh kemampuan peserta didik secara maksimal untuk mencari dan menyelidiki secara sistematis, kritis, logis, dan analitis, sehingga peserta didik dapat merumuskan sendiri penemuannya dengan penuh percaya diri”

(Suyadi, 2013:115). Hosnan (2014:341) pada subbab Pembelajaran *Inquiry* menyatakan, “Seluruh aktivitas yang dilakukan peserta didik diarahkan untuk mencari dan menemukan jawaban sendiri dari sesuatu yang dipertanyakan, sehingga diharapkan dapat menumbuhkan sikap percaya diri (*self-belief*)”.

Karakter percaya diri pada siswa perlu ditingkatkan agar siswa mampu berinteraksi dengan segala hal yang ada disekitarnya, utamanya dalam proses pembelajaran. Dengan rasa percaya diri tersebut membuat siswa memiliki pemahaman lebih dalam terhadap mata pelajaran terkait dan kemampuan berkomunikasi yang lebih baik selama kegiatan pembelajaran. Lindenfield (1997:4) membedakan percaya diri menjadi dua jenis, yaitu percaya diri batin dan percaya diri lahir. Jenis percaya diri batin dan lahir ini saling mendukung, keduanya membentuk sesuatu yang jauh lebih kuat dan efektif daripada jumlah bagian-bagiannya, lanjut (Lindenfield, 1997:4). Dengan rasa percaya diri yang meningkat pada diri siswa dapat dimungkinkan berpengaruh juga pada peningkatan hasil belajar siswa.

Hasil observasi awal yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa kondisi pembelajaran mata pelajaran Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan di kelas XI Administrasi Perkantoran (APK) sudah menggunakan modul. Akan tetapi, modul tersebut masih bersifat konvensional. Artinya, modul mata pelajaran Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan tersebut belum dipadukan dengan strategi pembelajaran tertentu dan hanya berisi materi pokok serta soal-soal latihan. Modul ini hanya digunakan oleh guru untuk memberikan penjelasan materi pokok kepada siswa, sedangkan siswa tidak diwajibkan memiliki literatur tersebut. Hal ini membuat siswa sangat bergantung pada materi yang dijelaskan dan didikte oleh guru, sehingga siswa cenderung pasif dalam proses pembelajaran. Guru terkadang juga masih sering menghimpun materi dari internet guna mendukung penjelasan materi pelajaran. Kondisi seperti ini membuat proses belajar mengajar kurang menarik dan cenderung berjalan kurang efektif, sehingga rasa percaya

diri siswa dalam mempelajari, menemukan, dan memahami materi pelajaran memberikan pelayanan kepada pelanggan menjadi kurang terbentuk. Hal ini tentu mengakibatkan baik guru maupun siswa sulit untuk meningkatkan rasa percaya diri siswa dalam proses pembelajaran. Di samping itu, hasil belajar yang diperoleh siswa pada akhir pembelajaran juga belum optimal.

Guru harus mampu menyediakan modul yang menarik, untuk mendukung siswa agar dapat menemukan pemahaman mengenai inti materi pelajaran secara mandiri. Hal tersebut perlu dilakukan sebagai usaha untuk meningkatkan percaya diri dan hasil belajar siswa dalam proses pembelajaran Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan. Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan, maka peneliti melakukan penelitian “Pengembangan Modul Mata Pelajaran Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan Berbasis *Guided Inquiry* untuk Meningkatkan Percaya Diri dan Hasil Belajar Siswa (Studi pada Siswa Kelas XI Administrasi Perkantoran di SMK Cendika Bangsa)”.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian pengembangan modul Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan Berbasis *Guided Inquiry*. Prosedur pengembangan modul menggunakan *4-D Model* yang disarankan oleh Thiagarajan, dkk dalam Trianto, (2013:190). Model ini dipilih peneliti dengan alasan sebagai berikut: (1) dinilai lebih tepat digunakan sebagai dasar untuk mengembangkan perangkat pembelajaran dan (2) uraiannya lebih lengkap serta sistematis. Pengembangan model ini terdiri dari 4 tahap, yaitu mendefinisikan (*define*), merancang (*design*), mengembangkan (*develop*), dan menyebarluaskan (*disseminate*). Pada tahap menyebarluaskan dalam penelitian ini, dilakukan terbatas pada siswa kelas XI Administrasi Perkantoran Reguler di SMK Cendika Bangsa yang berlaku sebagai kelas eksperimen. Model pengembangan perangkat pembelajaran *4-D* menurut Thiagarajan, dkk. Dapat dilihat pada gambar 1.

Uji coba produk dilakukan oleh 1 orang ahli pembelajaran, 1 orang ahli materi, 6 orang

siswa uji coba kelompok kecil, dan 32 orang siswa uji coba kelompok besar sekaligus pelaksanaan tahap penyebarluasan produk/modul. Jenis data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan kuantitatif. Instrumen yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dalam penelitian pengembangan ini, yaitu: pertama, wawancara awal dilakukan kepada guru mata pelajaran Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan serta siswa dan wawancara percaya diri batin siswa yang dilakukan peneliti kepada 12 siswa dengan kriteria dari masing-masing kelas, yaitu: 2 siswa berkemampuan akademik tinggi, 2 siswa berkemampuan akademik sedang, dan 2 siswa berkemampuan akademik rendah. Kedua, lembar validasi modul yang diisi oleh 1 orang dosen sebagai ahli modul dan 1 orang guru mata pelajaran Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan sebagai ahli materi. Ketiga, lembar kuisisioner uji coba kelompok kecil yang diisi oleh enam orang siswa dengan kriteria yaitu: 2 siswa berkemampuan akademik tinggi, 2 siswa berkemampuan akademik sedang, dan 2 siswa berkemampuan akademik rendah. Keempat, lembar observasi aktivitas mengajar guru, aktivitas siswa, dan percaya diri lahir siswa yang diisi oleh 2 orang observer. Kelima, lembar kuisisioner percaya diri yang diisi oleh seluruh siswa, baik dari kelas eksperimen maupun kelas kontrol untuk mengetahui peningkatan percaya diri siswa. Keenam, *post test* yang dilakukan seluruh siswa kelas eksperimen dan kelas kontrol pada akhir proses pembelajaran untuk mengetahui hasil belajar siswa.

Peneliti menggunakan kriteria kualifikasi penilaian validitas modul yang dirujuk dari Akbar (2013:40-41) sebagai dasar pengambilan keputusan dari persentase tingkat kelayakan produk pengembangan, dapat dilihat pada tabel 1.

Sesuai dengan ketentuan dalam Tabel 1., jika hasil kualifikasi penilaian validitas modul mencapai skor minimal $\geq 85,01\%$ -100%, maka dapat disimpulkan bahwa modul Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan yang dikembangkan tergolong dalam kriteria sangat valid. Artinya, modul layak atau dapat

digunakan sebagai modul pembelajaran di kelas.

HASIL & PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelitian dan pengembangan ini berupa modul mata pelajaran Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan Berbasis *Guided Inquiry* untuk siswa kelas XI Administrasi Perkantoran di SMK Cendika Bangsa. Modul yang dikembangkan berisi tiga kegiatan belajar, yaitu: pertama, Mendeskripsikan Pelayanan Prima; kedua, Mengidentifikasi Pelanggan dan Kebutuhannya; dan ketiga, Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan. Modul ini terbagi dalam 3 bagian, yaitu bagian pendahuluan, bagian isi, dan bagian penutup. Bagian pendahuluan terdiri dari halaman depan (*cover*), identitas kepemilikan modul, kata pengantar, model penyajian, petunjuk penggunaan modul, cakupan kompetensi, peta kedudukan modul dan prasyarat, serta daftar isi. Bagian isi terdiri dari judul kegiatan belajar, kompetensi dasar, tujuan pembelajaran, orientasi, merumuskan masalah, merumuskan hipotesis, mengumpulkan data, menguji hipotesis, merumuskan kesimpulan, catatanku, uji kompetensi, dan umpan balik. Bagian penutup terdiri dari rangkuman, glosarium, daftar pustaka, biografi penulis, dan halaman belakang (*cover*). Selain tiga bagian tersebut, modul ini juga dilengkapi dengan “Ingat Ya!” yang menyajikan wawasan penting mengenai materi pokok bahasan dalam kegiatan belajar tersebut, “Pembangkit Inspirasi” yang menyajikan kalimat motivasi terkait pelayanan kepada pelanggan dari tokoh-tokoh hebat dunia, dan juga dilengkapi dengan gambar ilustrasi yang disesuaikan dengan materi pembelajaran untuk mempermudah siswa dalam memahami materi pelajaran.

