



**EFEKTIVITAS MODEL PEMBELAJARAN *CASE BASED LEARNING* DAN  
*PROBLEM BASED LEARNING* TERHADAP KETERAMPILAN BERPIKIR KRITIS  
DALAM MENYUSUN SURAT PENGADUAN**

**Alya Dwi Surya Ningrum<sup>1</sup>, Meylia Elizabeth Ranu<sup>2</sup>**

Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Negeri Surabaya<sup>1,2</sup>  
e-mail: [alyadwi.22022@mhs.unesa.ac.id](mailto:alyadwi.22022@mhs.unesa.ac.id)

Diterima: 19/05/2026; Direvisi: 29/05/2026; Diterbitkan: 04/06/2026

**ABSTRAK**

Keterampilan berpikir kritis di negara Indonesia masih tergolong rendah karena berada di peringkat 69 dari 80 negara. Hal tersebut mempengaruhi pada hasil belajar dan kemampuan analitis siswa dalam berpikir. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas model pembelajaran *Case Based Learning* dan *Problem Based Learning* terhadap keterampilan berpikir kritis dalam menyusun surat pengaduan. Subjek penelitian adalah seluruh siswa kelas X dengan Kompetensi Keahlian Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis di SMK Krian 2 Sidoarjo. Jenis penelitian yang digunakan yakni *Quasi-Eksperimental* desain *Nonequivalent Control Group Design*. Data dikumpulkan menggunakan soal *pre-test*, studi kasus, dan *post-test*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif mencakup reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dilanjutkan uji perbandingan menggunakan uji-t. Hasil uji *Paired Samples t-Test* menunjukkan nilai Sig. (2-tailed) sebesar  $0.000 < 0.05$  dengan hasil nilai t hitung kelas eksperimen sebesar -17.380 sedangkan kelas kontrol sebesar -25.782. Hasil uji *Independent Samples t-Test* menunjukkan hasil pada nilai Sig. (2-tailed) sebesar  $0.000 < 0.05$  dengan hasil nilai t hitung kelas eksperimen sebesar -7.789 dan kelas kontrol sebesar -7.818 menunjukkan terdapat perbedaan signifikan, selanjutnya hasil uji *N-Gain Score* kelas kontrol sebesar 0.35 dengan kategori sedang, sedangkan kelas eksperimen sebesar 0.23 dengan kategori rendah. Hasil tersebut menunjukkan bahwa model pembelajaran *Case Based Learning* dan *Problem Based Learning* keduanya mengalami peningkatan terhadap keterampilan berpikir kritis dalam menyusun surat pengaduan yang dibuktikan melalui uji perbandingan pada soal *pre-test* dan *post-test*. Namun pada aspek efektivitasnya, *Problem Based Learning* lebih efektif dibandingkan model pembelajaran *Case Based Learning*.

**Kata Kunci:** *Case-Based Learning, Problem-Based Learning, Keterampilan Berpikir Kritis, Surat Pengaduan*

**ABSTRACT**

Critical thinking skills in Indonesia remain relatively low, as the country ranks 69th out of 80 countries. This affects students' learning outcomes and analytical abilities in thinking. This study aims to determine the effectiveness of the Case Based Learning and Problem Based Learning models on critical thinking skills in drafting complaint letters. The research subjects were all 10th-grade students majoring in Office Management and Business Services at SMK Krian 2 Sidoarjo. The research design used was a Quasi-Experimental Nonequivalent Control Group Design. Data were collected using pre-tests, case studies, and post-tests. The data analysis technique used was descriptive analysis, encompassing data reduction, data presentation, and drawing conclusions, followed by a comparison test using the t-test. The results of the Paired Samples t-Test showed a Sig. (2-tailed) of  $0.000 < 0.05$ , with a calculated



t-value for the experimental class of -17.380 and for the control class of -25.782. The results of the Independent Samples t-Test showed a Sig. (2-tailed) value of  $0.000 < 0.05$ , with the calculated t-value for the experimental class at -7.789 and for the control class at -7.818, indicating a significant difference. Furthermore, the N-Gain Score for the control class was 0.35 (moderate category), while the experimental class was 0.23 (low category). These results indicate that both the Case Based Learning and Problem Learning models both improved critical thinking skills in drafting complaint letters, as evidenced by a comparison of pre-test and post-test scores. However, in terms of effectiveness, Problem Based Learning was more effective than the Case Based Learning model.

**Keywords:** *Case Based Learning, Problem Based Learning, Critical Thinking Skills, Complaint Letter*

## PENDAHULUAN

*Program For International Student Assessment (PISA) 2022* menyatakan keterampilan berpikir kritis siswa di negara Indonesia berada di peringkat 69 dari 80 negara yang membuktikan bahwa kualitas pembelajaran di sekolah masih tergolong rendah (Febriana, 2024). Hal tersebut memungkinkan siswa belum terbiasa dalam melatih daya berpikir secara analitis, pembelajaran yang diperoleh cenderung pasif, serta pengetahuan yang belum maksimal karena tidak menerapkannya di kehidupan sehari-hari (Ibrahim, Almurkarramah, Gunawan, Marwan, & Don, 2020). Pentingnya keterampilan berpikir kritis dijelaskan melalui peraturan UU No. 20 Tahun 2003 yaitu sistem pendidikan nasional berfungsi sebagai potensi dalam mengembangkan kemampuan yang bertujuan untuk menjadikan peserta didik sebagai manusia yang berilmu, kritis, kreatif, mandiri, dan memiliki rasa tanggung jawab tinggi (Rahman, 2025).