Setelah melalui tahap merancang produk, peneliti melanjutkan pada tahap mengembangkan produk. Pada tahap ini, peneliti melakukan validasi terhadap modul yang dikembangkan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, didapatkan rata-rata persentase aspek yang dinilai dari

modul oleh ahli pembelajaran sebesar 96%. Artinya, modul Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan berbasis *Guided Inquiry* yang dikembangkan tergolong dalam kriteria sangat valid dengan keterangan dapat digunakan namun perlu direvisi kecil sesuai saran dari validator ahli pembelajaran (Akbar, 2013:40-41). Berikut disajikan persentase data kuantitatif hasil validasi ahli pembelajaran pada gambar 2.

Setelah dilakukan validasi ahli pembelajaran, kemudian dilanjutkan dengan melaksanakan validasi ahli materi. Berdasarkan hasil validasi, diperoleh rata-rata presentase aspek yang dinilai dari modul oleh ahli materi sebesar 75%. Artinya, modul Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan berbasis *Guided Inquiry* yang dikembangkan tergolong dalam kriteria cukup valid dengan keterangan dapat digunakan namun perlu direvisi kecil (Akbar, 2013:40-41). Berikut disajikan persentase data kuantitatif hasil validasi ahli materi pada gambar 3.

Berikut ini dipaparkan data kualitatif hasil validasi dari ahli pembelajaran serta ahli materi yang berisi kelebihan dan kelemahan modul. Hasil validasi ini digunakan untuk revisi modul Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan berbasis *Guided Inquiry* agar layak untuk digunakan dalam proses pembelajaran di kelas. Berdasarkan data kualitatif hasil lembar validasi ahli pembelajaran, diperoleh tiga kelebihan dan satu kelemahan. Kelebihan yang diungkapkan ahli pembelajaran meliputi: pertama, langkah-langkah/sistematika penyajian sudah sistematis sehingga dapat menuntun siswa dalam belajar. Kedua, pilihan warna dasar dengan huruf sudah cukup kontras sehingga pesan belajar mudah terbaca. Ketiga, secara umum sudah baik, jelas, menarik dengan variasi warna dan gambar menarik. Sedangkan, kelemahannya yaitu variasi motif hiasan tiap halaman terlalu ramai sampai ke bagian halaman yang harusnya kosong sehingga terkesan kotor.

Disamping data kualitatif hasil lembar validasi ahli pembelajaran, terdapat juga data kualitatif hasil lembar validasi ahli materi yang menjelaskan dua kelebihan dan dua kelemahan modul yang dikembangkan. Kelebihan tersebut

antara lain: pertama, menarik dan mudah dipahami. Kedua, cukup bagus, secara isi modul sudah menggambarkan gaya *inquiry*. Sedangkan kelemahannya, yaitu: pertama, peneliti diharap menyertakan skema modul dan prasyarat mempelajari materi pelajaran. Kedua, validator ahli materi mengungkapkan bahwa agak terganggu dengan *layout* tampilan atas (gambar yang ada pada bagian header modul) yang terlalu ramai dan mengganggu fokus siswa pada materi pelajaran.

Langkah berikutnya setelah proses validasi yang dilakukan oleh ahli pembelajaran dan materi, kemudian dilakukan uji coba kelompok kecil. Berdasarkan hasil olah data kuantitatif, diperoleh hasil Kuisioner Uji Coba Kelompok Kecil dengan rata-rata persentase yaitu 94%. Artinya, modul ini termasuk dalam kategori sangat valid dengan keterangan dapat digunakan dengan sedikit revisi berdasarkan catatan subjek uji coba. Sedangkan, data kualitatif yang diperoleh peneliti dapat disimpulkan bahwa modul Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan ini sangat menarik, tidak membosankan, bahasa pada materi mudah dipahami, dan dapat meningkatkan kemauan siswa untuk belajar secara mandiri. Akan tetapi, bahasa pada soal-soal latihan perlu lebih diperjelas dan disederhanakan tata bahasanya agar mudah dipahami siswa. Berikut disajikan persentase data kuantitatif dari beberapa aspek yang dinilai oleh siswa mengenai modul melalui Kuisioner Uji Coba Kelompok Kecil pada Diagram 4.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian terkait validasi ahli pembelajaran, ahli materi, serta uji coba kelompok kecil, maka dapat disimpulkan bahwa modul yang dikembangkan layak digunakan dalam proses pembelajaran. Pembelajaran menggunakan modul Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan dilakukan pada kelas eksperimen. Sedangkan pembelajaran di kelas kontrol tidak menggunakan modul, namun hanya menggunakan materi pelajaran yang dijelaskan oleh guru melalui slide *powerpoint*. Diakhir proses pembelajaran pada Kompetensi Dasar 3, siswa kelas eksperimen dan kelas kontrol

diberikan sebuah tes (*post test*) dengan tujuan untuk mengetahui perbedaan hasil belajar kedua kelas tersebut. Berdasarkan hasil *post test*, terdapat perbedaan rata-rata nilai *post test* siswa. Rata-rata nilai *post test* pada kelas eksperimen adalah 87,96, sedangkan pada kelas kontrol adalah 77,94. Berikut disajikan datanya dalam bentuk diagram pada Diagram 5.

Selain data kuantitatif dan kualitatif terkait hasil validasi ahli pembelajaran, validasi materi, uji coba kelompok kecil, dan hasil belajar siswa, diperoleh juga data percaya diri siswa. Percaya diri siswa dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu percaya diri batin dan percaya diri lahir siswa. Hasil pengumpulan data rasa percaya diri siswa ini juga terbagi menjadi dua jenis data, yaitu data kuantitatif dan data kualitatif. Dua jenis data ini merupakan hasil dari: pertama, lembar kuisioner percaya diri siswa yang diberikan kepada seluruh siswa kelas eksperimen dan kelas kontrol. Lembar kuisioner percaya diri ini berisi poin-poin terkait percaya diri batin dan percaya diri lahir siswa. Siswa diminta untuk menilai kemajuan percaya diri batin dan lahir siswa sesuai dengan yang dirasakan siswa. Hasil olah data lembar kuisioner menunjukkan rata-rata skor kuisioner percaya diri batin siswa di kelas eksperimen sebesar 78%, sedangkan di kelas kontrol sebesar 75%. Untuk hasil skor percaya diri lahir siswa dalam dua kelas terkait mendapatkan hasil yang sama yaitu 79%. Jika hasil persentase perkelas dijumlahkan, rata-rata skor percaya diri siswa di kelas eksperimen mencapai 78,5%. Hasil ini tentu lebih tinggi dibandingkan dengan rata-rata skor percaya diri kelas kontrol yang hanya mencapai 77,1%. Berikut disajikan data percaya diri batin dan percaya diri lahir siswa pada Diagram 6.

Kedua, lembar observasi percaya diri lahir siswa yang diisi oleh observer. Ringkasan rata-rata persentase keberhasilan peningkatan percaya diri lahir siswa pertemuan ke-I dan II menurut observer pada kelas eksperimen sebesar 95% dan pada kelas kontrol sebesar 89%. Ketiga, hasil wawancara percaya diri batin 12 orang siswa dari kelas eksperimen dan kelas kontrol. Berdasarkan hasil wawancara dari 12 siswa tersebut, dapat disimpulkan bahwa rasa percaya diri batin siswa di kelas

eksperimen dan di kelas kontrol sudah berkembang dengan baik setelah pembelajaran menggunakan modul Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan berbasis *guided inquiry* ini dilakukan. Akan tetapi, masih lebih cepat perkembangan percaya diri siswa pada kelas eksperimen. Hal ini terjadi karena pembelajaran pada kelas eksperimen, menggunakan modul Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan berbasis *guided inquiry*. Dengan demikian, siswa lebih percaya diri dalam proses belajar karena memiliki buku pegangan untuk materi yang diajarkan guru.

Setelah dilaksanakan penyempurnaan modul melalui serangkaian revisi, maka dihasilkan modul Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan berbasis *guided inquiry* yang telah teruji validitasnya. Modul ini juga dilengkapi dengan buku pegangan guru dalam menggunakan modul. Dengan demikian, modul ini dapat dikatakan layak dan efektif digunakan sebagai bahan ajar dalam mendukung proses pembelajaran di kelas.

Pembahasan

Produk yang telah dikembangkan dalam penelitian ini berupa bahan ajar tercetak, yaitu modul Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan berbasis *guided inquiry* untuk siswa program studi Administrasi Perkantoran kelas XI SMK Cendika Bangsa. Modul yang dikembangkan berisi tiga kegiatan belajar, yaitu: pertama, Mendeskripsikan Pelayanan Prima; kedua, Mengidentifikasi Pelanggan dan Kebutuhannya; dan ketiga, Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan.