Menurut Fatimah and Nurita, (2023) berpikir kritis sangat penting untuk dimiliki siswa di era globalisasi industri 4.0 yang menciptakan siswa lebih kompetitif dan mampu bersaing secara global. Namun, pada realitanya keterampilan berpikir kritis masih tergolong rendah karena siswa hanya mengikuti arus pembelajaran tanpa adanya motivasi untuk mengembangkan keterampilan tersebut. Dengan demikian, perlu dilakukan perubahan pembelajaran yang lebih inovatif yakni pembelajaran yang prosesnya berpusat pada siswa, karena dapat menjadikan pembelajaran lebih aktif dan efektif (Susanti, Wena & Suwija, 2020). Jika pendidikan sebelumnya menggunakan model pengajaran konvensional yang berdampak pada kurangnya kreativitas analitis siswa, maka hal tersebut dapat diinovasikan melalui penerapan model pembelajaran yang lebih interaktif dan partisipatif yaitu model pembelajaran *Case Based Learning* dan *Problem Based Learning* (Muliana, Fonna & Hayatun, 2024). Oleh karena itu, kedua model pembelajaran tersebut dianggap sebagai strategi pembelajaran yang potensial dalam meningkatkan keterampilan berpikir kritis siswa.

Model pembelajaran *Case Based Learning* menjadikan siswa lebih aktif dalam mendiskusikan peristiwa kontekstual dan mendorong siswa untuk belajar secara mandiri serta membangun kebiasaan belajar untuk menyelesaikan permasalahan (Dayu, Rulviana & Kurniawati, 2022). Sedangkan menurut Arifin, (2020) model pembelajaran *Problem Based Learning* mengajarkan siswa untuk “memahami belajar sebagaimana belajar” dimana belajar baik secara individu maupun berkelompok untuk menemukan solusi permasalahan. Perbedaan model pembelajaran *Case Based Learning* dan *Problem Based Learning* berada pada tahapan penyelesaian kasusnya, siswa dituntut memiliki pengetahuan awal untuk menganalisis kasus, yang menjadi dasar pengetahuan untuk mengidentifikasi permasalahan dan merumuskan solusi yang tepat dan logis (Gesly, Basuki, Churiyah, & Agustina, 2023).



Secara teori, keterampilan berpikir kritis didukung oleh teori belajar Konstruktivisme oleh ahli Jean Piaget, (1971) yang membantu siswa dalam mereorganisasi dan merekonstruksi pengetahuan serta keterampilan siswa secara mandiri melalui proses asimilasi dan akomodasi. Jean Piaget memastikan pengetahuan siswa tidak berasal dari lingkungan sosial nya saja, melainkan lebih pada aktivitas belajar yang dikembangkan oleh pembelajar dan berfokus pada penemuan siswa itu sendiri (Suryana, Aprina & Harto, 2022). Oleh karena itu, teori konstruktivisme membantu proses belajar dengan menggunakan model pembelajaran *Case Based Learning* dan *Problem Based Learning*, karena pada prosesnya siswa secara mandiri menentukan masalah kasus, menemukan informasi serta menanggapi situasi dalam penulisan surat pengaduan.

Dalam proses meningkatkan keterampilan berpikir kritis siswa menggunakan model pembelajaran *Case Based Learning* dan *Problem Based Learning* dapat dikembangkan melalui penyusunan surat pengaduan. Surat pengaduan berasal dari kata "*complaint*" yang berarti keluhan dalam bentuk korespondensi resmi yang dimanfaatkan sebagai perantara penyampaian keluhan melalui teks tertulis (Husnia, Amalia & Kurniawan, 2025). Surat pengaduan dalam konteks pendidikan sering digunakan sebagai bahan ajar karena memiliki karakteristik formal, ranah pembelajaran yang komunikatif, serta membutuhkan keterampilan dalam menyusun pendapat yang rasional (Suhairi, Batubara, Andini & Dinova, 2023). Indikator penilaian surat pengaduan yang digunakan berdasarkan pendapat ahli Facione, (2020) yaitu *interpretation, analysis, inference, evaluation, explanation, dan self-regulation*.

Berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan penelitian ini untuk mengetahui efektivitas model pembelajaran *Case Based Learning* dan *Problem Based Learning* terhadap keterampilan berpikir kritis siswa dalam menyusun surat pengaduan. Surat pengaduan tersebut digunakan sebagai bahan dalam proses pembelajaran yang memberikan kesempatan kepada siswa agar dapat melatih keterampilan berpikirnya untuk mengidentifikasi masalah, memberikan pendapat, dan memberikan solusi sesuai permasalahan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode Eksperimen dengan desain *Quasi-Eksperimen* dengan model *Non-Equivalent Control Group Design* karena terdapat kelas kontrol dan kelas eksperimen untuk mengukur keterampilan berpikir kritis siswa melalui penyusunan surat pengaduan yang melibatkan *pre-test dan post-test*. Subjek penelitian yaitu seluruh kelas X di SMK Krian 2 Sidoarjo yang berjumlah 163 siswa dengan kompetensi keahlian Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis. Pemilihan subjek penelitian dilakukan secara purposive sampling, memfokuskan penelitian hanya di kelas X yang memperoleh mata pelajaran Pengelolaan Administrasi Umum dengan materi surat pengaduan. Kelas eksperimen diberikan perlakuan model pembelajaran *Case Based Learning* sedangkan kelas kontrol diberikan perlakuan model pembelajaran *Problem Based Learning*.

Sebelum dilakukan pengumpulan data, instrumen *pre-test*, studi kasus, dan *post-test* telah divalidasi oleh ahli yakni ahli materi, ahli evaluasi, dan ahli kebahasaan. Validasi instrumen yang diperoleh akan dihitung berdasarkan kategorisasi kelayakan berikut:

**Tabel 1. Kategorisasi Kelayakan Instrumen**

No.	Kategori	Skor dalam persentase
1.	Sangat Layak	> 76% - 100%



2.	Layak	> 56% - 75%
3.	Cukup Layak	> 40% - 55%
4.	Tidak Layak	< 40%

Sumber : (Arikunto, 2021)

Selanjutnya, pada kelas eksperimen instrumen kasus yang digunakan berasal dari sumber internet dan koran yang bersifat riil dan telah terjadi di kehidupan nyata. Sedangkan model pembelajaran *Problem Based Learning* instrumen yang digunakan bersumber dari buku milik Lamuddin Finoza dan dimodifikasi oleh peneliti. Teknik pengumpulan data penelitian *Quasi-Eksperimen* melalui penyusunan surat pengaduan berdasarkan studi kasus dan dokumentasi yang mencakup catatan pembelajaran dan proses pembelajaran berlangsung dimulai dengan tahapan pertama yaitu memberikan soal *pre-test* pada kelas eksperimen dan kelas kontrol, tahapan kedua dilanjutkan memberikan materi dan studi kasus yang digunakan untuk menyusun surat pengaduan dan telah disesuaikan berdasarkan model pembelajaran masing-masing kelompok kelas, selanjutnya tahapan terakhir yaitu pemberian soal *post-test* dengan soal yang sama seperti *pre-test* pada kelompok eksperimen dan kelompok kontrol guna untuk mengetahui kemampuan dasar dan akhir siswa.

Teknik analisis data penelitian dimulai dari reduksi data yang diperoleh kemudian dikelompokkan berdasarkan hasil *pre-test* dan *post-test* antara kelas eksperimen dan kelas kontrol yang telah dinilai berdasarkan rubrik penilaian. Data tersebut disajikan dalam bentuk tabel dan paragraf naratif mengenai perbandingan hasil siswa pada kelas eksperimen dan kelas kontrol. Selanjutnya dilakukan pengambilan kesimpulan pada hasil perbandingan antara kelas eksperimen dengan kelas kontrol. Analisis data pada nilai *pre-test* dan *post-test* kemudian diolah menggunakan program IBM SPSS versi 26 untuk menguji perbandingan peningkatan dari kedua kelompok kelas antara kelas eksperimen dan kelas kontrol. Uji perbandingan yang digunakan yakni uji *Paired Samples t-Test*, uji *Independent Samples t-Test*, uji *N-Gain Score*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### Validitas Instrumen

Validasi instrumen dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan dalam penelitian sudah tepat dan sesuai dengan tujuan penelitian. Validasi instrumen pada penelitian ini diperoleh berdasarkan proses validasi dari ahli evaluasi, ahli kebahasaan, dan ahli materi. Proses validasi ini memastikan instrumen studi kasus, *pre-test*, dan *post-test* yang digunakan dalam proses pembelajaran untuk mengukur keterampilan berpikir kritis siswa sudah tepat dalam menyusun surat pengaduan. Hasil validasi instrumen studi kasus, *pre-test*, dan *post-test* disajikan pada Tabel 2.

**Tabel 2. Hasil Validasi Instrumen**

Validator	Persentase Kelayakan
Ahli Evaluasi	a. Studi Kasus : 88,2% (Sangat Layak)
	b. Pre-test dan post-test : 91% (Sangat Layak)
Ahli Kebahasaan	a. Studi Kasus : 85% (Sangat Layak)
	b. Pre-test dan post-test : 91% (Sangat Layak)
Ahli Materi	a. Materi : 75% (Layak)
	b. Modul ajar : 80% (Sangat Layak)

Berdasarkan Tabel 2. hasil validasi instrumen oleh ahli evaluasi, ahli kebahasaan, dan ahli materi, memperoleh hasil dengan kategori “layak” dan “sangat layak”. Disimpulkan bahwa dari segi isi, bahasa, dan kesesuaian indikator yang digunakan untuk mengukur kemampuan berpikir kritis siswa, instrumen penelitian ini telah memenuhi persyaratan validitas.