Menurut Nasution (2010:205), “Modul dapat dirumuskan sebagai suatu unit yang lengkap yang berdiri sendiri dan terdiri atas suatu rangkaian kegiatan belajar yang disusun untuk membantu siswa mencapai sejumlah tujuan yang dirumuskan secara khusus dan jelas”. Ketersediaan modul dalam proses pembelajaran dapat membantu dan mempermudah siswa dalam memperoleh informasi terkait dengan kompetensi dasar yang diajarkan guru. Oleh karena itu, modul merupakan salah satu komponen penting dalam kegiatan pembelajaran. Hal ini didukung oleh

penelitian Sukardiyono & Wardani (2013) mengatakan “Untuk menunjang kegiatan pembelajaran di sekolah perlu adanya media pembelajaran. Salah satu media pembelajaran tersebut adalah modul”. Dengan demikian, peneliti mengembangkan modul yang relevan dalam penelitian dan pengembangan ini untuk menunjang kegiatan pembelajaran dikelas.

Modul berbasis *guided inquiry* merupakan modul yang dikembangkan dengan tujuan pembelajaran yang berpusat pada siswa, sehingga diharapkan siswa lebih mandiri dalam mempelajari materi pelajaran. Hal ini sesuai dengan pernyataan Hosnan (2014:341) menekankan pembelajaran *inquiry* kepada aktivitas peserta didik secara maksimal untuk mencari dan menemukan sendiri inti dari materi pelajaran itu sendiri. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan strategi pembelajaran inkuiri terbimbing (*guided inquiry*). Nuryani (2005:95) secara spesifik menerangkan bahwa pembelajaran *guided inquiry* (inkuiri terbimbing), pemilihan masalah dan perencanaan eksperimen dilaksanakan oleh guru, sedangkan kegiatan mengumpulkan data, pengujian hipotesis, dan membuat kesimpulan dilakukan oleh siswa dengan bimbingan guru. Pernyataan tersebut didukung dengan hasil penelitian Solikhah, dkk. (2014) memaparkan bahwa model pembelajaran *guided inquiry* mengharapakan siswa untuk mengambil peran aktif dalam proses pembelajaran. Guru merumuskan permasalahan yang disertai beberapa petunjuk untuk menemukan jawaban permasalahan tersebut. Siswa berusaha menyelesaikan permasalahan tersebut dengan dibimbing oleh guru. Beberapa pernyataan tersebut sangat mendukung pembelajaran yang berpusat pada siswa (*student centered*), sehingga diharapkan dengan model pembelajaran ini tidak hanya dapat meningkatkan daya berpikir kritis dan analitis siswa dalam proses pembelajaran. Namun, juga dapat meningkatkan rasa percaya diri siswa salah satunya dengan cara aktif selama pembelajaran serta meningkatkan hasil belajar siswa. Oleh karena itu, dibutuhkan kerja sama yang solid antara guru dan siswa dalam

proses belajar mengajar untuk mencapai tujuan pembelajaran yang telah ditentukan.

Menurut Sanjaya (2011:201-205) terdapat enam tahapan pembelajaran *guided inquiry* yang harus dilaksanakan secara sistematis sebagai berikut: pertama, orientasi merupakan tahap pengantar untuk menarik perhatian siswa agar termotivasi mempelajari sub materi lebih lanjut. Kedua, merumuskan masalah merupakan tahap yang mengandung teka-teki atau berisi permasalahan terkait konsep materi yang dipelajari. Ketiga, merumuskan hipotesis merupakan tahap yang bertujuan untuk membuat jawaban sementara yang rasional dan logis terkait persoalan pada tahap merumuskan masalah. Keempat, mengumpulkan data merupakan tahap yang menuntun siswa dalam mencari informasi yang dibutuhkan agar memperoleh pemahaman lebih dalam terkait materi yang dipelajari. Kelima, merupakan bagian yang memandu siswa dalam menemukan jawaban sebenarnya yang dianggap mampu diterima sesuai informasi yang diperoleh terkait pemahaman yang dipelajari sekaligus menguji hipotesis yang disajikan. Keenam, merumuskan kesimpulan merupakan tahap akhir dari kegiatan belajar yang membimbing siswa untuk menyimpulkan pengetahuan-pengetahuan yang ditemukan pada bab yang dibahas. Hamdayama (2014:34-35) juga sepaham dengan Sanjaya terkait enam tahapan *guided inquiry* tersebut.

Berdasarkan identifikasi hasil belajar siswa pada kompetensi dasar sebelumnya menunjukkan nilai rata-rata hasil belajar siswa pada kelas eksperimen lebih kecil dari kelas kontrol. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian dan pengembangan berupa modul Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan berbasis *guided inquiry* yang dapat digunakan sebagai penunjang proses pembelajaran di kelas. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan rasa percaya diri siswa yang pada akhirnya juga diharapkan mampu meningkatkan hasil belajar siswa kelas eksperimen. Tujuan tersebut sejalan dengan penelitian Wirasari dan Churiyah (2016) menunjukkan bahwa penggunaan bahan ajar prinsip-prinsip bisnis dengan pendekatan saintifik lebih efektif dibanding dengan tidak menggunakan bahan

ajar dalam pembelajaran serta dapat meningkatkan hasil belajar siswa.

Pengembangan modul Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan berbasis *guided inquiry* ini dilengkapi dengan buku pegangan guru yang berisi petunjuk penggunaan modul pembelajaran. Dengan demikian, guru memiliki dan memahami pedoman proses pembelajaran di kelas. Hal ini bertujuan agar proses pembelajaran berjalan dengan baik, sehingga siswa mendapatkan pemahaman sesuai tujuan pembelajaran serta tidak menyimpang dari batasan materi yang diajarkan oleh guru. Disamping itu, siswa disarankan untuk membaca petunjuk penggunaan modul dengan baik sebelum kegiatan pembelajaran dimulai. Hal ini bertujuan agar mempermudah siswa dalam menggunakan modul dengan benar dan sesuai tahapan *Guided Inquiry*. Siswa juga disarankan untuk terlebih dahulu mempelajari materi yang terdapat pada modul di rumah. Hal ini perlu dilakukan agar penggunaan modul Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan berbasis *Guided Inquiry* dapat membantu siswa dalam memahami materi pelajaran secara lebih mudah di kelas. Apabila masih terdapat hal-hal yang belum dimengerti, siswa dapat menanyakan kepada guru mata pelajaran yang bersangkutan.

Modul Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan berbasis *Guided Inquiry* ini memiliki keunggulan sebagai berikut: pertama, penyajian materi dan soal latihan dihubungkan dengan kehidupan sehari-hari siswa serta menggunakan bahasa yang mudah dipahami agar materi bahasan mampu dicerna siswa dengan baik. Kedua, modul dilengkapi dengan "Ingat Ya!!!" yang dapat menambah pengetahuan siswa terkait materi yang dipelajari. Ketiga, modul dilengkapi dengan "Pembangkit Inspirasi", yang bertujuan memotivasi siswa untuk semangat mempelajari materi dalam modul secara mandiri. Keempat, modul dilengkapi dengan ilustrasi dan gambar yang dapat membantu siswa memahami materi pelajaran. Keunggulan ini juga sejalan dengan pernyataan Wirasari dan Churiyah (2016) terkait keunggulan produk penelitiannya bahwa bahan ajar yang dikembangkan menarik untuk

dipelajari karena terdapat ilustrasi dan gambar yang dapat membantu siswa dalam memahami materi yang diajarkan. Hal ini berdasarkan pesan dari siswa pada uji kelompok kecil dan uji kelompok besar dalam penelitian mereka. Kelima, modul dilengkapi dengan umpan balik, sehingga siswa dapat mengukur kemampuannya secara mandiri. Keenam, modul dikembangkan berdasarkan model pembelajaran *guided inquiry*, sehingga mampu melatih siswa untuk berpikir kritis dan analitis dalam menemukan pengetahuan dari materi yang dipelajarinya, dapat meningkatkan rasa percaya diri siswa dalam berpendapat dan berkomunikasi di depan kelas serta dapat meningkatkan hasil belajar siswa. Ketujuh, modul telah divalidasi sehingga layak untuk menjadi sumber belajar siswa. Kedelapan, modul telah terbukti efektif dalam meningkatkan hasil belajar siswa. Hal ini didukung oleh penelitian Novana, dkk. (2014) memaparkan bahwa peningkatan prestasi belajar siswa menunjukkan bahwa modul inkuiri terbimbing berbasis potensi lokal pada materi *bryophyta* dan *pteridophyta* efektif diterapkan dalam pembelajaran. Kesembilan, modul telah dilengkapi dengan buku pegangan guru yang berisi petunjuk penggunaan modul dan kunci jawaban dari soal-soal pada modul, sehingga mempermudah guru mata pelajaran Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan dalam menggunakan modul. Disamping keunggulan yang telah dipaparkan, modul ini juga memiliki kelemahan sebagai berikut: pertama, model *guided inquiry* membutuhkan waktu yang cukup lama dalam penerapannya. Artinya, penerapan modul berbasis *guided inquiry* ini tidak dapat dilakukan hanya dengan dua atau tiga kali pertemuan pembelajaran, tetapi membutuhkan waktu berulang-ulang. Bila dimungkinkan, penerapan modul ini dilakukan satu semester penuh untuk meningkatkan percaya diri dan hasil belajar siswa yang optimal. Kedua, modul ini disesuaikan dengan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan yang digunakan oleh SMK Cendika Bangsa, sehingga belum tentu cocok jika dipraktekkan pada sekolah lain. Terlebih, jika sekolah lain tersebut menggunakan kurikulum 2013. Artinya, penerapan modul ini di sekolah

lain membutuhkan beberapa hal untuk diadaptasikan dengan keadaan dan situasi sekolah lain tersebut.

Setelah menghasilkan produk pengembangan berupa modul Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan berbasis *Guided Inquiry*. Peneliti perlu menguji kelayakan modul ini. Hal ini dilakukan agar modul benar-benar layak digunakan dalam proses pembelajaran mata pelajaran Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan. Uji kelayakan tersebut dilaksanakan dengan melalui proses uji validasi dan uji coba kelompok kecil. Hasil validasi ahli pembelajaran menunjukkan bahwa Modul Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan berbasis *Guided Inquiry* dapat dikategorikan “Sangat Valid”. Kategori tersebut disertai dengan keterangan dapat digunakan namun ada revisi kecil sesuai saran validator ahli pembelajaran. Sedangkan hasil validasi ahli materi menunjukkan bahwa materi ajar yang terdapat pada Modul Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan dapat dikategorikan “Cukup Valid” dengan keterangan dapat digunakan namun ada revisi kecil sesuai saran validator ahli materi yang terdapat pada lembar validasi. Untuk hasil uji coba kelompok kecil menunjukan bahwa materi ajar yang terdapat pada Modul Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan tergolong dalam kategori “Sangat Valid”. Artinya, modul dapat digunakan dengan sedikit revisi berdasarkan catatan subjek uji coba. Secara keseluruhan berdasarkan hasil validasi dan uji coba terhadap modul Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan Berbasis *Guided Inquiry* menunjukkan bahwa modul ini berkategori “Sangat Valid”. Dengan kata lain, modul ini sangat layak digunakan sebagai bahan ajar yang menarik dalam menunjang kegiatan pembelajaran Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan.

Setelah peneliti mampu membuktikan bahwa modul yang dikembangkan sangat layak digunakan dalam proses pembelajaran. Langkah selanjutnya, peneliti perlu menguji efektivitas penggunaan modul dalam menunjang pembelajaran di kelas. Berdasarkan hasil penelitian, pembelajaran menggunakan modul Memberikan Pelayanan kepada

Pelanggan berbasis *Guided Inquiry* dapat dikatakan efektif dalam menunjang kegiatan belajar mengajar di kelas. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil belajar siswa kelas eksperimen yang menggunakan modul dengan siswa kelas kontrol yang tidak menggunakan modul selama proses pembelajaran dikelas. Sebuah tes (*post test*) diberikan kepada seluruh siswa dari kedua kelas tersebut pada akhir proses pembelajaran dengan tujuan untuk mengetahui perbedaan hasil belajar diantara keduanya. Setelah dilakukan rekapitulasi hasil *post test* siswa dari kedua kelas tersebut diperoleh hasil, yaitu: terdapat perbedaan hasil belajar kognitif antara siswa kelas eksperimen dengan kelas kontrol. Rata-rata nilai *post test* siswa pada kelas eksperimen lebih tinggi dibandingkan dengan kelas kontrol. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata hasil belajar kognitif pada kelas eksperimen yang menggunakan modul dalam pembelajaran lebih tinggi dibandingkan dengan nilai rata-rata hasil belajar kognitif pada kelas kontrol yang tidak menggunakan modul dalam pembelajaran. Hasil tersebut didukung oleh temuan penelitian yang dilakukan Ashari, dkk (2013) membuktikan bahwa hasil dari *post test* pada kelompok eksperimen secara signifikan mengungguli hasil *post test* pada kelompok kontrol. Pada penelitian ini, pembelajaran kelompok eksperimen menggunakan modul pembelajaran dengan bermain, sedangkan kelompok kontrol tidak menggunakan modul tersebut.

Disamping perolehan nilai rata-rata dari kedua kelas tersebut, keefektifan modul dapat dilihat juga pada hasil Uji *Independent Samples t Test*. Tabel *output Grup Statistic* menunjukkan rata-rata nilai *post test* kelas eksperimen jauh lebih tinggi dibandingkan dengan rata-rata nilai *post test* kelas kontrol. Selain itu, berdasarkan data yang tercantum dalam tabel *output Independent Samples Test* dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, terdapat perbedaan antara rata-rata nilai hasil belajar siswa kelas eksperimen dengan kelas kontrol. Dengan demikian, kegiatan pembelajaran menggunakan modul dapat dikatakan lebih efektif dan dapat meningkatkan hasil belajar siswa dibandingkan

dengan kegiatan pembelajaran tidak menggunakan modul dalam proses pembelajaran di kelas. Keefektifan penggunaan modul tersebut karena modul Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan berbasis *Guided Inquiry* disusun secara menarik dengan dilengkapi beberapa motivasi terkait pelayanan kepada pelanggan dan disertai gambar ilustrasi yang disesuaikan dengan materi pembelajaran untuk mempermudah siswa dalam memahami materi pokok. Selain didesain secara menarik, modul tersebut juga berisi latihan-latihan soal serta uji kompetensi yang dapat membuat siswa semakin mandiri dalam mempelajari mata pelajaran Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan. Dengan demikian, penggunaan modul tersebut mampu menciptakan suasana pembelajaran yang menyenangkan dan membuat siswa semakin antusias dalam belajar, sehingga dapat meningkatkan hasil belajar siswa di kelas eksperimen. Hasil penelitian ini diperkuat dengan hasil penelitian Wardani, dkk. (2016) menyatakan bahwa penggunaan modul *guided inquiry* dapat meningkatkan pemahaman dan juga hasil belajar siswa.

Selain terlihat dari Uji *Independent Samples t Test*, keefektifan modul juga dapat dilihat dari hasil pengamatan aktivitas siswa di kelas yang dilakukan oleh dua orang observer. Berdasarkan data penilaian aktivitas siswa menunjukkan bahwa kelas eksperimen cenderung lebih aktif dibandingkan dengan kelas kontrol selama kegiatan pembelajaran. Hal ini karena siswa kelas eksperimen terlihat lebih antusias dan semangat dalam mengikuti kegiatan pembelajaran dengan menggunakan modul Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan Berbasis *Guided Inquiry*. Selain itu, siswa juga lebih berani dalam berpendapat, bertanya, dan menjawab pertanyaan dari guru maupun teman-temannya. Hal tersebut terjadi karena siswa merasa percaya diri dengan pemahaman yang dimiliki setelah belajar menggunakan modul. Keadaan ini yang membuat suasana pembelajaran di kelas terasa nyaman dan menyenangkan bagi siswa, sehingga siswa tidak cepat bosan dalam mengikuti pembelajaran Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan. Hasil penelitian

ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan Novana, dkk. (2014) menunjukkan bahwa pembelajaran menggunakan modul inkuiri terbimbing berbasis potensi lokal pada materi *Bryophyta* dan *Pteridophyta* menciptakan pembelajaran yang interaktif, menyenangkan, menantang, dan memotivasi siswa dalam pembelajaran. Sedangkan siswa kelas kontrol terlihat kurang antusias dan cepat bosan pada saat kegiatan belajar mengajar berlangsung. Siswa kelas kontrol juga masih kesulitan dalam mengerjakan soal lembar kerja siswa secara mandiri. Hal ini disebabkan karena tidak adanya bahan ajar yang digunakan pada saat proses pembelajaran, sehingga pemahaman siswa terkait materi pelajaran menjadi kurang optimal. Temuan tersebut diperkuat oleh hasil penelitian Ashari, dkk. (2013) menyatakan bahwa anak-anak yang mengikuti pembelajaran menggunakan modul pembelajaran dengan bermain dalam kelompok eksperimen memperoleh pemahaman yang lebih baik dari anak-anak yang telah mengikuti pembelajaran reguler atau tanpa menggunakan modul dalam kelompok kontrol.