### Uji Paired Samples t-Test

Uji paired samples t-test dilakukan untuk mengetahui perbandingan nilai *pre-test* dan *post-test* dalam satu kelompok kelas yang sama. *Pre-test* dilakukan untuk mengetahui tingkat pemahaman dasar siswa sebelum diberikan materi surat pengaduan, sedangkan *post-test* dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pemahaman siswa setelah diberikan materi dan penugasan surat pengaduan. Pengujian *pre-test* dan *post-test* yang diperoleh pada kelas eksperimen dan kelas kontrol disajikan pada Tabel 3.

**Tabel 3. Hasil Uji Paired Samples t-Test**

Nilai	Mean	t	df	Sig. (2-tailed)
<b>Pre-test &amp; Post-test Eksperimen</b>	-10.190	-17.380	83	.000
<b>Pre-test &amp; Post-test Kontrol</b>	-15.481	-25.782	78	.000

Berdasarkan Tabel 3. nilai t hitung yang diperoleh pada kelas eksperimen sebesar -17.380 sedangkan kelas kontrol sebesar -25.782 maka hasil *pre-test* dan *post-test* dari kelompok eksperimen dan kontrol keduanya mengalami peningkatan signifikan. Berdasarkan hasil tersebut kedua model pembelajaran yaitu *Case Based Learning* dan *Problem Based Learning* dapat mempengaruhi pola berpikir kritis siswa dalam membuat surat pengaduan.

### Uji Independent Samples t-Test

Uji independent samples t-test dilakukan untuk mengetahui perbandingan nilai *post-test* dari kedua kelompok kelas yang berbeda. Pada uji ini nilai yang digunakan hanya nilai *post-test* dari kedua kelompok kelas yang berbeda guna mengetahui peningkatan nilai pada masing-masing kelas. Pengujian *post-test* yang diperoleh pada kelas eksperimen dan kelas kontrol disajikan pada Tabel 4.

**Tabel 4. Hasil Uji Independent Samples t-Test**

Hasil Nilai Siswa	t	Sig. (2-tailed)	Mean
<b>Post-test Eksperimen</b>	-7.789	.000	66.96
<b>Post-test Kontrol</b>	-7.818	.000	72.56

Berdasarkan Tabel 4. nilai t hitung yang diperoleh pada kelas eksperimen sebesar -7.789 dan kelas kontrol sebesar -7.818 sehingga dapat disimpulkan bahwa pada nilai *post-test* kelas eksperimen dan kelas kontrol terdapat perbedaan yang signifikan.

### Uji N-Gain Score

Uji N-Gain Score dilakukan untuk mengetahui efektivitas antara model pembelajaran *Case Based Learning* dan *Problem Based Learning*. Berdasarkan hal tersebut uji yang dihasilkan telah interpretasikan berdasarkan kategorisasi n-gain score. Pengujian N-Gain Score yang diperoleh pada kelas eksperimen dan kelas kontrol disajikan pada Tabel 5.

**Tabel 5. Hasil Uji N-Gain Score**

Kelas	Mean N-Gain Score	Kategorisasi
Kelas Eksperimen	0.23	Rendah
Kelas Kontrol	0.35	Sedang

Berdasarkan Tabel 5. hasil uji N-Gain Score yang diperoleh kelas eksperimen sebesar 0.23 dengan kategori rendah, sedangkan kelas kontrol sebesar 0.35 dengan kategori sedang. Dengan demikian, model pembelajaran *Problem Based Learning* cukup efektif meningkatkan keterampilan berpikir kritis siswa dibandingkan kelas eksperimen yang menggunakan model pembelajaran *Case Based Learning*.

### **Pembahasan**

Tahapan awal penelitian diawali dengan menyiapkan komponen-komponen pembelajaran mencakup instrumen dan bahan ajar. Berdasarkan hasil validasi instrumen penelitian untuk mengukur keterampilan berpikir kritis siswa terkait surat pengaduan dinyatakan valid untuk digunakan berdasarkan temuan proses validasi. Validasi instrumen studi kasus oleh ahli evaluasi menghasilkan persentase validitas sebesar 88,2%, sedangkan validasi oleh ahli kebahasaan menghasilkan tingkat validitas sebesar 85%. Menurut kriteria validitas instrumen Arikunto, (2021), kedua hasil tersebut diklasifikasikan sebagai “sangat valid.” Hasil ini menunjukkan bahwa instrumen studi kasus yang digunakan dalam penerapan model pembelajaran *Case Based Learning* dan *Problem Based Learning* telah memenuhi persyaratan akurasi bahasa, kesesuaian topik, kejelasan instruksi, dan relevansi dengan penilaian berpikir kritis. Selain itu, instrumen *pre-test* dan *post-test* dalam studi ini memperoleh persentase validitas sebesar 91% dari para ahli evaluasi dan ahli kebahasaan, sehingga dinyatakan “sangat valid” untuk digunakan tanpa modifikasi. Validasi modul ajar menghasilkan tingkat validitas 80%, yang diklasifikasikan sebagai “sangat dapat diterima,” sedangkan validasi konten materi surat pengaduan menghasilkan tingkat validitas 75%, yang diklasifikasikan sebagai “dapat diterima.” Temuan ini menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian dan bahan pengajaran memenuhi persyaratan penerimaan sebelum digunakan dalam penelitian eksperimen. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kardoyo, Nurkhin, Mushin & Pramusinto, (2020) yang menyatakan bahwa salah satu unsur penting dalam menilai keterampilan berpikir kritis siswa secara akurat dan sistematis adalah validitas alat bantu pembelajaran.