Pencapaian hasil belajar siswa baik di kelas eksperimen maupun di kelas kontrol, tentunya diiringi dengan kenaikan percaya diri siswa dalam proses pembelajaran. Hasil belajar yang meningkat dapat mempengaruhi tingkat percaya diri siswa. Hal ini membuat siswa lebih aktif dalam proses pembelajaran baik dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan guru maupun sesama temannya. Lindenfield (1997:4) membedakan percaya diri menjadi dua jenis, yaitu percaya diri batin dan lahir. Jenis percaya diri batin dan lahir ini saling mendukung, keduanya membentuk sesuatu yang jauh lebih kuat dan efektif daripada jumlah bagian-bagiannya, lanjut (Lindenfield, 1997:4). Berdasarkan hasil penelitian, pembelajaran menggunakan modul Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan berbasis *Guide Inquiry* juga dapat meningkatkan percaya diri siswa. Hal ini dibuktikan dengan hasil olah data dari tiga instrumen pengumpulan data yang dilakukan selama penelitian, yaitu: pertama, kuisioner percaya diri yang diberikan kepada seluruh siswa kelas eksperimen dan kelas kontrol.

Kedua, observasi percaya diri lahir siswa yang dilakukan oleh dua orang observer. Ketiga, wawancara percaya diri batin siswa yang dilakukan peneliti kepada enam orang siswa dari kelas eksperimen dan enam orang siswa dari kelas kontrol. Jadi, jumlah keseluruhan siswa yang diwawacarai adalah 12 siswa dengan kriteria narasumber dari masing-masing kelas, yaitu: 2 siswa berkemampuan akademik tinggi, 2 siswa berkemampuan akademik sedang, dan 2 siswa berkemampuan akademik rendah.

Hasil olah data yang pertama terkait kuisioner percaya diri yang diberikan kepada seluruh siswa kelas eksperimen dan kelas kontrol. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai rata-rata skor hasil kuisioner percaya diri siswa pada kelas eksperimen lebih tinggi dibandingkan dengan kelas kontrol. Selisih rata-rata skor kuisioner percaya diri siswa kedua kelas tersebut terbilang sedikit. Namun, hal ini telah membuktikan bahwa pembelajaran menggunakan modul Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan berbasis *Guided Inquiry* di kelas eksperimen dapat dikatakan mampu meningkatkan percaya diri siswa dibandingkan dengan kelas kontrol yang tidak menggunakan modul dalam proses pembelajaran di kelas. Peningkatan percaya diri siswa di kelas eksperimen tersebut seperti: pertama, siswa mampu mengungkapkan rasa cinta diri dengan tidak membuang-buang waktu untuk selalu mimikirkan kekurangan diri (*minder*). Kedua, mengalami peningkatan pemahaman diri dengan berani mengajukan dan menjawab pertanyaan dari teman serta guru. Ketiga, mampu menemukan solusi dan membuat keputusan untuk memecahkan permasalahan yang disajikan guru. Keempat, mampu berpikir positif bahwa setiap masalah dapat diselesaikan, dalam pembelajaran. Kelima, mengalami peningkatan berkomunikasi dengan cara mampu mendengarkan pendapat teman dan guru dengan tenang serta penuh perhatian. Keenam, mengalami peningkatan dalam ketegasan dengan bersedia menerima kritik dan saran yang membangun dari teman serta guru. Ketujuh, mampu memperhatikan penampilan diri sesuai tata tertib sekolah. Kedelapan, mampu mengendalikan perasaan dengan cara

berani menghadapi tantangan dan risiko dari permasalahan yang disajikan guru.

Hasil olah data yang disajikan kedua adalah hasil observasi percaya diri lahir siswa yang dilakukan oleh dua orang observer. Setelah dilakukan olah data, dapat disimpulkan bahwa rata-rata persentase keberhasilan peningkatan percaya diri lahir siswa pertemuan pertama dan kedua pada kelas eksperimen lebih tinggi dibandingkan dengan kelas kontrol. Dengan demikian, pembelajaran menggunakan modul di kelas eksperimen lebih efektif untuk meningkatkan percaya diri lahir siswa dibandingkan pembelajaran di kelas kontrol yang tidak menggunakan modul Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan berbasis *Guided Inquiry*. Menurut Lindenfield (1997:7-11) percaya diri lahir mencakup empat bidang keterampilan, yaitu: komunikasi, ketegasan, penampilan, dan pengendalian perasaan. Sesuai dengan pernyataan Lindenfield, peningkatan percaya diri lahir siswa ini dipaparkan sebagai berikut: pertama, keterampilan komunikasi siswa. Menurut hasil pengamatan dua observer pada pertemuan pertama di kelas eksperimen, masih ada siswa yang mengalami kesulitan dalam mendengarkan pendapat teman sekelas maupun gurunya. Sedangkan pada pertemuan kedua, siswa telah mampu mendengarkan pendapat orang lain secara tepat, tenang, dan penuh perhatian serta siswa mulai berani berbicara di depan teman sekelasnya. Hasil ini juga berlaku sama pada kelas kontrol baik pertemuan pertama maupun kedua, menurut observer. Kedua, ketegasan siswa. Pada poin ini, siswa sudah mampu memberi dan menerima kritik yang membangun serta mampu membuat keputusan dari permasalahan yang disajikan guru sejak pertemuan pertama hingga pertemuan kedua di kelas eksperimen. Sedangkan di kelas kontrol, pada pertemuan pertama siswa sudah mampu memberi dan menerima kritik yang membangun, namun masih kesulitan dalam membuat keputusan dari masalah yang disajikan guru. Pada pertemuan kedua di kelas kontrol, ketegasan siswa dalam membuat keputusan dari sebuah permasalahan sudah mengalami peningkatan. Hal ini ditunjukkan dengan siswa sudah mampu memberi dan menerima kritik serta mampu

membuat keputusan dari permasalahan yang ada. Ketiga, penampilan siswa. Pada poin ini, baik siswa kelas eksperimen maupun kelas kontrol, pada pertemuan pertama maupun kedua hasilnya sama. Hasil yang diperoleh, yaitu: siswa mampu memperhatikan penampilan diri sehingga mudah disukai teman dan guru dalam berinteraksi, siswa juga mampu berseragam rapi sesuai tata tertib sekolah, serta siswa mampu bersoleh secara sederhana dan serasi selama proses pembelajaran. Keempat, pengendalian perasaan. Menurut salah satu observer, pada pertemuan awal di kelas eksperimen, siswa masih belum mampu percaya diri dan masih khawatir lepas kendali ketika berdiskusi dan berpendapat. Namun pada pertemuan kedua, siswa kelas eksperimen mengalami peningkatan pada item yang sama ini. Sedangkan, pada pertemuan pertama dan kedua di kelas kontrol, observer satu menilai bahwa siswa belum berani menghadapi tantangan dan risiko dalam permasalahan yang disajikan. Hal ini berbeda dengan penilaian observer dua, yaitu: pada pertemuan pertama dan kedua siswa sudah berani dalam menghadapi tantangan dan risiko dalam permasalahan yang disajikan. Perbedaan penilaian ini dapat terjadi dimungkinkan karena perbedaan cara pandang observer dalam menilai aktivitas siswa di kelas tersebut. Terlepas dari perbedaan penilaian antara observer satu dan dua, secara keseluruhan terdapat peningkatan percaya diri lahir siswa baik di kelas eksperimen yang menggunakan modul Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan berbasis *guided inquiry* maupun di kelas kontrol yang tidak menggunakan modul tersebut. Hanya saja dapat disimpulkan dari hasil observasi percaya diri lahir siswa, kelas eksperimen mendapatkan skor yang lebih tinggi dibandingkan kelas kontrol berdasarkan penilaian observer satu dan dua.

Hasil olah data yang disajikan ketiga yaitu hasil wawancara 12 siswa dari kelas eksperimen dan kelas kontrol. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa rasa percaya diri batin siswa di kelas eksperimen dan di kelas kontrol sudah berkembang dengan baik setelah pembelajaran menggunakan modul Memberikan Pelayanan