Pelaksanaan eksperimen ini dilaksanakan di kelas X dengan kompetensi keahlian Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis di SMK Krian 2 Sidoarjo, total empat kelas dengan jumlah 163 siswa diantaranya meliputi 79 siswa di kelas kontrol dan 84 siswa di kelas eksperimen. Kelompok eksperimen menerapkan model pembelajaran *Case Based Learning*, sedangkan kelompok kontrol menerapkan model pembelajaran *Problem Based Learning*. Dengan menggunakan instrumen berbasis esai yang sama, seluruh siswa mengikuti tes awal sebelum intervensi dan tes akhir setelahnya untuk mengukur keterampilan berpikir kritis mereka saat menulis surat pengaduan. Selama proses pembelajaran, siswa juga ditugaskan untuk menulis surat pengaduan secara mandiri. Karakteristik aktivitas siswa di kedua kelas tersebut berbeda, berdasarkan pengamatan yang dilakukan selama proses pembelajaran. Siswa di kelas kontrol lebih terbuka dan kritik terhadap pertanyaan, menunjukkan partisipasi aktif dalam pembelajaran, serta mudah dalam pengarahan proses pembelajaran. Di sisi lain, mayoritas siswa di kelas eksperimen cenderung kurang berpartisipasi, pasif dan tidak responsif



dalam proses pembelajaran. Hasil ini sejalan dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Fadilla, Nurlaela, Rijanto, Ariyanto, Rahmah & Huda, (2021) yang menunjukkan bahwa peningkatan keterlibatan siswa dan kemampuan berpikir kritis mereka dapat didukung melalui penerapan pembelajaran berbasis *Problem Based Learning* yang optimal.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa model pembelajaran *Case Based Learning* maupun *Problem Based Learning*, keduanya sama-sama efektif dalam mendorong partisipasi aktif siswa dalam proses penulisan surat pengaduan. Ketika model pembelajaran *Case Based Learning* diterapkan, siswa dibimbing untuk menganalisis situasi kasus nyata, mengidentifikasi masalah, merumuskan solusi, dan memaparkan temuan mereka secara mandiri. Teknik ini menunjukkan bahwa pembelajaran tidak lagi berpusat pada guru, melainkan memberikan kesempatan kepada siswa untuk menciptakan pengetahuannya secara mandiri. Sebaliknya, dalam model pengajaran secara *Problem Based Learning*, siswa dipandu melalui tahapan yang lebih sistematis, meliputi kegiatan memahami inti masalah, menentukan penyebab masalah, merumuskan solusi, dan dengan cermat mengevaluasi hasil pemecahan masalah. Meskipun tingkat efektivitas akhir bervariasi, kedua model menunjukkan bahwa siswa mampu berpartisipasi secara aktif dalam proses berpikir kritis.

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan kelas kontrol yang menggunakan model pembelajaran *Problem Based Learning* lebih unggul daripada kelas eksperimen yang menggunakan model *Case Based Learning*. Disebabkan karena kerangka instrumen dalam pembelajaran *Problem Based Learning*, cenderung lebih terarah dan sesuai dengan tingkat keterampilan siswa, berperan dalam efektivitas dan tujuan pembelajaran. Sumber daya pembelajaran berbasis masalah di kelas kontrol disusun secara sistematis untuk membantu siswa mengenali inti masalah, mengevaluasi data, dan secara bertahap menentukan solusi penyelesaian. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggraeni, Prahani, Kurnia, Suprpto, Shofiyah & Jatmiko, (2023) yang menyatakan bahwa proses pembelajaran difokuskan pada pemecahan masalah yang sistematis dan terstruktur, model pembelajaran berbasis masalah (*Problem Based Learning*) sangat efektif dalam mengembangkan kemampuan berpikir kritis. Di sisi lain, instrumen kasus yang digunakan pada kelas eksperimen dengan model *Case Based Learning* berasal dari sumber-sumber nyata yang lebih kompleks dan cenderung tidak terstruktur seperti surat kabar dan internet, sehingga siswa kesulitan untuk memahami masalah secara menyeluruh. Akibatnya, beberapa anak tidak dapat mengembangkan kemampuan berpikir kritis mereka secara maksimal. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yu & Zin, (2022), yang menjelaskan bahwa penerapan pembelajaran berbasis kasus memerlukan pengembangan kemampuan berpikir kritis yang kuat, karena siswa diharapkan dapat melakukan analisis kasus secara mendalam dan mandiri.