kepada Pelanggan berbasis *Guided Inquiry* ini dilakukan. Lindendfield (1997:4-7) menyebutkan bahwa percaya diri batin mencakup cinta-diri, pemahaman-diri, tujuan yang jelas, dan pemikiran yang positif. Berikut dipaparkan ringkasan hasil wawancara peneliti kepada 12 siswa tersebut yang merujuk pada teori percaya diri batin yang dipaparkan oleh Lindenfield. Pertama, poin cinta diri. Pada poin ini, masih ada beberapa siswa baik di kelas eksperimen maupun di kelas kontrol yang masih merasa minder karena merasa masih kurang memahami materi yang diajarkan. Namun, siswa mengungkapkan bahwa mereka sudah mampu merasa senang dalam mengikuti kegiatan pembelajaran di kelas, baik pembelajaran yang menggunakan modul di kelas eksperimen maupun yang tidak menggunakan modul Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan Berbasis *Guided Inquiry* di kelas kontrol. Kedua, poin pemahaman diri. Dalam poin ini, kebanyakan siswa dari kelas eksperimen dan kelas kontrol sudah banyak yang berani berpendapat, bertanya, dan menjawab pertanyaan dari guru. Siswa juga semakin mampu menerima kritik dan saran dari guru dan teman-temannya. Ketiga, poin tujuan yang jelas. Pada dasarnya kebanyakan siswa sudah memiliki kepekaan untuk menyelesaikan masalah. Namun, siswa masih kesulitan untuk menemukan cara untuk menyelesaikan masalah tersebut. Hal ini juga yang terjadi pada beberapa siswa kelas eksperimen dan kelas kontrol yang masih sedikit kesulitan dalam menemukan solusi dan mengambil keputusan untuk suatu permasalahan yang disajikan guru. Keempat, pemikiran yang positif. Dalam poin ini, masalah/tugas yang disajikan guru sudah mampu diselesaikan dengan baik oleh para siswa di kelas eksperimen. Sedangkan di kelas kontrol masih ada siswa yang kesulitan dalam mengerjakan tugas yang diberikan guru. Hal ini terjadi karena kegiatan pembelajaran di kelas kontrol tidak menggunakan modul, sehingga tidak ada referensi yang dimiliki siswa untuk menuntun menyelesaikan tugas yang disajikan. Akan tetapi, selebihnya rasa percaya diri siswa pada kelas eksperimen maupun siswa pada kelas kontrol sama-sama meningkat. Hanya saja, dalam peningkatan percaya diri batin ini

masih jauh lebih cepat kelas eksperimen dibandingkan kelas kontrol. Hal ini disebabkan karena pembelajaran di kelas eksperimen menggunakan modul Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan berbasis *guided inquiry*, sehingga membuat siswa percaya diri dengan pemahaman yang mereka miliki karena siswa telah mempelajari lebih dahulu modul yang telah disediakan guru. Dengan kata lain, siswa telah memiliki panduan dalam belajar, sehingga dapat menghindarkan siswa dari penyimpangan materi yang telah ditetapkan sesuai tujuan pembelajaran. Sedangkan pembelajaran di kelas kontrol tidak menggunakan modul Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan berbasis *guided inquiry*. Tentunya, hal ini membuat siswa lebih kesulitan dalam menjalankan serangkaian tahapan *guided inquiry* karena hanya dipandu secara lisan oleh guru tanpa adanya modul sebagai buku panduan belajar siswa. Dengan kata lain, siswa hanya meraba atau sebatas mengira-ngira tentang serangkaian tahapan pembelajaran *guided inquiry* tersebut. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Gormally, dkk. (2009) menyatakan kebanyakan siswa yang diwawancarai pada akhir semester berkomentar bahwa mereka kesulitan dalam melaksanakan pembelajaran di kelas laboratorium penyelidikan (inkuiri) dibandingkan dengan kelas laboratorium tradisional. Akan tetapi, menurut siswa laboratorium tradisional, mengungkapkan bahwa mereka benar-benar tidak memahami apa yang mereka lakukan dan mereka mengindikasikan tidak akan mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan praktis tentang laboratorium pada akhir semester. Sedangkan, siswa di laboratorium penyelidikan menjawab pertanyaan yang sama dengan percaya diri terkait kemampuan dan pemahaman materi mereka.

SIMPULAN & SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dipaparkan, dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut. Pertama, penelitian dan pengembangan

ini menghasilkan modul Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan Berbasis *Guided Inquiry* untuk siswa Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) kelas XI semester genap program keahlian Administrasi Perkantoran yang dilengkapi dengan buku pegangan guru. Kedua, hasil uji kelayakan modul secara keseluruhan menurut ahli pembelajaran, ahli materi, dan uji coba kelompok kecil adalah sangat valid dan sangat layak digunakan sebagai bahan ajar dalam proses pembelajaran. Ketiga, modul hasil pengembangan efektif digunakan dalam kegiatan pembelajaran Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan untuk SMK kelas XI Administrasi Perkantoran ditinjau dari rata-rata nilai hasil belajar siswa kelas eksperimen yang lebih tinggi dibandingkan rata-rata nilai hasil belajar siswa kelas kontrol. Keempat, pembelajaran menggunakan modul juga lebih efektif untuk meningkatkan percaya diri lahir dan batin siswa dibandingkan pembelajaran yang tidak menggunakan modul Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan Berbasis *Guided Inquiry*. Percaya diri lahir memiliki ciri utama yang meliputi: cinta-diri, pemahaman-diri, tujuan yang jelas, pemikiran yang positif, sedangkan percaya diri batin memiliki ciri utama yang meliputi: komunikasi, ketegasan, penampilan, pengendalian perasaan.

Saran

Berdasarkan hasil uji coba, menunjukkan bahwa modul hasil pengembangan ini telah valid dan efektif digunakan. Akan tetapi, masih terdapat beberapa kelemahan. Kelemahan tersebut menghasilkan saran untuk pemanfaatan lebih lanjut sebagai berikut. Pertama, saran pemanfaatan bagi guru. Guru disarankan menggunakan modul Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan Berbasis *Guided Inquiry* beserta Buku Pegangan Guru dalam proses pembelajaran di kelas. Sesuai dengan tahapan *guided inquiry*, guru tidak lagi menjelaskan materi secara keseluruhan. Akan tetapi, guru berperan sebagai fasilitator dan pembimbing bagi siswa dalam merumuskan pengetahuan siswa. Selain itu, guru juga berperan sebagai tempat bertanya, jika siswa

mengalami kesulitan dalam belajar. Oleh sebab itu, guru diharapkan mendalami materi yang dikembangkan dalam modul terlebih dahulu sebelum menggunakan modul. Kedua, saran pemanfaatan bagi siswa. Sebelum kegiatan pembelajaran, siswa disarankan untuk membaca petunjuk penggunaan modul dengan baik. Hal ini bertujuan agar mempermudah siswa dalam menggunakan modul dengan benar dan sesuai tahapan *Guided Inquiry*. Siswa juga disarankan untuk terlebih dahulu mempelajari materi yang terdapat pada modul di rumah. Hal ini perlu dilakukan agar

penggunaan modul Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan Berbasis *Guided Inquiry* dapat membantu mempermudah siswa dalam memahami materi pelajaran di kelas serta mengerjakan tugas-tugas yang diberikan oleh guru, sehingga tujuan pembelajaran dapat tercapai secara optimal. Guru berperan sebagai fasilitator dan pembimbing siswa dalam merumuskan pengetahuan siswa terkait materi yang diajarkan dalam proses pembelajaran. Apabila masih terdapat hal-hal yang belum dimengerti, siswa dapat menanyakan kepada guru mata pelajaran yang bersangkutan.

DAFTAR RUJUKAN

Akbar, S. 2013. *Instrumen Perangkat Pembelajaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Ashari, Z.M., Kosnin, A.M., & Jiar, Y.K. 2013. The Effectiveness Of Learning Through Play Module On The Understanding Of Number Concept Among Preschool Children. *Journal of Education and Practice*. 4 (27). (Online), (<http://iiste.org/Journals/index.php/JEP/article/download/9907/10118>), diakses pada 31 Juli 2016.

Gormally, C., Brickman, P., Hallar, B., & Armstrong, N. 2009. Effects of Inquiry-based Learning on Students' Science Literacy Skills and Confidence. *International Journal for the Scholarship of Teaching and Learning*. 3 (2), Article 16. (Online), (<http://digitalcommons.georgiasouthern.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1182&context=ij-sotl>), diakses pada 19 Juli 2016.

Hamdayama, J. 2014. *Model dan Metode Pembelajaran Kreatif dan Berkarakter*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Hosnan, M. 2014. *Pendekatan Saintifik dan Kontekstual dalam Pembelajaran Abad 21*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Lestari, I. 2013. *Pengembangan Bahan Ajar Berbasis Kompetensi (Sesuai dengan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan)*. Padang: Akademia Permata.

Lindenfield, G. 1994. *Mendidik Anak agar Percaya Diri*. Terjemahan Kamil, E. 1997. Jakarta: Arcan.

Mulyasa, E. 2009. *Kurikulum yang Disempurnakan (Pengembangan Standar Kompetensi dan Kompetensi Dasar)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Nasution, S. 2010. *Berbagai Pendekatan dalam Proses Belajar dan Mengajar*. Jakarta: Bumi Aksara.

Novana, T., Sajidan, & Maridi. 2014. Pengembangan Modul Inkuiri Terbimbing Berbasis Potensi Lokal pada Materi Tumbuhan Lumut (*Bryophyta*) dan Tumbuhan Paku (*Pteridophyta*). *Jurnal Inkuiri*, (Online), 3 (2): 108-122, (<http://jurnal.fkip.uns.ac.id/index.php/sains/article/download/4634/3188>), diakses 29 Oktober 2015.