Secara teori, penerapan teori konstruktivisme Jean Piaget menekankan bahwa pengetahuan dibangun secara aktif melalui proses asimilasi dan akomodasi, dapat digunakan untuk menafsirkan temuan penelitian ini. Menurut konstruktivisme, pembelajaran dianggap berhasil ketika siswa mampu memahami antara materi baru dengan struktur kognitif yang sudah mereka miliki. Struktur masalah yang lebih jelas dalam pengajaran *Problem Based Learning* memungkinkan siswa untuk secara bertahap menyelesaikan proses asimilasi, sehingga menghasilkan proses pengembangan pengetahuan yang lebih sistematis. Di sisi lain, kecenderungan terhadap kelebihan beban kognitif pada suatu keadaan di mana beban informasi siswa melebihi kemampuan berpikir mereka ditemukan dalam model *Case Based Learning*. Akibatnya, siswa merasa kesulitan dalam menyusun data, merumuskan argumen, dan menemukan jawaban untuk kasus-kasus yang sedang dipelajari. Hasil ini menunjukkan bahwa



keterlibatan siswa dan sejauh mana kompleksitas masalah selaras dengan persiapan kognitif siswa merupakan faktor kunci dalam keberhasilan pembelajaran konstruktivis.

Fase-fase pembelajaran yang digunakan dalam penelitian ini memberikan bimbingan bertahap dalam proses berpikir, model pembelajaran *Problem Based Learning* lebih mampu membantu siswa membangun pengetahuan mereka sendiri. Hal ini sejalan dengan teori Piaget yang menyatakan bahwa siswa belajar secara kognitif dengan terus-menerus menyesuaikan proses berpikir mereka terhadap situasi baru. Proses akomodasi menjadi kurang efektif ketika tantangan yang dihadapi terlalu rumit, karena siswa belum memiliki skema pengetahuan yang diperlukan untuk memahami masalah tersebut. Akibatnya, kemampuan siswa untuk melakukan studi mendalam terhadap kasus yang diberikan sangat penting bagi keefektifan model pembelajaran *Case Based Learning*. Proses rekonstruksi pengetahuan secara mandiri sering kali menemui kesulitan jika siswa belum terbiasa dengan pembelajaran dengan berbasis kasus. Di sisi lain, model pembelajaran *Problem Based Learning* dengan masalah yang lebih terstruktur dapat membantu siswa memperoleh pengetahuan secara bertahap, yang akan memaksimalkan pengembangan kemampuan berpikir kritisnya.

Selain itu, Indikator penilaian keterampilan berpikir kritis meliputi *interpretation, analysis, inference, evaluation, explanation, dan self-regulation* seluruhnya dimasukkan dalam penilaian penulisan surat pengaduan. Berdasarkan hasil penilaian, siswa dalam kelompok kontrol menunjukkan konsistensi yang lebih tinggi dalam mengidentifikasi masalah, merumuskan solusi, mengembangkan argumen, dan menyusun isi surat keluhan secara sistematis. Sementara itu, beberapa siswa di kelas eksperimen masih mengalami kesulitan dalam mengorganisir data kasus dan merumuskan solusi yang sesuai. Namun, berdasarkan indikator pemikiran kritis yang telah diidentifikasi, kedua model pembelajaran menunjukkan peningkatan dalam kemampuan siswa untuk menulis surat pengaduan. Hasil ini sejalan dengan temuan Razak, Ramdan & Mahjom (2022), yang menyatakan bahwa karena siswa berpartisipasi secara aktif dalam proses pemecahan masalah dan analisis, pembelajaran berbasis masalah dapat meningkatkan keterampilan berpikir kritis siswa.

Hasil temuan ini didukung oleh Darmawati & Mustadi, (2023) menunjukkan bahwa dibandingkan dengan model pembelajaran lainnya, model *Problem Based Learning* secara signifikan dan positif meningkatkan kemampuan berpikir kritis siswa. Selain itu, menurut Rejeki, Riyadi & Siswanto, (2021) *Problem Based Learning* dapat meningkatkan kemampuan berpikir kritis melalui analisis masalah, pencarian solusi, dan penilaian hasil pemecahan masalah. Hasil-hasil ini mendukung gagasan bahwa pembelajaran berbasis masalah membantu siswa berpikir secara kritis dan analitis. Namun, keefektifan *Problem Based Learning* tidak selalu terjamin. Menurut Manuaba, No & Wu, (2022) *Problem Based Learning* tidak selalu menghasilkan peningkatan yang berarti dalam pembelajaran mandiri, berpikir kritis, atau keterampilan pemecahan masalah. Temuan yang tidak konsisten ini menunjukkan bahwa karakteristik siswa, desain masalah yang digunakan dalam proses pembelajaran, dan konteks implementasi semuanya memengaruhi keefektifan model *Problem Based Learning*.

Namun, penelitian yang dilakukan oleh Silitubun, Mustaji & Dewi, (2025) menunjukkan bahwa melalui analisis kasus dan latihan pengambilan keputusan, model *Case Based Learning* pada dasarnya juga mampu meningkatkan kemampuan berpikir kritis siswa. Namun, pemilihan contoh, kemampuan fasilitator dalam mengarahkan diskusi, serta kesiapan siswa untuk berpartisipasi dalam pembelajaran berbasis kasus semuanya memiliki dampak besar terhadap seberapa efektif model *Case Based Learning* tersebut. Kesimpulan ini sejalan dengan temuan studi, yang menunjukkan bahwa pengembangan keterampilan berpikir kritis



pada beberapa siswa justru terhambat oleh kasus-kasus yang sulit dalam model *Case Based Learning*. Oleh karena itu, agar proses produksi pengetahuan dapat berjalan sebaik mungkin, penerapan *Case Based Learning* memerlukan penyesuaian tingkat kesulitan kasus dengan kemampuan kognitif siswa.