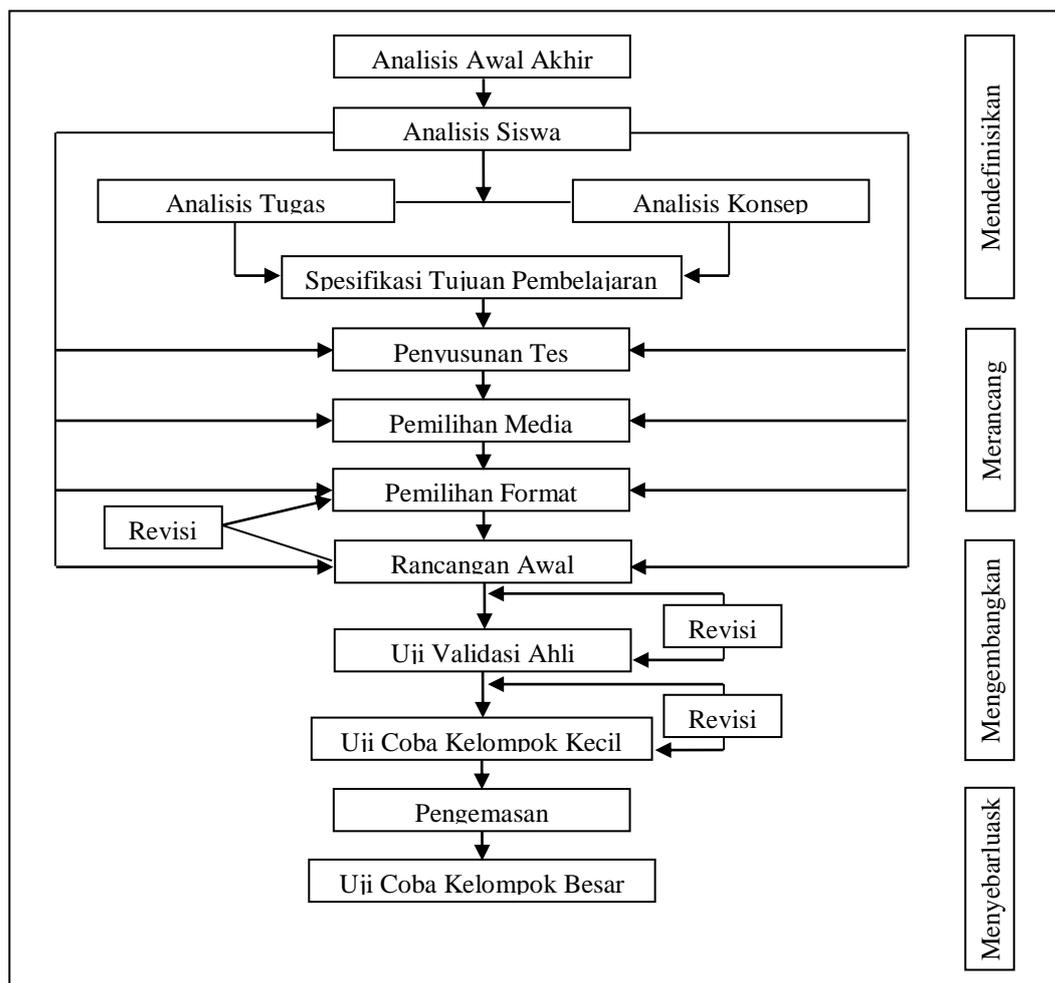
Nuryani. 2005. *Strategi Belajar Mengajar Biologi*. Malang: Universitas Negeri Malang.

- Sanjaya, W. 2011. *Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- SMK Cendika Bangsa. 2014. *Visi dan Misi*. (Online), (<http://smkcendikabangsa.sch.id/>), diakses 22 Oktober 2015.
- Solikhah, N., Winarti E.R., & Kurniasih, A.W. 2014. Keefektifan Model *Guided Inquiry* dengan Pendekatan Keterampilan Metakognitif terhadap Kemampuan Pemecahan Masalah. *Jurnal Kreano*, 5 (1). (Online), (<http://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/kreano/article/download/3273/3218>), diakses 29 Oktober 2015.
- Sukardiyono & Wardani, Y.R. 2013. Pengembangan Modul Fisika Berbasis Kerja Laboratorium dengan Pendekatan Science Process Skills untuk Meningkatkan Hasil Belajar Fisika. *Jurnal Pendidikan Matematika dan Sain*, (Online), 1 (2): 185-195, (<http://journal.uny.ac.id/index.php/jpms/article/download/2487/2074>), diakses 30 Juli 2016.
- Suyadi. 2013. *Strategi Pembelajaran Pendidikan Karakter*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Trianto. 2013. *Mendesain Model Pembelajaran Inovatif-Progresif: Konsep, Landasan, dan Implementasinya pada Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Wardani, S., Nurhayati, S., & Safitri, A. 2016. The Effectiveness of the Guided Inquiry Learning Module towards Students' Character and Concept Understanding. *International Journal of Science and Research (IJSR)*, 5 (6). (Online), (<https://www.ijsr.net/archive/v5i6/NOV164512.pdf>), diakses 19 Juli 2016.
- Wirasari, Y.M. & Churiyah, M. 2016. Developing Learning Material of Business Principles Using Scientific Approach to Improve Students' Achievement. *IOSR Journal of Research & Method in Education (IOSR-JRME)*, 6 (3). (Online), (<http://www.iosrjournals.org/iosr-jrme/papers/Vol-6%20Issue-3/Version-4/B0603040713.pdf>), diakses 19 Juli 2016.

Tabel 1. Kriteria Kualifikasi Penilaian Validitas Modul

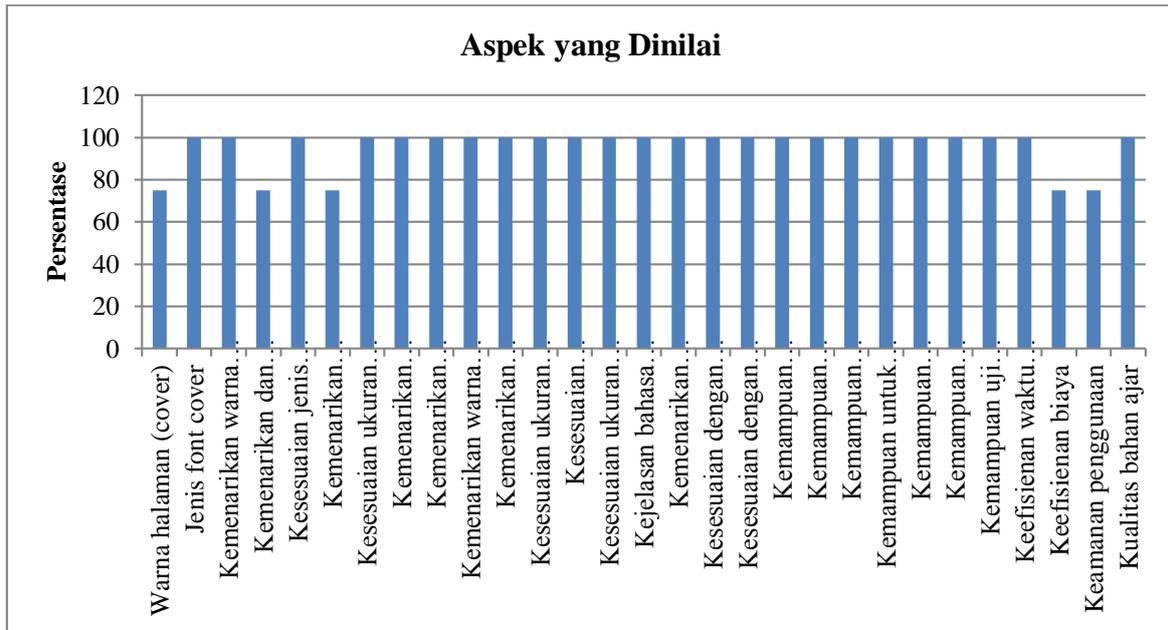
Kriteria Validitas	Tingkat Validitas
85,01%-100,00%	Sangat valid, atau dapat digunakan tanpa revisi.
70,01%-85,00%	Cukup Valid atau dapat digunakan namun perlu direvisi kecil.
50,01%-70,00%	Kurang valid, disarankan tidak dipergunakan karena perlu direvisi besar.
01,00-50,00%	Tidak valid, atau tidak boleh dipergunakan.