Berdasarkan hasil temuan secara keseluruhan, menunjukkan bahwa keefektifan suatu model pembelajaran tidak hanya bergantung pada kelengkapan bahan pembelajarannya, tetapi juga pada sejauh mana model tersebut selaras dengan kompleksitas masalah, kesiapan kognitif siswa, dan proses memfasilitasi pembelajaran. Karena kerangka berpikir kritis membantu dalam mengembangkan keterampilan siswa secara bertahap, model *Problem Based Learning* dalam penelitian ini terbukti lebih efektif. Namun, karena model *Case Based Learning* meminta siswa untuk menganalisis kasus dan skenario dunia nyata yang lebih rumit dan terbuka, model ini memerlukan tingkat kesiapan kognitif yang lebih tinggi. Oleh karena itu, untuk memaksimalkan tujuan pembelajaran, baik model pembelajaran *Problem Based Learning* maupun *Case Based Learning* harus mempertimbangkan tahap perkembangan kognitif siswa. Dengan demikian, model pembelajaran *Problem Based Learning* lebih unggul daripada model pembelajaran *Case Based Learning* berdasarkan hasil rata-rata skor N-Gain, keterlibatan siswa selama pembelajaran, hasil uji statistik, dan hasil tugas menulis surat pengaduan yang menunjukkan peningkatan yang lebih besar pada kelas kontrol.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan keefektifan model pembelajaran *Case Based Learning* dan *Problem Based Learning* dalam meningkatkan keterampilan berpikir kritis siswa saat menulis surat pengaduan. Hal ini dibuktikan oleh partisipasi aktif siswa dalam proses pembelajaran serta perubahan skor pada nilai *pre-test* dan *post-test*. Namun, penelitian ini tidak hanya menunjukkan peningkatan hasil belajar, tetapi juga menunjukkan bahwa tingkat kompleksitas masalah, kesiapan kognitif siswa, dan karakteristik model memiliki dampak yang signifikan terhadap keefektifan suatu model pembelajaran. Beberapa siswa kesulitan menyusun solusi dan mengembangkan penalaran kritis secara optimal ketika kasus-kasus diberikan terlalu rumit dan tidak terstruktur, seperti dalam penerapan model pembelajaran *Case Based Learning*. Di sisi lain, model pembelajaran *Problem Based Learning* lebih efektif dalam membantu siswa memperoleh pengetahuan secara bertahap melalui situasi yang lebih terstruktur.

Temuan studi ini juga menunjukkan bahwa untuk memastikan pemikiran kritis berkembang sebaik mungkin, penggunaan model pembelajaran *Problem Based Learning* dan *Case Based Learning* harus mempertimbangkan karakteristik siswa, tingkat kesulitan materi pembelajaran, serta peran guru sebagai fasilitator pembelajaran. Untuk memaksimalkan efektivitas pembelajaran *Case Based Learning*, penelitian selanjutnya dapat berfokus pada pengembangan instrumen kasus yang lebih seimbang, bertahap, dan sesuai dengan kapasitas kognitif siswa. Selain itu, penelitian ini memberikan perspektif perkembangan yang menunjukkan bahwa model *Problem Based Learning* dapat berfungsi sebagai tahap awal untuk membangun fondasi keterampilan berpikir kritis siswa sebelum menerapkan model pembelajaran *Case Based Learning* dengan kasus-kasus yang lebih kompleks dan kontekstual.

## DAFTAR PUSTAKA

Anggraeni, D. M., Prahani, B. K., Suprpto, N., Shofiyah, N., & Jatmiko, B. (2023). Systematic review of problem-based learning research in fostering critical thinking skills. *Thinking Skills and Creativity*, 49, 101334.