Sumber: Akbar, S., 2013:40-41

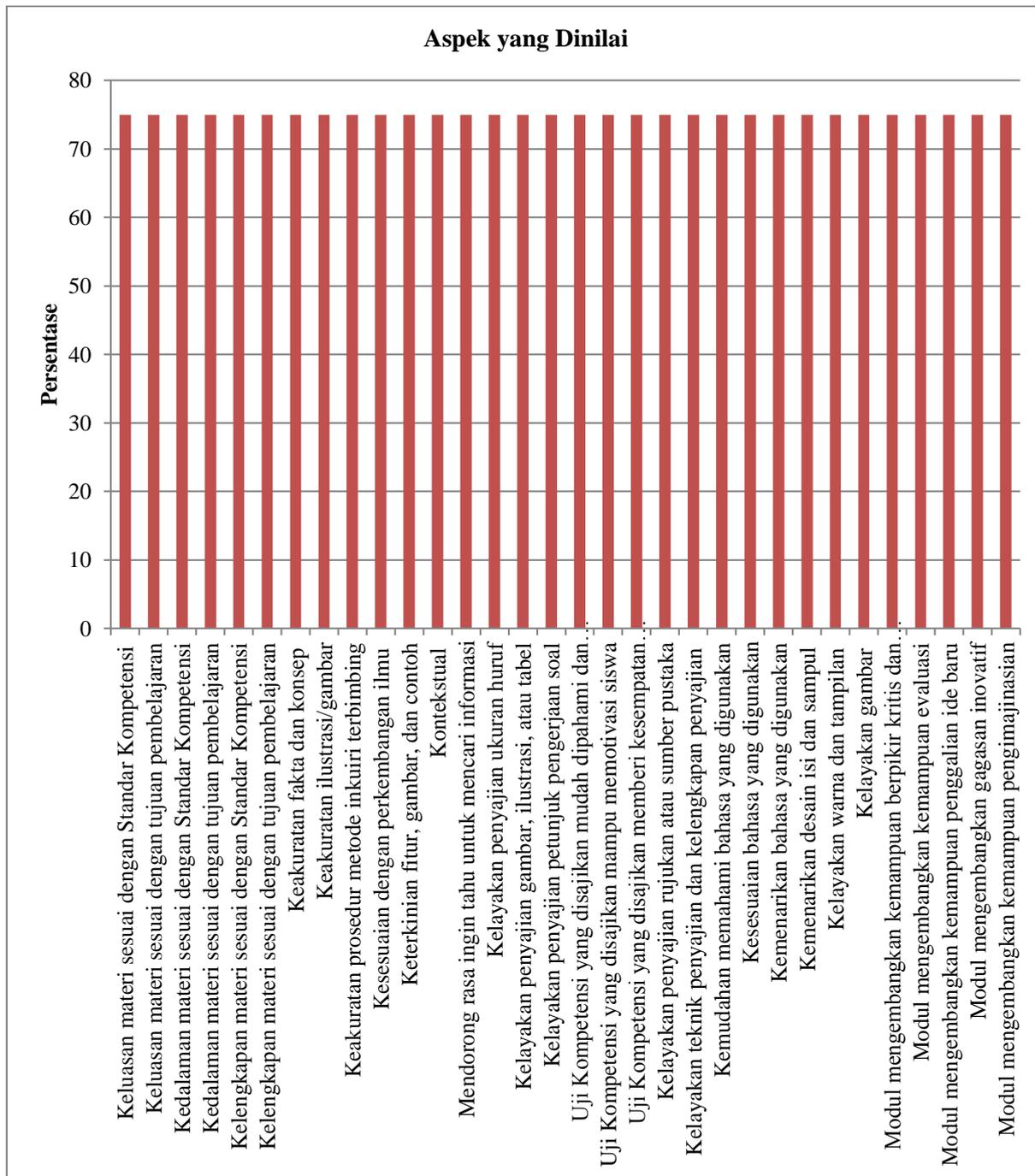


Sumber: diolah dari Thiagarajan, dkk dalam Trianto, (2013:190)

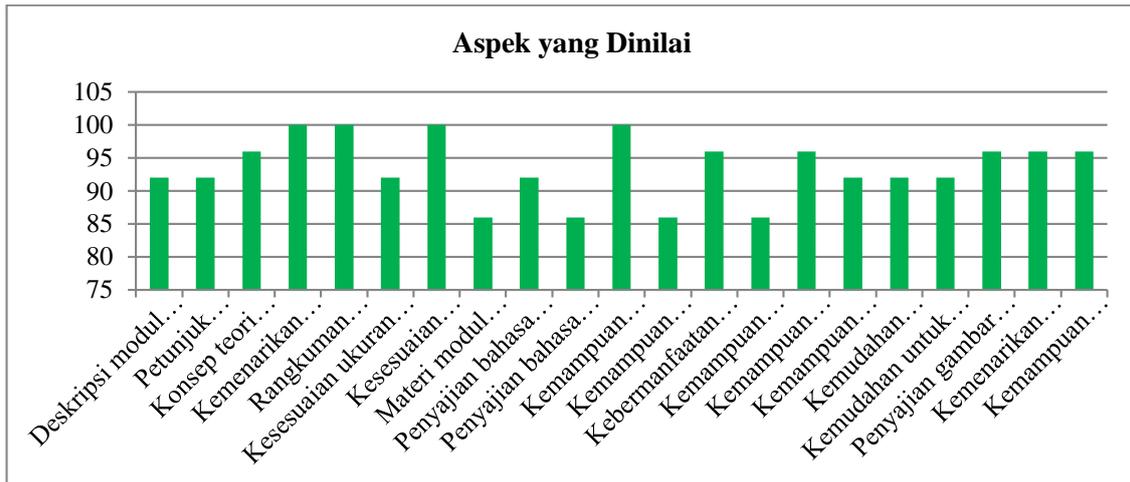
Gambar 1. Model Pengembangan Perangkat Pembelajaran 4-D Thiagarajan, dkk



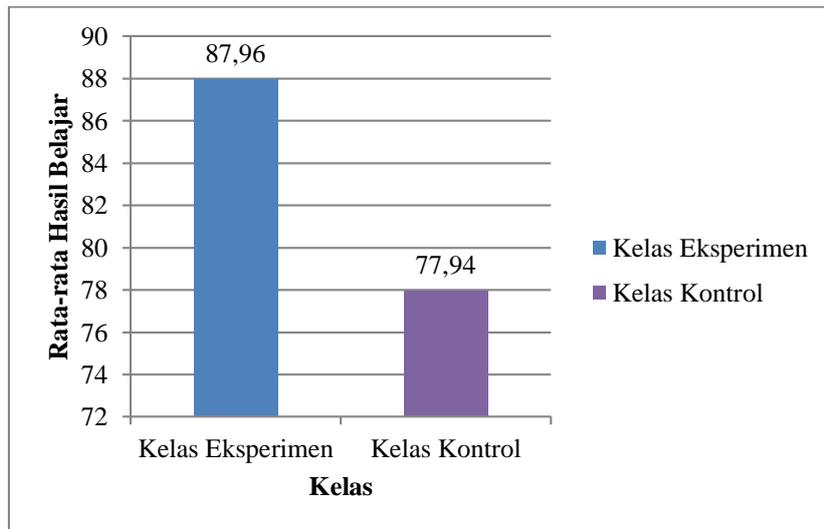
Gambar 2. Persentase Data Kuantitatif Hasil Validasi Ahli Pembelajaran



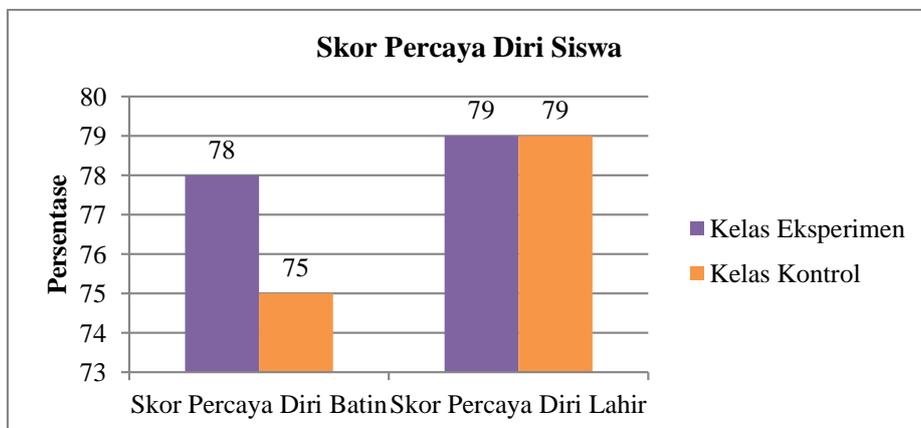
Gambar 3. Persentase Data Kuantitatif Hasil Validasi Ahli Materi



Gambar 4. Persentase Data Kuantitatif Hasil Uji Coba Kelompok Kecil



Gambar 5. Rata-rata Nilai Hasil Belajar Siswa Kelas Eksperimen dan Kelas Kontrol



Gambar 6. Skor Percaya Diri Siswa Kelas Eksperimen dan Kelas Kontrol