- <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1871187123001037>
- Arifin, E. G. (2020). Problem based learning to improve critical thinking. *Social, Humanities, and Education Studies (SHEs): Conference Series*, 3(4), 98–103. <https://doi.org/10.20961/shes.v3i4.53288>
- Arikunto, S. (2021). *Dasar-dasar evaluasi pendidikan*. Bumi Aksara.
- Darmawati, Y., & Mustadi, A. (2023). The effect of problem-based learning on the critical thinking skills of elementary school students. *Jurnal Prima Edukasia*, 11(2), 142–151. <https://doi.org/10.21831/jpe.v11i2.55620>
- Dayu, D. P. K., Rulviana, V., & Kurniawati, R. P. (2022). *Pembelajaran blended learning model case based learning pada implementasi Kurikulum Merdeka*. CV. AE Media Grafika.
- Facione, P. A. (2020). *Advancing thinking worldwide critical thinking: What it is and why it counts*. Insight Assessment.
- Fadilla, N., Nurlaela, L., Rijanto, T., Ariyanto, S. R., Rahmah, L., & Huda, S. (2021). Effect of problem-based learning on critical thinking skills. *Journal of Physics: Conference Series*, 1810(1), 012060. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1810/1/012060>
- Fatimah, S., & Nurita, T. (2023). Membangun keterampilan berpikir kritis siswa melalui case based learning pada materi getaran. *PENSA E-Jurnal: Pendidikan Sains*, 11(3), 273–277. <https://doi.org/10.26740/pensa.v11i3.54375>
- Febriana, I., Ameliya, A., Napitu, C. A. S., Purba, M. A., & Piliang, Y. K. A. (2024). Analisis pengaruh literasi membaca terhadap kemampuan matematika di tinjau dari data PISA 2022. *Algoritma: Jurnal Matematika, Ilmu Pengetahuan Alam, Kebumihan Dan Angkasa*, 2(4), 230-235.
- Gesy, S. S., Basuki, A., Churiyah, M., & Agustina, Y. (2023). Meningkatkan berpikir kritis melalui media pembelajaran Google Site model case based learning. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 8(1), 38–53. <https://doi.org/10.17509/jpm.v8i1.49216>
- Husnia, N. W., Amalia, N., & Kurniawan, Z. A. (2025). Analisis penanganan pengaduan pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Cabang Muncar Kabupaten Banyuwangi. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 3(3), 82–89. <https://doi.org/10.59435/gjmi.v3i3.1465>
- Ibrahim, Almukarramah, Gunawan, Marwan, & Don, Y. (2020). Implementation of problem-based learning to improve students' critical thinking skills. *Journal of Physics: Conference Series*, 1460(1), 012058. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1460/1/012058>
- Kardoyo, Nurkhin, A., Muhsin, & Pramusinto, H. (2020). Problem-based learning strategy: Its impact on students' critical and creative thinking skills. *European Journal of Educational Research*, 9(3), 1141–1150. <https://doi.org/10.12973/EU-JER.9.3.1141>
- Manuaba, I. B. A. P., No, Y., & Wu, C. C. (2022). The effectiveness of problem-based learning in improving critical thinking, problem-solving and self-directed learning in first-year medical students: A meta-analysis. *PLOS ONE*, 17(11), e0277339. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0277339>
- Muliana, Fonna, M., & Hayatun, N. (2024). Pengaruh penerapan problem based learning (PBL) terhadap keterampilan abad 21. *Ar-Riyadhiyyat: Jurnal Pendidikan Matematika*, 5(1), 22–30. <https://doi.org/10.47766/ariyadhiyyat.v5i1.2900>



- Piaget, J. (1971). *Biology and knowledge: An essay on the relations between organic regulations and cognitive processes*. University of Chicago Press.
- Rahman, R. R. A., Zatika, D. A., Malida, R., & Yanis, A. M. (2025). AI Hallucination: Pentingnya Literasi dan Berpikir Kritis dalam Pendidikan Hukum. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Tapis Berseri (JPMTB)*, 4(2), 196-202.
- Razak, A. A., Ramdan, M. R., & Mahjom, N. (2022). Improving critical thinking skills in teaching through problem-based learning for students: A scoping review. *International Journal of Learning, Teaching and Educational Research*, 21(2), 342–362. <https://doi.org/10.26803/ijlter.21.2.19>
- Rejeki, S., Riyadi, & Siswanto. (2021). Problem based learning and guided inquiry learning model on critical thinking ability. *International Journal on Emerging Mathematics Education (IJEME)*, 5(1), 61–68. <https://doi.org/10.12928/ijeme.v5i1.19939>
- Silitubun, E., Mustaji, & Dewi, U. (2025). The effectiveness of case-based learning in enhancing students' critical thinking skills. *Journal of Neonatal Surgery*, 14(2), 136–141. <https://doi.org/10.52783/jns.v14.1844>
- Suhairi, Batubara, P. A., Andini, F. T., & Dinova, M. A. (2023). Correspondence and business presentations and handling of customer complaints. *International Journal of Economic Research and Financial Accounting (IJERFA)*, 1(4), 194–201. <https://doi.org/10.55227/ijerfa.v1i4.46>
- Suryana, E., Aprina, M. P., & Harto, K. (2022). Teori konstruktivistik dan implikasinya dalam pembelajaran. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(7), 2070–2080. <https://doi.org/10.54371/jiip.v5i7.666>
- Susanti, A., Wena, M., & Suwija, I. K. (2020). Meningkatkan kemampuan berpikir kritis dan hasil belajar siswa kelas XI IPS 1 SMA PGRI 6 Denpasar pada materi barisan dan deret melalui model pembelajaran problem based learning. Dalam *Prosiding Mahasaraswati Seminar Nasional Pendidikan Matematika* (pp. 164–171). <https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/Proseminaspematika/article/view/929>
- Yu, L., & Zin, Z. M. (2023). The critical thinking-oriented adaptations of problem-based learning models: A systematic review. *Frontiers in Education*, 8, Article 1139987. <https://doi.org/10.3389/feduc.2023.1139987>